



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión administrativa y atención al ciudadano en una entidad
pública, Lima, 2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Vera Tafur, Aldo Alexis (orcid.org/0009-0005-0007-6771)

ASESORES:

Dr. Ramirez Rios, Alejandro (orcid.org/0000-0003-0976-4974)

Dr. Vílchez Canchari, Juan Marcos (orcid.org/0000-0002-7758-7589)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RAMIREZ RIOS ALEJANDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y atención al ciudadano en una entidad pública, Lima, 2024", cuyo autor es VERA TAFUR ALDO ALEXIS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20%, 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.

LIMA, 04 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAMIREZ RIOS ALEJANDRO DNI: 07191553 ORCID: 0000-0003-0976-4974	Firmado electrónicamente por: ALRAMIREZRIO el 07-08-2024 19:13:53

Código documento Trilce: TRI - 0848223



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VERA TAFUR ALDO ALEXIS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y atención al ciudadano en una entidad pública, Lima, 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
VERA TAFUR ALDO ALEXIS DNI: 10727631 ORCID: 0009-0005-0007-6771	Firmado electrónicamente por: AVERATA78 el 07-08- 2024 19:52:07

Código documento Trilce: INV - 1731869

Dedicatoria

Dedico esta tesis a todas las personas que, en silencio, han contribuido a hacerla posible y han sido parte de esta aventura. En especial, quiero agradecer a aquellos que siempre estuvieron a mi lado, brindándome su aliento y apoyo constante. A una persona muy especial, cuyo ánimo y compañía me han llevado a alcanzar esta meta: Jack y Rouse.

Agradecimiento

Agradezco a mis padres por todo el apoyo brindado a lo largo de estos años de vida; del mismo modo, a las personas que han sido partícipes de este importante logro en mi vida profesional y personal.

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
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	17
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	32
V. CONCLUSIONES	38
VI. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	42
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Tabla de frecuencias de la relación entre la gestión administrativa y atención al ciudadano en una entidad pública	21
Tabla 2 Tabla de frecuencias de la relación entre la planeación y atención al ciudadano en una entidad pública	22
Tabla 3 Tabla de frecuencias de la relación entre la organización y atención al ciudadano en una entidad pública	23
Tabla 4 Tabla de frecuencias de la relación entre la dirección y atención al ciudadano en una entidad pública	24
Tabla 5 Tabla de frecuencias de la relación entre el control y atención al ciudadano en una entidad pública	25
Tabla 6 Correlaciones: prueba de la hipótesis general	26
Tabla 7 Correlaciones: prueba de la primera hipótesis específica.....	27
Tabla 8 Correlaciones: prueba de la segunda hipótesis específica.....	28
Tabla 9 Correlaciones: prueba de la tercera hipótesis específica.....	29
Tabla 10 Correlaciones: prueba de la tercera hipótesis específica.....	30

Índice de figuras

Figura1. Esquema del diseño de investigación correlacional.....	18
--	----

Resumen

Para lograr el Objetivo de Desarrollo Sostenible 16, es fundamental implementar acciones que promuevan la recuperación de la confianza y refuercen la capacidad de las instituciones, asegurando la justicia accesible para todos por igual y facilitando transiciones pacíficas en pro del desarrollo sostenible. Por ello, la presente investigación se planteó como objetivo determinar la relación de la gestión administrativa en la atención al ciudadano en una entidad pública en Lima. En ese sentido, es importante realizar los ajustes necesarios para mantener un alto nivel en la atención al ciudadano, el estudio realizado es de tipo básico, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de tipo correlacional, teniendo un tipo de muestra aleatorio simple de 104 trabajadores encuestados, a quienes se les aplicó un cuestionario con escala de medición ordinal, la cual fue adaptado y validados por tres expertos. Los resultados de la investigación señalaron que el 53.8% presenta una gestión administrativa baja, mientras que el 32.7% muestra un nivel medio y el 13.5% un nivel alto de gestión administrativa. En consonancia a la atención al ciudadano, el 44.2% de los casos se clasifican como baja, seguidos por el 28.8% en el nivel medio y solo el 7.7% en el nivel alto. Asimismo, se encontró una relación bilateral respecto a la gestión administrativa y la atención al ciudadano (coeficiente de Tau b de Kendall de 0.801, significancia bilateral de 0.000), lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa. Por lo tanto, se concluye que la gestión administrativa está asociada con la atención al ciudadano

Palabras clave: Administración, planificación, organización, dirección.

Abstract

To achieve Sustainable Development Goal 16, it is essential to implement actions that promote the recovery of trust and strengthen the capacity of institutions, ensuring justice accessible to all equally and facilitating peaceful transitions in favor of sustainable development. Thus, The objective of this research was to determine the relationship between administrative management and citizen service in a public entity in Lima. In that sense, it is important to make the necessary adjustments to maintain a high level of citizen service. The study carried out is basic, with a quantitative approach and a non-experimental correlational design, having a simple random sample type of 104 workers surveyed, to whom a questionnaire with an ordinal measurement scale was applied, which was adapted and validated by three experts. The results of the research indicated that 53.8% have a low administrative management, while 32.7% show a medium level and 13.5% a high level of administrative management. In line with citizen service, 44.2% of cases are classified as low, followed by 28.8% at the medium level and only 7.7% at the high level. Likewise, a bilateral relationship was found regarding administrative management and citizen service (Kendall's Tau b coefficient of 0.801, bilateral significance of 0.000), which leads to the rejection of the null hypothesis and the acceptance of the alternative hypothesis. Therefore, it is concluded that administrative management is associated with citizen service.

Keywords: Administration, planning, organization, direction.

I. INTRODUCCIÓN

El trabajo investigativo se centra en la gestión administrativa y la atención a los habitantes en instituciones estatales. Es fundamental tener en cuenta la importancia que estas instituciones tienen en el resguardo de los derechos de los residentes y en la supervisión de la administración estatal. Según Peña, Milligan y Galarza (2022), la gestión administrativa puede coordinar y guiar actividades relacionadas con la ejecución y avance de las tareas del proceso administrativo, lo que conduce a una administración eficaz. De manera similar, Criado (2016) señala la necesidad de reforzar los principios de la administración pública, eliminando el funcionariado y promoviendo la visibilidad, a fin de optimar la provisión de los servicios estatales y así vencer la incredulidad hacia las compañías gubernamentales y la ausencia de confiabilidad en los reguladores.

Para lograr el Objetivo 16, es fundamental implementar acciones que promuevan la restauración de la confianza y refuercen la capacidad de las corporaciones, asegurando la justicia accesible para todos por igual y facilitando transiciones pacíficas en pro del desarrollo sostenible, dicho trabajo posee como propósito identificar áreas de oportunidad en el manejo administrativo, enfocándose en aspectos como planear, ordenar, direccionar y de controlar. Dichas mejoras están alineadas con los compromisos internacionales de desarrollo sostenible, especialmente sobre la asistencia ciudadana en instituciones estatales.

A nivel internacional, aunque algunos administradores públicos han logrado avances, la percepción negativa hacia la gestión administrativa entre los ciudadanos refleja una situación preocupante. Según Transparency International (2019), en Oriente Medio y el Norte de África, países como Emiratos Árabes Unidos, Siria, Yemen y Libia se encuentran entre los que tienen peores prácticas de gestión pública, con un 62%, 13%, 14%, y 17% del total, respectivamente. Esta situación resalta la urgencia de optimizar la administración administrativa para atender de manera más eficaz las demandas ciudadanas.

En muchos de estos países, se observan problemas graves como la carencia de honestidad, corrupción, ineficacia en la utilización de fondos estatales, y un bajo nivel de profesionalización en los servicios públicos. Estas deficiencias no solo deterioran la credibilidad de los residentes en sus direcciones, sino que también afectan agravar las condiciones de vida de los residentes. Frente a ello, Ukrainian

Prism (2018) subraya que el sistema de servicios administrativos es una prioridad especial, ya que es un componente esencial de una administración pública adecuada que define cómo los contribuyentes perciben su calidad.

En muchos casos, los ciudadanos enfrentan problemas como largas filas, trámites burocráticos complicados, falta de información y accesibilidad, y trato poco profesional por parte de los funcionarios públicos. Estos problemas de atención al ciudadano son frecuentes y generan frustración e insatisfacción. El informe de Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe (2018) destaca que una administración pública sobresaliente se centra en una gestión competente y eficaz de los fondos estatales para enfrentar las exigencias de los habitantes y impulsar el progreso nacional. Sin embargo, en muchos países de la región, los desafíos incluyen el déficit de formación los empleadores, infraestructura deficiente, y políticas inadecuadas para la gestión de recursos humanos y financieros.

Por otro lado, según la OECD (2024), en algunos países democráticos, la confianza en las instituciones gubernamentales es crucial para evaluar la percepción ciudadana. La falta de confianza puede ser atribuida a las prácticas corruptas y a la ausencia de claridad informativa, así como la ineficacia en la resolución de problemas comunitarios. La Encuesta Mundial Gallup revela que el promedio de confianza en el gobierno nacional en 16 países de América Latina y el Caribe fue del 36.3% en 2022, lo que representa una disminución de 3.9 de variación porcentual con respecto a 2008 con una diferencia de 11 por debajo del promedio de la OECD (47.5%). Esta confianza varía a causa de elementos culturales, económicos y organizacionales de cada país. La percepción de deshonestidad y la inadecuada administración de los fondos estatales son factores determinantes en esta disminución de confianza.

A nivel nacional, conforme al reporte anual de la Defensoría del Pueblo (2022), el registro de las quejas admitidas a trámite durante el 2022 en el sector Interior muestra que el 91.0% de 2417 casos fueron concluidos, mientras que el 9.0% de 238 casos permanecen en trámite. Los temas de quejas más frecuentes se relacionan con trámites y procedimientos, de los cuales el 88.7% fueron fundados, reflejando problemas significativos en la gestión administrativa. Entre los principales problemas se encuentran la burocracia excesiva, que complica y alarga los trámites, generando frustración entre los ciudadanos. La corrupción es otro factor crítico, con una alta percepción de corrupción dentro de las entidades estatales, lo que debilita la credibilidad en la administración.

Además, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2022) revela que el 76.0% de los ciudadanos tiene poca confianza en las entidades públicas. Esta falta de confianza se debe a diversos problemas como la falta de transparencia en el manejo de recursos y en la elección es también un problema significativo. Los ciudadanos no tienen acceso claro y fácil a los detalles acerca del manejo de los activos públicos, lo que genera desconfianza. Asimismo, la atención al ciudadano es muchas veces deficiente, con funcionarios que carecen de capacitación adecuada y recursos para atender eficazmente las consultas y solicitudes, lo que se traduce en experiencias negativas para los ciudadanos. Esto es respaldado también por la encuestadora Ipsos Public Affairs (2017) que indica que un 40% de los ciudadanos carece de confianza en los servicios de las entidades gubernamentales debido a dificultades para acceder a la asistencia mediante medios digitales, o por malas experiencias al interactuar con las instituciones.

A nivel local, la entidad pública de estudio tiene la responsabilidad de garantizar la provisión eficaz de los servicios del gobierno. Uno de sus principales cometidos es la acogida y atención de quejas manifestadas por los individuos en relación con posibles irregularidades, deficiencias o negligencias desde los organismos estatales que puedan resultar en la violación de los derechos fundamentales. Estos problemas pueden abarcar una amplia gama de situaciones, como la deficiencia de disponibilidad de servicios esenciales, discriminación, hostilidad institucional y demoras en la atención de trámites, entre otros.

En este contexto, se ha observado que una de las áreas críticas en la gestión administrativa es la recepción y resolución de quejas. Los ciudadanos frecuentemente enfrentan problemas como demoras en la atención, falta de transparencia en los procedimientos y respuestas inadecuadas a sus inquietudes, lo que genera frustración y desconfianza en la efectividad de la entidad pública.

Además, la entidad cuenta con un órgano de control encargado de investigar las quejas relacionadas con posibles violaciones cometidas por su equipo en el desempeño de sus funciones Sin embargo, se han observado deficiencias en las investigaciones realizadas, lo que puede resultar en una carencia de responsabilidad en situaciones de abuso o negligencia por parte de los funcionarios. Estas deficiencias

minan la confianza pública en la institución y en todo el sistema administrativo, creando un clima de impunidad y desconfianza generalizada.

Los fallos en las indagaciones efectuadas por este órgano de control pueden provocar una alteración notable en la percepción de la ciudadanía sobre la integridad institucional y la protección de sus derechos. Por ello, es esencial abordar estas deficiencias de manera eficaz para garantizar la transparencia, la imparcialidad y la eficiencia en cada etapa de las investigaciones, lo cual impacta directamente en las condiciones de atención que las instituciones públicas ofrecen a los ciudadanos.

Habiendo identificado la problemática podemos tener en cuenta el problema general ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y atención al ciudadano en una entidad pública, Lima, 2024?; Asimismo se plantea los problemas específicos ¿Cómo se relaciona la planificación, organización, dirección, control de gestión administrativa y atención al ciudadano en una entidad pública, Lima, 2024?

La presente indagación presenta su justificación de relevancia social significativa, ya que promoverá el perfeccionamiento de los estándares de un servicio provisionado a los ciudadanos, en la investigación se busca comprender cómo se relacionan las variables, este análisis es importante para comprender cómo estas deficiencias afectan la atención al ciudadano en instituciones públicas y la importancia de abordarlas efectivamente para garantizar la transparencia, la imparcialidad y el resguardo a los derechos de la ciudadanía. El estudio centrado en una entidad de Lima, aborda la problemática promoviendo acciones concretas e implementar medidas necesarias para mejorar la atención al ciudadano, como programas de capacitación, las recomendaciones derivadas del estudio pueden funcionar como soporte para la ejecución de mejoras en la gestión pública, rediseñando el proceso interno, promoviendo un manejo más funcional, transparente y centrada hacia el residente.

Por consiguiente, el estudio tiene como objetivo general: Determinar cómo se relaciona gestión administrativa y atención al ciudadano en una entidad pública, Lima, 2024; mientras que los objetivos específicos son: Determinar cómo se relaciona la planeación, organización, dirección, control de gestión administrativa y atención al ciudadano en una entidad pública, Lima 2024.

En lo que concierne a los estudios anteriores examinados en contexto internacional sobre las variables de estudio, se tiene a Pulido y Acosta (2024), en su artículo investigó las funciones administrativas y calidad de atención, se apoyó en una indagación cuantitativa, así como un diseño no experimental, se consideró a 384 como muestra, los descubrimientos encontraron que el 10.8% de los colaboradores evaluó un manejo administrativo deficiente. Por otro lado, la mayoría, un 48.6%, calificó la gestión como regular; este grupo no observa deficiencias graves, pero considera que hay margen para mejorar la eficiencia. El 40.5% consideró eficiente, se concluyó que la correlación moderada $r = 0.142$ positiva entre ambas variables.

También, Saavedra (2023), se enfocó en precisar la conexión entre la gestión calidad de atención, se apoyó de un estudio cuantitativo, así como un diseño no experimental, optó a 80 trabajadores como muestra, el 1.0% consideró defectivo, asimismo, el 66.0% la calificó regularmente, mientras que el 33.0% la encontró óptimo. En cuanto a satisfacción, el 2.0% se consideró descontentos, el 24% se demostraron complacidos y asimismo el 74.0% estaban encantados. Se concluyó que $p < .001$ y un Pseudo $R^2 = .438$, la dirección organizacional sí influye considerablemente en aspectos de confianza, tangible y empatía con respecto a las condiciones de atención del personal.

Asimismo, Ansar (2022) en su artículo indica que es fundamental mejorar y modernizarla gestión administrativa en las entidades gubernamentales de la ciudad de Makassar para garantizar un rendimiento óptimo; resalta la relevancia del equipo en traspasar las metas organizacionales, destacando la importancia de que estén preparados para enfrentar los retos presentes y llevar a cabo con eficacia las responsabilidades que les son asignadas. Además, con resultados de prueba que muestran una relevancia estadística a un nivel del 5%, donde el valor $t = 16,125$ es $> 1,96$ y los valores P son menores que 0,000, el coeficiente de la trayectoria, con un coeficiente de 0,875, se corroboró una conexión entre el manejo administrativo y la labor de los colaboradores es positiva; además, el bajo valor de la desviación estándar 0,015 la cual varía mínimamente en los datos recopilados, lo que apoya la validación de la hipótesis.

Del mismo modo, Isa (2022), investigo la asociación relativa a la gestión administrativa y calidad de atención, se apoyó de un estudio cuantitativo, así como un

diseño no experimental, optó a 80 colaboradores como muestra, los hallazgos evidenciaron un 77.5% del grupo considera que el grado de atención es buena, en contraste con el 22.5% que la califica como regular. se concluyó que la correlación moderada $r= 0.633$ positiva entre ambas variables.

Por otro lado, Rodríguez (2020), se enfocó en disponer la asociación referente a la gestión administrativa y calidad de atención, se apoyó de un estudio cuantitativo, así como un diseño no experimental, optó a 373 acompañante como muestra, en cuanto a los hallazgos, se observó que la dimensión de planeación presentó un Pearson de 0.672, la organización una de 0.826, la dirección una de 0.759 y el control una de 0.808. Estas dimensiones produjeron un Pearson de 0.898 entre las variables en contexto.

Referente a las indagaciones previas examinadas en la coyuntura nacional referente a la Gestión Administrativa con la Atención al Ciudadano, se resalta al trabajo investigativo de Delgado et al. (2023) quienes emplearon en un diseño no experimental. Su análisis reveló en la gestión administrativa se encuestó a 380 ciudadanos de entre 18 y 50 años. Se encontró que, en términos generales de expectativas y percepciones, se obtuvo un $\alpha = 0.980$. Los resultados mostraron que el 88.5% de los habitantes se localizaron en el nivel de insatisfacción, mientras que el 7.37% manifestó un grado apto respecto a sus expectativas y apreciaciones del servicio. Se concluyó que la operación de asistencia al ciudadano es inadecuada.

Asimismo, Sánchez (2022), otro investigador, también ejecutó un estudio que efectuó un diseño no experimental y cuantitativo, obteniendo hallazgos que mostraron un $r=0.467$, esto conduce a una positiva conexión moderada y significativa al grado del 1%.

Por otro lado, Pantaleón (2022) realizó una investigación descriptiva y correlacional, identificando un nexo estadísticamente significativo a la gestión administrativa y la calidad de los servicios provisionados a los ciudadanos por la Defensoría del Pueblo durante la pandemia de COVID-19 en 2021 ($p < 0,05$; $r = 0,683$). En el cual, se evidenciaron conexiones entre el manejo y las dimensiones de empatía ($r=0.678$), capacidad de respuesta ($r=0.590$) y seguridad ($r=0.606$).

También, Segura (2022) realizó su trabajo de investigación de estudio

correlacional, para lo cual aplicó el diseño no experimental, en una población de 363 personas, cuyos descubrimientos evidenciaron que el nexo respecto a los constructos era de 0.899 con un nivel de 0.000, esto reveló presencia de una conexión entre la percepción de los individuos respecto a las variables estudiadas.

Asimismo, Soncco (2021) empleó un análisis cuantitativo, obteniendo resultados confiables, con valores de 0,881 y 0,945. Entre los hallazgos el 80% del equipo considera nivel elevado, especialmente en las áreas de planeación tanto como coordinación, con un 67% y un 60%. Además, el 63% de los colaboradores perciben la operación de asistencia como alta, destacando la empatía con un 60% y fiabilidad un 57% respectivamente, el análisis de correlación arrojó 0.815, esto señala un asociación positivo y fuerte, con un $p=0,000$, por debajo del nivel establecido de 0,05. Esta conclusión confirma conexión de los atributos provisionado por miembros policiales en la comisaría.

También, Sequeiros (2021) en su artículo, sostuvo que la atención de calidad al ciudadano es el criterio básico de las directrices nacionales para modernizar la administración estatal, donde el Estado se involucra a ofrecer prestaciones de alta gama como su principal objetivo. Esta estrategia debe dirigirse a satisfacer eficazmente las necesidades básicas tanto de individuos como de entidades legales. Sin embargo, los ciudadanos a menudo se enfrentan a dificultades burocráticas, barreras tecnológicas y funcionarios poco accesibles al tratar de acceder a estos servicios. Esta situación ha llevado a la desilusión y una disminución de la seguridad en las organizaciones estatales, lo que refuerza la visión negativa de los empleados públicos. Para abordar este problema, se sugiere implementar un plan integral de cambio organizativo que documente y comparta los beneficios para los usuarios, lo que aumentaría su confianza, y fomentar la colaboración entre los diferentes organismos.

Una de las teorías Gestión Administrativa es Chiavenato (2001) administración se trata del procedimiento se trata de proyectar, ordenar, liderar y supervisar la utilización de todas las herramientas de las instituciones con miras a alcanzar los propósitos de forma óptima y eficiente.

A su vez, se tomó en cuenta la teoría de la administración clásica (Fayol, 1987) se centra en cuatro funciones son fundamentales para la administración efectiva de

cualquier organización, ya que la programación requiere establecer metas y estrategias, la disposición establece la estructura y asigna recursos, la dirección guía y motiva a los empleados, y el control supervisa y ajusta el desempeño para asegurar el cumplimiento de los propósitos organizacionales.

En referencia a la variable gestión administrativa se sustentan los conceptos fundamentales, la cual permitirá construir pautas precisas para entender y comprender el problema, así como la metodología y los resultados.

Por otro lado, Fermín (2006), citado por Fanny y Victor (2008), la gestión señalan que, a fin de acatar el alcance de los logros establecidos, es esencial coordinar los diversos recursos disponibles en una organización, incluyendo los humanos, financieros, tecnológicos y físicos, entre otros. Esto implica ejecutar eficazmente los procesos de planificar, organizar, direccionar, así como el dirección para cumplir con las metas previamente establecidas.

De acuerdo con Según Koontz Wehrich y Cannice (2012) la administración, se describe como operación por medio del cual se concibe y preserva un ambiente donde los individuos, colaborando entre sí, alcanzan metas específicas de manera efectiva

Según Vásquez y Farje, (2021) implica una serie de actividades y prácticas diseñados para planificar, estructurar, guiar y supervisar los materiales accesibles, con el propósito de conseguir sus metas de estilo óptima y eficaz. Esto garantiza una adecuada coordinación de actividades, una correcta asignación de responsabilidades y una evaluación continua del rendimiento para tomar decisiones informadas. En otra línea, Ramírez et al. (2017) definen que la administrativa incluye varios pasos destinados a anticipar, estructurar y verificar la realización de las metas fijadas por una entidad, todo ello cimentado en los principios de eficiencia y efectividad. Asimismo, Robbins y Coulter (2005) lo define como una unión intencionada de individuos con el propósito de alcanzar metas específicas. Esta descripción abarca los rasgos fundamentales y esenciales de las organizaciones, así como muchas otras que surgen conforme avanza la globalización y se adaptan a las exigencias de una dirección competente.

En la presente investigación se consideró las dimensiones propuestas por Vásquez y Farje, (2021) planificar, estructurar, guiar y supervisar.

Como primera dimensión la Planeación, es la actividad administrativa engloba la determinación de logros, la elaboración de tácticas para cumplirlas y la creación de programas que unifiquen y coordinen los eventos (Robbins y Coulter, 2005). Asimismo, otros autores describen la planeación como "la elección de logros, metas y tareas requeridas para alcanzar dichos propósitos, esto aborda la selección de alternativas" (Koontz et al., 2012). Se añade que la planeación alude al procedimiento de definir objetivos y elaborar una agenda de acción adecuado para lograrlos (Luna, 2014).

Los tipos de planificación, según Luna (2014) Planificación estratégica: en este punto se determinan los fines y metas, teniendo en cuenta su estructura organizativa y estableciendo plazos temporales adecuados. Planificación táctica: Incluye a los líderes de mayor nivel dentro de la entidad, como el CEO, quienes se basan en la planificación estratégica previamente realizada. Planificación operativa: Consiste en asignar responsabilidades a cada área interna de la entidad, proporcionando los recursos necesarios a los empleados y delegando la autoridad a los jefes de las diversas áreas, con el fin de garantizar un orden eficiente.

De las dimensiones anteriormente se tiene las definiciones de los indicadores Plan Operativo Institucional: Según la PCM (2019) el POI es una herramienta de gestión que guía la designación de medios necesarios para ejecutar la estrategia institucional. Dicho plan abarca la planificación estratégica de las actividades operativas a largo plazo y las inversiones requeridas por una entidad estatal para llevar a cabo las tareas estratégicas establecidas en el Plan Estratégico Institucional (PEI) durante al menos tres años. El POI especifica los medios de finanzas y los objetivos físicos por mes y año en relación con los objetivos del PEI. Facilita la implementación de la estrategia del PEI y responde a las preguntas: ¿Qué acciones realizaré? y ¿Cómo las ejecutaré?, con el fin de reducir las brechas en la atención, requiriendo un seguimiento continuo.

En cuanto a las normativas, Reyes (2004) El gestor principal, o los encargados en la cima de la jerarquía organizacional, no solo se dedican a las tareas administrativas y de coordinación más habituales, sino que también requieren de un equipo amplio que les asista en la gestión efectiva de la empresa, este equipo incluye a subgerentes administrativos y equipos especializados en áreas como ventas,

compras y finanzas, así como en funciones gerenciales como la planificación y organización. (p.171)

Como segunda dimensión la organización, para Koontz Wehrich y Cannice. (2004) La organización se refiere al rol administrativo que aborda la creación deliberada de una estructura de roles que los individuos deben asumir dentro de una empresa. Esta estructura determina quién llevará a cabo cada tarea y en qué secuencia se realizarán.

De las dimensiones anteriormente se tiene las definiciones de los indicadores Para Kaplan y Norton (2005) Los documentos de gestión se definen como registros escritos que contienen información relevante sobre las operaciones, procedimientos, políticas y actividades de una organización. Estos registros desempeñan un papel crucial planificando, organizando, direccionando y teniendo un correcto control de los recursos y actividades de la entidad, además de apoyar la selección de alternativas y la comunicación dentro y fuera. Finalmente, PCM(2009) para la guía de aplicación del TUPA es un documento esencial en la gestión pública que compila todos los procedimientos administrativos y servicios específicos que ofrece una institución estatal. Este documento permite a los ciudadanos realizar sus trámites administrativos en igualdad de condiciones y con información suficiente. Su importancia radica en la organización uniforme de una serie de trámites proporcionados por las instituciones públicas, especificando su duración y costo, lo que disminuye la discrecionalidad y parcialidad de los funcionarios. Además, facilita la agilización de diversos trámites que los usuarios necesitan realizar, proporcionando claridad sobre los pasos que deben seguir para gestionar sus asuntos ante la entidad correspondiente.

Estructura organizacional, se definen como la manera en que se organiza una serie de conexiones dentro de una compañía, facilitando una medida óptima de comunicación y interacción entre los integrantes. Paniagua y León (2014). También se define como la función o papel que agrupa las actividades y comportamientos solicitados a un individuo en una posición específica dentro de la organización. Chiavenato (1999).

Como tercera dimensión Dirección, según Chiavenato (2007) la define como el proceso de interpretar los planes y dar instrucciones para su ejecución a fin de cubrir

los logros deseados. En este sentido, los directores supervisan a los gerentes, quienes a su vez dirigen a los supervisores y asumen el liderazgo de la empresa. Además, Gonzales et al. (2020) explican que la dirección conlleva la ejecución de directrices, orientando los esfuerzos con los fines establecidos mediante conducción, incentivo e interacción. Blandez (2014) añade que consiste en guiar al talento humano se debe conducir a los equipos de trabajo con miras al cumplimiento de los propósitos establecidos. En la dirección se debe considerar, cómo se gestionará el potencial de los individuos, el estilo directivo apropiado, la instrucción de las personas hacia la transformación, tácticas para solucionar desafíos y tomar decisiones.

De las dimensiones anteriormente se tiene las definiciones de los indicadores Para los autores, Pedraja, Rodríguez y Rodríguez (2006) El liderazgo implica la habilidad de una persona para ejercer influencia sobre un grupo determinado. A través de esta influencia, el líder motiva a los demás miembros del grupo a realizar las acciones necesarias para alcanzar el éxito en conjunto. La efectividad del liderazgo se mide principalmente por el éxito de la organización. En ese sentido, Yukl (2010) El liderazgo implica influir en los demás para que comprendan y se pongan de acuerdo sobre las tareas a realizar y la forma de llevarlas a cabo, además de facilitar tanto el esfuerzo individual como colectivo para alcanzar objetivos comunes.

El trabajo en equipo para Barrera y Martín (2021) definen que no solo consiste en tomar medidas para resolver un problema específico, sino también en llevar a cabo actividades que son responsabilidad de la organización. La planificación implica controlar todo lo estructurado por la organización, siendo esencial para evitar la indecisión. Aunque en algunos casos puede ser comprensible, estos problemas a menudo no proporcionan suficientes datos para obtener certezas. Sin embargo, en situaciones no deseadas, los líderes capacitados deben admitir sus errores e implementar acciones correctivas.

Como última dimensión se tiene el Control se trata de asegurar que las acciones programadas estén en consonancia con las directrices planificadas, cuyo propósito es identificar y corregir posibles inconvenientes, para evaluar los resultados, todo ello con el único objetivo de mejorar el proceso en toma de decisiones. Gonzales y otros (2020). También, se define que “es una de las gestiones administrativas para valorar, corregir, monitorear y evaluar las actividades organizacionales, Priyono

(2017).

De las dimensiones anteriormente se tiene las definiciones de los indicadores Según la definición de RAE (2024) supervisión efectúa la inspección de tareas realizadas por terceros. Otros lo definen como, La supervisión implica la orientación y control continuo sobre el trabajo y desempeño Garantizar el logro de metas mediante la supervisión de los colaboradores y políticas de la organización. Koontz y O'Donnell (1968)

Para Baumgarten (2016) Cumplimiento de metas se describe como una aspiración de una persona o entidad, para el cual se planifican y asignan recursos con el fin de alcanzarlo. Puede ser un objetivo abstracto o tangible que motiva a la acción. Fijar un propósito implica definir los propósitos que podrían ser alcanzados dentro de una fase temporal específica. Los objetivos pueden abarcar períodos de tiempo corto, mediano o largo plazo.

La evaluación de resultados se centra en las repercusiones, logros de las medidas estatales. Este tipo de evaluación ha sido especialmente destacado en el ámbito de la evaluación, debido a diversos factores que han contribuido a su importancia. Rico (2020).

En referencia a la variable Atención al Ciudadano, se sustentan los conceptos fundamentales, la cual permitirá construir pautas precisas para entender y comprender el problema, así como la metodología y los resultados.

La teoría de la calidad total, desde la perspectiva de Carriel y Nieto (2022) es una técnica de gestión corporativa que aspira a optimizar la calidad del producto o servicio mediante la involucración de todos los participantes de una organización en el perfeccionamiento constante. Este enfoque incluye la implementación de métodos y técnicas para identificar problemas, establecer estándares de calidad, medir el desempeño y promover un entorno corporativo enfocado a la excelencia tanto como a la plenitud del usuario final.

Para Minciencias (2020) la atención, se alude a las prácticas, políticas y procedimientos gubernamentales configurados para satisfacer las necesidades y expectativas ciudadanas, mediante la prestación de servicios públicos que sean

amables, confiables, rápidos, inclusivos, transparentes, respetuosos, y empáticos hacia cada individuo.

Según el Archivo General de la Nación de Colombia (2023) ciudadano se refiere a aquel individuo que, ya sea por su situación de residencia o por su estatus legal de vecindad, establece conexiones sociales tanto en ámbitos privados como públicos, ejerciendo derechos y responsabilidades inherentes e intransferibles que son reconocidos por el resto de la comunidad, en base a la norma primordial de igualdad ante la justicia.

Para Cruz (2021) Atención al Ciudadano lo define como la prestación de asistencia de alta calidad, reconociendo que todas las iniciativas o la falta de ellas por parte de la institución a través del proceso de supervisión afectan el resultado del servicio entregado. Cada residente tiene el derecho legítimo de acceder a servicios de excelencia cuando solicita trámites o servicios estatales. Aristoteles (2005) define este concepto como involucrarse en la administración de la justicia y en la gestión gubernamental. Según, PCM(2015) implica ofrecer servicios de alta calidad, con la conciencia de que Todas las acciones o falta de acciones de la entidad tienen un impacto directo en la excelencia de la asistencia proporcionada al residente. Todo individuo tiene el derecho de acceder a al realizar trámites, para tener una administración actual y clara; tener fácil acceso a datos gestionado por las compañías, obtener contenido, exhaustivo, puntual y preciso acerca de las prestaciones proporcionadas por las instituciones estatales, conocer los horarios disponibles, que deben ser visibles en las sedes de las entidades, ser tratado con respeto y diligencia por el personal de la entidad pública, sin discriminación por motivos que considere su cultura y lengua materna, experimentar una espera razonable al recibir atención, obtener consultoría exacta sobre pasos y especificaciones necesarios, recibir notificaciones claras y sencillas de la entidad.

En referencia a la variable de atención al ciudadano se tiene a Accesibilidad: se define según RAE (2024) Como el requisito que deben satisfacer los espacios, para que sean accesibles, útiles y viables para todos los habitantes, también a las personas con discapacidades. También es la posibilidad que tienen los grupos de valor para utilizar y acceder a los servicios. Según Minciencias (2020). es la posibilidad que tienen los grupos de valor para utilizar y acceder a los servicios.

Instituto de Transparencia ITEI (2024). Define que es un derecho fundamental tener la accesibilidad a la información estatal es que permite a cualquier persona conocer los datos producidos por la posesión, uso o gestión de recursos públicos, excepto cuando haya razones legales para mantener dicha información protegida.

De la misma manera los indicadores de la dimensión nombrada anteriormente para Cruz (2021) Solución a reclamos: Proceso efectivo para resolver las quejas y reclamaciones de los ciudadanos de manera oportuna y satisfactoria, asesoría al ciudadano: Servicio de orientación y apoyo para ayudar a los ciudadanos a entender y acceder a servicios y derechos, horarios de atención flexibles: Ampliación de los horarios de atención para alinearse óptimamente a las demandas de los ciudadanos y mejorar la accesibilidad a los servicios.

Como segunda dimensión, Trato profesional durante la atención: Implica una conducta ética y respetuosa en todas las interacciones con los ciudadanos, garantizando que se sientan valorados y comprendidos. Los empleados deben mantener una actitud empática y paciente, demostrando competencia y conocimiento en sus áreas de trabajo. La comunicación debe ser clara y efectiva, asegurando que las necesidades y preocupaciones del ciudadano se aborden de manera adecuada (Cruz, 2021)

De las dimensiones anteriormente se tiene las definiciones de los indicadores Para Blanes (2022) Claridad en la respuesta es importante que la población comprenda el complicado lenguaje administrativo. Si las entidades gubernamentales no se esfuerzan por ser claras y comprensibles, están fallando en su transparencia y accesibilidad. Es esencial que ofrezcan información pública de forma clara, exhaustiva y actualizada, en formatos que se puedan reutilizar, utilizando un lenguaje sencillo y sin demoras.

Según los autores Davis y Heineke (2005) Atención Oportuna definen como la capacidad de una organización para atender rápidamente y en el momento adecuado las necesidades de sus usuarios o clientes, asegurando que los servicios se brinden sin demoras innecesarias y dentro de los plazos establecidos.

Trato agradable: Interacción cordial y respetuosa con los ciudadanos, proporcionando un ambiente amigable y acogedor durante el servicio (Cruz, 2021)

Como tercera dimensión Información, es un procedimiento complicado la accesibilidad a los datos y la confianza en los organismos EPG Universidad Continental (2024). La administración pública debe ser transparente en su gestión, abierta al control público, para mitigar la desconfianza ciudadana en el Estado. Morante (2016)

De las dimensiones anteriormente se tiene las definiciones de los indicadores, el profesor Matas (2017) Información transparente, sostiene que este cambio organizacional debe reflejar una agenda que fomente nuevos principios como la equidad social, la lucha contra la corrupción, al igual que la claridad y la responsabilidad, no solo en las Administraciones públicas, sino también en las empresas. En ese sentido la Defensoría del Pueblo (2018) Provisión de datos y detalles de manera clara, precisa y accesible, permitiendo que los ciudadanos comprendan completamente los procesos y decisiones. En este contexto, los objetivos de la rendición de cuentas son: Informar acerca de la administración pública a la población, favorecer una mayor obligación, en cuanto a la transparencia en las entidades públicas, reforzar la legitimidad de las instituciones. Mejorar la confianza entre los representantes y los ciudadanos, simplificar la supervisión ciudadana de la administración pública, evitar la corrupción.

Personalización de la información Para, Defensoría del Pueblo (2022) se refiere a un conjunto de acciones mediante las cuales tanto grupos específicos como la ciudadanía en general ejercen su derecho de intervenir en las decisiones de carácter público. Estas tareas se ejecutan a través de la deliberación, el debate y la colaboración con las autoridades, influyendo así en la identificación, desarrollo, implementación y evaluación de políticas de forma efectiva, inclusiva, justa y democrática; en ese sentido el manual de Defensoría del Pueblo (2018) Para alcanzar esta meta, es importante utilizar diferentes plataformas de comunicación. En las zonas rurales y de acceso restringido, la divulgación más eficiente se realiza a través de emisoras de radio y la colaboración con los encargados locales.

Para Cruz (2021) Utilidad de la Información es el valor práctico y beneficioso que la información proporciona al ser utilizada de manera efectiva para el proceso decisional, la resolución de inconvenientes o la mejora de procedimientos. Esta utilidad depende de la relevancia, la precisión y la accesibilidad de los datos, así como

de su capacidad para generar conocimiento útil y acciones concretas que beneficien a individuos, organizaciones o comunidades.

Finalmente, respecto de la hipótesis general se tiene: La Gestión Administrativa se relaciona de manera significativa con Atención al Ciudadano en una entidad pública, Lima, 2024; asimismo, las hipótesis específicas son las siguientes: La planificación, organización, dirección, control de gestión administrativa se relaciona significativamente con la atención al ciudadano en una entidad pública, Lima, 2024.

II. METODOLOGÍA

La investigación básica, igualmente referida como esencial o pura., se enfoca en generar conocimiento sin buscar una aplicación práctica inmediata. Según Hernández et al. (2023), este tipo de investigación se dedica a ampliar el entendimiento y el conocimiento teórico por sí mismo.

En el contexto de este estudio, se busca comprender cómo la gestión administrativa impacta en la atención al ciudadano en una entidad pública. Este enfoque proporciona una base teórica que puede ser útil para futuras investigaciones y la mejora de prácticas administrativas en la entidad pública.

El enfoque cuantitativo se basa en la recolección y examinación de información numérica para identificar patrones y relaciones entre variables. Según Huamán et al. (2022), este enfoque emplea mediciones y análisis estadísticos para interpretar los datos. En esta investigación, se utilizó cuestionarios para recopilar datos sobre las percepciones relacionadas con la gestión administrativa y la atención al ciudadano. Este método permitirá realizar un análisis estadístico detallado para explorar las interacciones entre estas variables.

Esta investigación de nivel correlacional descriptivo se centra en proporcionar una visión detallada y precisa de las características de un fenómeno o situación. Según Guevara et al. (2020), esta investigación pretende detallar los atributos o el estado de una variable sin intervenir en ella.

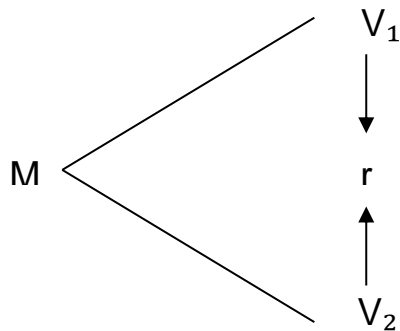
Por otro lado, el nivel correlacional tiene como objetivo identificar y analizar las relaciones entre dos o más variables sin establecer una relación causal directa. Según Hernández et al. (2023), este enfoque examina cómo las variables están asociadas entre sí sin determinar si una variable causa cambios en otra. Del mismo modo, Escobar y Bilbao (2020) definen las investigaciones de tipo correlacional como objetivo evaluar el nivel de relación y la manera en que interactúan dos o más variables. Este método ayudará a entender la relación entre estas variables sin intentar establecer una causa directa, proporcionando una visión nítida del panorama presente en la entidad pública durante 2024.

El estudio de corte transversal permite captar un panorama de la situación en un instante particular. Según Cvetkovic et al. (2021), este enfoque implica recolectar información en un instante temporal para ofrecer una visión general de las variables,

permitió analizar las percepciones actuales de la gestión administrativa y la atención al ciudadano en la entidad pública durante el año 2024, proporcionando una visión clara de las variables en ese periodo.

Figura 1

Esquema del diseño de investigación correlacional



Dónde:

M: Muestra del estudio

V₁: Gestión administrativa

V₂: Atención al ciudadano

r: Coeficiente de correlación

El diseño no experimental se basa en la examinación y análisis de variables sin intervenir o manipularlas. Según Yamunaqué y Moreno (2021), este tipo de estudio observa los eventos en su contexto natural, sin realizar intervenciones, permitiendo una evaluación objetiva de las percepciones actuales.

La definición conceptual de gestión administrativa, para Vásquez y Farje, (2021) la gestión administrativa implica una serie de procesos y prácticas diseñados para programar, coordinar, manejar y supervisar los recursos de una entidad con el fin de cumplir sus metas con eficacia. Esto garantiza una adecuada coordinación de actividades, una correcta asignación de responsabilidades y una evaluación continua del rendimiento para tomar decisiones informadas.

Para fines de esta investigación la variable gestión administrativa de naturaleza cualitativa está conformada por las dimensiones planificación, organización, dirección y control de las actividades según lo establecido en las diferentes etapas del proceso administrativo, estos forman atributos del instrumento denominado cuestionario.

De acuerdo con la definición conceptual de atención al ciudadano, según Cruz (2021) lo define como la distribución de servicios de alta calidad, reconociendo que todas las iniciativas o la falta de ellas por parte de la entidad a lo largo del proceso de gestión repercuten en el resultado final del servicio entregado al ciudadano. Cada ciudadano tiene el derecho legítimo de acceder a servicios de excelencia cuando solicita trámites o servicios estatales.

Para fines de esta investigación, la atención al ciudadano, variable de naturaleza cualitativa está compuesta operacionalmente por las dimensiones: accesibilidad, atención brindada de manera profesional e información, atributos que conforman el instrumento de la presente variable.

La población de estudio estuvo compuesta por 142 empleados del área administrativa de la sede central de la entidad pública. Entre los criterios de inclusión se consideraron a los empleados con una antigüedad mínima de un año de servicio en la entidad, empleados que ocupan cargos relacionados con la gestión administrativa o atención al ciudadano, y aquellos que consintieron voluntariamente en formar parte del estudio. Por otro lado, los criterios de exclusión incluyeron a los empleados con menos de un año de antigüedad, empleados en periodo de prueba o temporales, y aquellos que no aceptaron su participación en la investigación.

Asimismo, como muestra se tuvo a 104 participantes (anexo 7), se utilizó el muestreo probabilístico con técnica de aleatorio simple para garantizar que cada individuo tuviera la misma probabilidad de ser seleccionado, lo que permite obtener una muestra representativa y reduce sesgos en los resultados.

El muestreo probabilístico asegura que cada individuo en la población tenga una probabilidad equitativa de ser elegido. Según Hernández y Carpio (2019), la técnica de muestreo aleatorio simple garantiza que todos los individuos tienen la misma oportunidad de ser incluidos en la muestra.

En esta investigación, el uso del muestreo aleatorio simple asegura que todos los ciudadanos de la entidad pública tengan una probabilidad igual de participar en la encuesta. Esto garantiza que la muestra debe reflejar adecuadamente a la población total, lo que permite obtener resultados precisos y generalizables sobre la atención al ciudadano y la gestión administrativa.

La técnica utilizada es la encuesta, el instrumento utilizado fue un cuestionario con escala de Likert. Según Hernández et al. (2014) el cuestionario consistió en preguntas abiertas y/o cerradas concernientes a las variables a analizar, siendo este el método más común para la recopilación de datos.

La confiabilidad indica la habilidad de un instrumento para producir resultados uniformes. y estables bajo condiciones similares. Según Posso y Bertheau (2020), la confiabilidad es "la habilidad de una medición para ofrecer resultados uniformes y replicables. En esta investigación, se ha evaluado la confiabilidad de los cuestionarios mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. El cuestionario sobre gestión administrativa obtuvo un coeficiente de 0,938, mientras que el cuestionario sobre atención al ciudadano obtuvo un coeficiente de 0,935 (Anexo 4). Estos valores indican que ambos cuestionarios tienen una alta consistencia interna, lo que sugiere que son instrumentos confiables para medir las variables propuestas.

Además, se realizó una comprobación de la validez de contenido del instrumento mediante juicio de expertos, quienes son reconocidos por su experiencia en el tema y pueden ofrecer información, evidencia, juicios y valoraciones. La validez Hace referencia a la capacidad de un instrumento para llevar a cabo mediciones precisas a los conceptos que pretende evaluar. Según Fernández et al. (2019), la validez es la medida en que una prueba evalúa con precisión el constructo deseado.

Los profesionales han revisado los ítems de los cuestionarios de gestión administrativa y atención al ciudadano para garantizar que sean relevantes y representativos del constructo que se desea medir. Esta revisión asegura que cada cuestionario mide efectivamente los aspectos específicos de las variables en estudio, lo que garantiza la precisión de los resultados obtenidos (Anexo 3).

Para el método de análisis de datos, se llevó a cabo un análisis descriptivo mediante informes de casos y gráficos durante un período específico para comprender la situación de las variables y sus dimensiones, lo que permitió obtener un diagnóstico de las variables estudiadas. Posteriormente, los datos sistematizados en una matriz de Excel que fueron gestionados utilizando el software IBM-SPSS 25.0. El análisis inferencial de los datos se efectuó a través de una muestra, y se aplicó la prueba de hipótesis conforme a tau de Kendall ya es una estadística para medir la

asociación entre dos variables ordinales (Bolbolian, 2020).

Los aspectos éticos, se han tomado en consideración los planteamientos de los autores mencionados en el estudio y se han citado de acuerdo con las guías establecidas en las normas APA 7, séptima edición. Dado que esta sección se fundamenta en una revisión bibliográfica, no se ha necesitado emplear un instrumento para la captura de datos de sitio. Además, se ha consultado la guía de tesis la cual fue proporcionada por la Universidad CV y se ha hecho uso del programa para garantizar la autenticidad del trabajo. Este proceso ha permitido asegurar que el contenido sea original y esté libre de plagio.

III. RESULTADOS

En esta sección, se presentan los descubrimientos realizados a partir del análisis de los datos recopilados, proporcionando una visión total de las principales tendencias observadas en la muestra de estudio. A través del análisis descriptivo, se organizó la información utilizando medidas centrales de tendencia y dispersión, facilitando una comprensión inicial de los datos; complementariamente, se utilizó el análisis inferencial para evaluar hipótesis y determinar la significancia de los resultados, permitiendo así hacer generalizaciones válidas sobre la población en estudio.

Análisis descriptivo

Tabla 1

Tabla de frecuencias de la relación entre la gestión administrativa y atención al ciudadano en una entidad pública

		Atención al ciudadano				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Gestión administrativa	Bajo	Recuento	46	2	0	48
		% del total	44,2%	1,9%	0,0%	46,2%
	Medio	Recuento	10	30	8	48
		% del total	9,6%	28,8%	7,7%	46,2%
	Alto	Recuento	0	2	6	8
		% del total	0,0%	1,9%	5,8%	7,7%
Total	Recuento	56	34	14	104	
	% del total	53,8%	32,7%	13,5%	100,0%	

Nota. Datos manejados del SPSS versión 25 de IBM

Conforme a la información divulgada en la tabla 1, del total de trabajadores encuestados, se identifica que el 53.8% exhibe una gestión administrativa baja, mientras que el 32.7% muestra un nivel medio y el 13.5% un nivel alto de gestión administrativa. En consonancia a la atención al ciudadano, el 44.2% de los casos se clasifican como baja, seguidos por el 28.8% en el nivel medio y solo el 7.7% en el nivel alto.

En ese contexto, se puede observar que la mayor parte de los empleados con baja capacidad de gestión administrativa también evidenciaron una baja disposición

hacia la atención al ciudadano (44.2%). Un porcentaje notable de empleados con capacidad de gestión administrativa media mostraron cierta inclinación hacia la atención al ciudadano (28.8%), mientras que aquellos con alta capacidad de gestión administrativa principalmente demostraron una alta atención al ciudadano (5.8%)

Tabla 2

Tabla de frecuencias de la relación entre la planeación y atención al ciudadano en una entidad pública

		Atención al ciudadano				Total
		Bajo	Medio	Alto		
Planeación	Bajo	Recuento	52	2	0	54
		% del total	50,0%	1,9%	0,0%	51,9%
	Medio	Recuento	4	25	8	37
		% del total	3,8%	24,0%	7,7%	35,6%
	Alto	Recuento	0	7	6	13
		% del total	0,0%	6,7%	5,8%	12,5%
Total		Recuento	56	34	14	104
		% del total	53,8%	32,7%	13,5%	100,0%

Nota. Datos procesados del SPSS versión 25 de IBM

De acuerdo con la tabla 2, del total de trabajadores encuestados, se observa que el 51.9% presenta una planeación baja, mientras que el 35.6% muestra un nivel medio y por otro lado el 12.5% un nivel alto de planeación. Con respecto con la atención al ciudadano, el 53.8% de los casos se clasifican como baja, seguidos por el 32.7% en el nivel medio y solo el 13.5% en el nivel alto.

En ese contexto, se puede observar que la mayoría de los escenarios de planeación baja (50.0%) están asociados con una baja atención al ciudadano. Un porcentaje significativo de casos de planeación media (24.0%) muestran una tendencia hacia una atención al ciudadano. Además, los pocos casos de planeación alta (12.5%) revelan una alta atención al ciudadano.

Tabla 3

Tabla de frecuencias de la relación entre la organización y atención al ciudadano en una entidad pública

		Atención al ciudadano				
			Bajo	Medio	Alto	Total
Organización	Bajo	Recuento	39	12	0	51
		% del total	37,5%	11,5%	0,0%	49,0%
	Medio	Recuento	17	19	0	36
		% del total	16,3%	18,3%	0,0%	34,6%
	Alto	Recuento	0	3	14	17
		% del total	0,0%	2,9%	13,5%	16,3%
Total		Recuento	56	34	14	104
		% del total	53,8%	32,7%	13,5%	100,0%

Nota. Datos procesados del SPSS versión 25 de IBM

Según la data reflejada en la tabla 3, del total de empleados encuestados, se observa que el 49.0% presenta una organización baja, mientras que el 34.6% muestra un nivel medio y el 16.3% indica un nivel alto de organización. En términos de atención al ciudadano, el 53.8% de los casos se clasifican como baja, seguidos por el 32.7% en el nivel medio y solo el 13.5% en el nivel alto.

En este marco, se puede identificar que la mayoría de los casos de organización baja (37.5%) están vinculados con una atención baja al ciudadano. De manera similar, los casos de organización moderada (18.3%) tienden a mostrar una baja atención al ciudadano. Por otro lado, los casos de organización alta (13.5%) se asocian principalmente con una alta atención al ciudadano.

Tabla 4

Tabla de frecuencias de la relación entre la dirección y atención al ciudadano en una entidad pública

		Atención al ciudadano			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Dirección	Bajo	Recuento	42	2	0	44
		% del total	40,4%	1,9%	0,0%	42,3%
	Medio	Recuento	12	22	8	42
		% del total	11,5%	21,2%	7,7%	40,4%
	Alto	Recuento	2	10	6	18
		% del total	1,9%	9,6%	5,8%	17,3%
Total		Recuento	56	34	14	104
		% del total	53,8%	32,7%	13,5%	100,0%

Nota. Datos procesados del SPSS versión 25 de IBM

Conforme a la tabla 4, del total de trabajadores encuestados, se observa que el 42.3% presenta una dirección baja, mientras que el 40.4% muestra un nivel medio y el 17.3% un nivel alto de dirección. En cuanto a la atención al ciudadano, el 53.8% de los casos se clasifican como baja, el 32.7% como media y el 13.5% como alta.

En este marco, se puede observar un nexo significativo relativo a la dirección y la atención al ciudadano en una entidad pública. La mayoría de los casos de dirección baja (40.4%) están asociados con baja una atención al ciudadano. De manera similar, los casos de dirección media (21.2%) tienden a mostrar una moderada atención al ciudadano. Por otro lado, los casos de dirección alta (5.8%) se asocian principalmente con una alta atención al ciudadano.

Tabla 5

Tabla de frecuencias de la relación entre el control y atención al ciudadano en una entidad pública

		Atención al ciudadano			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Control	Bajo	Recuento	46	4	0	50
		% del total	44,2%	3,8%	0,0%	48,1%
	Medio	Recuento	10	23	3	36
		% del total	9,6%	22,1%	2,9%	34,6%
	Alto	Recuento	0	7	11	18
		% del total	0,0%	6,7%	10,6%	17,3%
Total	Recuento	56	34	14	104	
	% del total	53,8%	32,7%	13,5%	100,0%	

Nota. Datos procesados del SPSS versión 25 de IBM

Considerando la tabla 5, del total de trabajadores encuestados, se puede observar que el 48.1% presenta un nivel bajo de control, mientras que el 34.6% muestra un nivel medio y el 17.3% muestra un nivel alto de control. En lo que se refiere a la atención al ciudadano, el 53.8% de los casos se clasifican como baja, el 32.7% como media y el 13.5% como alta.

En este escenario, se nota que la mayoría de los casos de control bajo (44.2%) están asociados con una baja atención al ciudadano. Igualmente, los casos de control medio (22.1%) tienden a mostrar una atención moderada al ciudadano. Además, los casos de control alto (10.6%) se vinculan mayoritariamente con una atención alta al ciudadano.

Análisis inferencial

En el contexto de un estudio correlacional, las hipótesis planteadas fueron evaluadas utilizando el coeficiente Tau-b de Kendall, dado que los constructos son cualitativos ordinales y no cumplen con los supuestos paramétricos. A fin de la interpretación y análisis correspondiente, se consideraron los rangos de correlación de la tabla y el valor p para estipular si se rechaza o acepta la hipótesis nula. Este método facilitó determinar la intensidad y el sentido de la conexión entre las diversas facetas de la gestión administrativa (Planeación, organización, dirección y control) y el nivel de atención al ciudadano en una entidad pública en Lima, durante el periodo de 2024.

Prueba de la hipótesis general

H0: No existe relación entre la gestión administrativa y atención al ciudadano en una entidad pública, Lima 2024.

H1: Existe relación entre la gestión administrativa y atención al ciudadano en una entidad pública, Lima 2024.

Tabla 6

Correlaciones: prueba de la hipótesis general

			Atención al ciudadano
Tau_b de Kendall	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,801
		Sig. (bilateral)	,000
		N	104

Nota. Datos procesados del SPSS versión 25 de IBM

La tabla 6 muestra que el coeficiente Tau-b de Kendall es 0.801, lo cual sugiere un vínculo positivo muy fuerte entre la gestión administrativa y la atención al ciudadano en la entidad pública de Lima, (Anexo 9). Además, el nivel de significancia bilateral obtenido fue menor a 0.05 ($0.000 < 0.05$), lo que lleva al desestimo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa. Por lo tanto, se concluye que la gestión administrativa está asociada con la atención al ciudadano.

Prueba de la hipótesis específica 1

H0: No existe relación entre la planeación y atención al ciudadano en una entidad pública, Lima 2024.

H1: Existe relación entre la planeación y atención al ciudadano en una entidad pública, Lima 2024.

Tabla 7

Correlaciones: prueba de la primera hipótesis específica

		Atención al ciudadano
tau_b de Kendall	Coefficiente de correlación	,653
	Sig. (bilateral)	,000
Planeación	N	104

Nota. Datos procesados del SPSS versión 25 de IBM

La tabla 7 indica un valor de 0.653 para el coeficiente de correlación Tau-b de Kendall, lo que señala una correlación positiva considerable entre la planeación y la atención al ciudadano en la entidad pública de Lima (Anexo 9). Por otra parte, el umbral de significancia bilateral es menor a 0.05 ($p < 0.05$), lo que llevó a denegar la hipótesis nula y admitir la hipótesis alterna. Por lo cual, la planeación está asociada con la atención al ciudadano.

Prueba de la hipótesis específica 2

H0: No existe relación entre la organización y atención al ciudadano en una entidad pública, Lima 2024.

H1: Existe relación entre la organización y atención al ciudadano en una entidad pública, Lima 2024.

Tabla 8

Correlaciones: prueba de la segunda hipótesis específica

		Atención al ciudadano
Tau_b de Kendall	Coeficiente de correlación	,589
	Sig. (bilateral)	,000
Organización	N	104

Nota. Datos procesados del SPSS versión 25 de IBM

El análisis de la tabla 8 revela un coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de 0.589, indicando una correlación favorable considerable entre la organización y la atención al ciudadano en una entidad pública (Anexo 9). Además, la significancia bilateral alcanzada fue inferior a 0.05 ($p < 0.05$), lo que conduce a negar la hipótesis nula y permitir la hipótesis alternativa. Esto establece la correlación estadística significativa entre la organización y la atención al ciudadano en el contexto analizado.

Prueba de la hipótesis específica 3

H0: No existe relación entre la dirección y atención al ciudadano en una entidad pública, Lima 2024.

H1: Existe relación entre la dirección y atención al ciudadano en una entidad pública, Lima 2024.

Tabla 9

Correlaciones: prueba de la tercera hipótesis específica

		Atención al ciudadano	
		Coeficiente de correlación	,603
Tau_b de Kendall	Dirección	Sig. (bilateral)	,000
		N	104

Nota. Datos procesados del SPSS versión 25 de IBM

El resultado de la tabla 9 muestra que el coeficiente Tau-b de Kendall es 0.603, lo que revela una correlación positiva notable entre la dirección y la atención al ciudadano en una entidad pública (Anexo 9). Esta correlación positiva alta sugiere que la manera en que se dirige la entidad está asociada con la atención ofrecida a los ciudadanos. Además, se obtuvo un nivel de significancia bilateral menor de 0.05 ($p < 0.05$), lo que confirma la conexión estadísticamente significativa entre la dirección y la atención al ciudadano en el contexto evaluado.

Prueba de la hipótesis específica 4

H0: No existe relación entre el control y atención al ciudadano en una entidad pública, Lima 2024.

H1: Existe relación entre el control y atención al ciudadano en una entidad pública, Lima 2024.

Tabla 10

Correlaciones: prueba de la cuarta hipótesis específica

			Atención al ciudadano
Tau_b de Kendall	Control	Coefficiente de correlación	,705
		Sig. (bilateral)	,000
		N	104

Nota. Datos procesados del SPSS versión 25 de IBM

La tabla 10 indica un coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de 0.705, lo que señala una correlación positiva considerable entre el control y la atención al ciudadano en una entidad pública (Anexo 9). Esto sugiere que la eficacia del control dentro de la entidad está fuertemente asociada con la atención ofrecido a los ciudadanos. Además, se obtuvo un nivel de significancia bilateral menor a 0.05 ($p < 0.05$), lo que lleva al desestimo de la hipótesis nula y a la aprobación de la hipótesis alternativa, confirmando así que esta relación es estadísticamente significativa en el contexto analizado.

IV. DISCUSIÓN

El objetivo principal del presente análisis titulado fue indagar la asociación entre la gestión administrativa y atención al ciudadano en los trabajadores de una entidad estatal, se consideró como población a 104 de la entidad en cuestión. La participación de los empleados fue fundamental, ya que proporcionaron información valiosa a través de cuestionarios elaborados para entender su percepción sobre la gestión administrativa y la atención al ciudadano en la entidad pública. Este método de recolección de datos resultó ser adecuado dadas las circunstancias actuales, permitiendo obtener respuestas que reflejan la realidad vivida desde la perspectiva de los trabajadores.

Sin embargo, una limitación del estudio es que se enfocó exclusivamente en una entidad pública específica, lo que podría restringir la aplicabilidad de los resultados a otras organizaciones similares. Adicionalmente, el uso de cuestionarios pudo haber introducido sesgos en las respuestas de los empleados, dado que estas dependían de su percepción subjetiva. En este contexto, la investigación se vuelve crucial, pues su efectividad afecta precisamente en la eficiencia operativa y el bienestar del ciudadano. Comprender cómo la administración interna impacta en la percepción y calidad de atención ofrecida es fundamental para implementar mejoras efectivas en políticas tanto como procedimientos. Esta comprensión proporciona un sólido fundamento para la discusión y formulación de estrategias que optimicen la gestión pública y fortalezcan la conexión entre la entidad y los ciudadanos a los que sirve.

Los resultados más destacados del estudio muestran que entre los encuestados, la mayor parte de los empleados con baja capacidad de gestión administrativa también evidenciaron una baja disposición hacia la atención al ciudadano (44.2%). Un porcentaje considerable de empleados con capacidad de gestión administrativa media mostraron cierta inclinación hacia la atención al ciudadano (28.8%), mientras que aquellos con alta capacidad de gestión administrativa principalmente demostraron una alta atención al ciudadano (5.8%). Por otro lado, el coeficiente Tau-b de Kendall fue calculado en 0.801, lo que sugiere una correlación afirmativa alta entre la gestión administrativa y la atención al ciudadano en la entidad pública.

Para contrastar los hallazgos adquiridos con el análisis de Pulido y Acosta (2024) quienes concluyeron que el 10.8% de los trabajadores percibió la gestión administrativa como insuficiente. En contraste, la mayoría, un 48.6%, la evaluó como regular; este grupo no identifica deficiencias graves, pero reconoce posibilidades de mejorar la eficiencia. Un 40.5% de los empleados consideró que la gestión administrativa es competente. Por otra parte, Isa (2022), en su estudio encontró que el 77.5% del equipo de administración opina que la excelencia del servicio es buena, mientras que el 22.5% la considera regular. Estos hallazgos presentan similitudes en cuanto la percepción integral del personal administrativo, sobre las prácticas administrativas internas, resaltando la importancia de equilibrar eficazmente con la calidad percibida del servicio ofrecido al público, asegurando así una experiencia integral y positiva para todos los ciudadanos.

Al contrastar los resultados de este estudio con los hallazgos mencionados anteriormente, se evidencia una correspondencia notable en varios aspectos cruciales, por lo cual Sequeiros (2021) sostiene que, a pesar del compromiso declarado de las organizaciones en ofrecer recursos y servicios de alta calidad, es evidente que las personas frecuentemente encuentran obstáculos significativos en cuanto a complejidades burocráticas, dificultades tecnológicas al intentar acceder a los servicios. Esto es respaldado por Fermín (2006), para asegurar que se cumplan las metas establecidas, es fundamental coordinar de manera efectiva todos los recursos disponibles en una entidad, que incluyen los recursos humanos, económicos, tecnológicos y físicos, entre otros.

En esa misma línea, el primer objetivo específico, evidenció la mayoría de los casos de planeación baja (50.0%) están asociados con una baja atención al ciudadano. Un porcentaje significativo de casos de planeación media (24.0%) muestran una tendencia hacia una atención al ciudadano. Además, los pocos casos de planeación alta (12.5%) revelan una alta atención al ciudadano, lo que manifiesta que, a una mejor planeación, mejor atención en la entidad pública. Asimismo, se reveló un coeficiente Tau-b de Kendall de 0.653, reflejando un correlato significativo entre la planeación y el trato al ciudadano en una institución gubernamental.

Al contrastar los hallazgos con la investigación previa de Soncco (2021) quien reportó un parámetro de Rho de Spearman de 0,881 lo que refleja un correlato moderado entre gestión administrativa y la calidad del servicio ofrecido. En el estudio

de sonco, se encontró particularmente en las áreas de planificación y dirección, con un 67% y un 60% respectivamente, se observa una destacada percepción positiva entre los colaboradores. Además, un notable 63% de los empleados perciben la calidad del servicio como alta, indicando que una gestión efectiva y de un compromiso hacia la excelencia en el servicio por parte de la organización. Además, Pantaleón (2022) también identificó gestión administrativa y la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos por la Defensoría del Pueblo con un Rho de 0.683. En resumen, estos estudios coinciden en que una planificación donde una mayoría de colaboradores tiene una percepción positiva. Por lo cual, estos estudios acentúan la relevancia de una administración eficaz y enfocada en la calidad del servicio como pilares fundamentales para el buen funcionamiento organizacional y la evaluación constante en la atención a los ciudadanos.

De esta comparación de resultados se puede inferir que tanto el estudio actual como investigaciones anteriores muestran correlaciones notables y coherentes en el tema tratado. Esto se ve reflejado en lo mencionado por Robbins y Coulter (2005) sobre organizaciones como una unión intencionada de individuos para alcanzar metas específicas sugiere una estructura fundamental en la comprensión moderna de las entidades organizativas. Este enfoque esencial aborda tanto los elementos básicos como las complejidades emergentes que las organizaciones enfrentan en un contexto globalizado y en constante evolución. Así mismo, Luna (2014) afirmó que una buena planificación facilita una gestión organizada y óptima de los insumos humanos y activos materiales, asegurando que la entidad pública pueda cumplir adecuadamente con sus funciones y contestar de manera eficaz a las demandas de los individuos. Esto significa que los procesos están estructurados de manera que se minimizan las demoras y se maximiza la eficiencia en la atención a los individuos.

Respecto al segundo objetivo específico, se identificó que La mayoría de los casos de planeación baja (50.0%) están asociados con una baja atención al ciudadano. Un porcentaje significativo de casos de planeación media (24.0%) muestran una tendencia hacia una atención al ciudadano. Además, los pocos casos de planeación alta (12.5%) revelan una alta atención al ciudadano. Además, manifiesta un Tau-b de Kendall de 0.589, lo que refleja una correlación notable entre la organización y la atención al ciudadano en un organismo estatal.

Para contrastar los hallazgos generados con el análisis de Rodríguez (2020), quien encontró una correlación de $Rho = 0.826$ con un valor $p = 0.00$, demostrando un vínculo entre la organización y la calidad de atención. Esto implica que una mejor organización interna puede traducirse en un progreso notable en grado de satisfacción de los usuarios finales o clientes al atender sus necesidades y demandas. Además, el análisis de Sánchez (2022) respaldó estos hallazgos, mostrando una asociación ($r = 0.467$), entre gestión administrativa y la calidad de atención lo que indica la capacidad de la organización para adaptarse y gestionar efectivamente los cambios internos y externos está siendo limitada, lo que afecta como se gestionan las responsabilidades y decisiones. Estos descubrimientos son congruentes en la capacidad de la organización para adaptarse en gestionar cambios internos y externos.

Estas evidencias, aluden que los procesos y procedimientos internos podrían no estar completamente alineados con las expectativas y requerimientos de los ciudadanos, lo que afecta la eficiencia en la prestación de servicios. Esto se ve respaldado Kaplan y Norton (2005) quienes enfatizan la organización no solo se centra en la estructura formal de roles, sino que también abarca aspectos culturales y estratégicos que son fundamentales para el funcionamiento efectivo de cualquier entidad. Además, Koontz y Cannice. (2004) revela empoderar a los empleados con el fin de abordar de forma adecuada las necesidades de los ciudadanos en tiempo real. Esto no solo incrementa la satisfacción del cliente, sino que también intensifica la motivación y el compromiso de los trabajadores.

En cuanto al tercer objetivo específico, se evaluó que, del total de encuestados, la mayoría de los casos de organización baja (37.5%) están vinculados con una atención baja al ciudadano. De manera similar, los casos de organización moderada (18.3%) tienden a mostrar una baja atención al ciudadano. Por otro lado, los casos de organización alta (13.5%) se asocian principalmente con una alta atención al ciudadano. Por otra parte, el resultado de la comprobación de hipótesis indicó que un coeficiente Tau-b de Kendall es 0.603, entre la dirección y la atención al ciudadano en el contexto evaluado.

Comparando estos hallazgos con el análisis de Delgado et al. (2023) quienes concluyeron que el 88.5% de los ciudadanos expresaron insatisfacción, mientras que el 7.37% manifestó un nivel razonable respecto a sus expectativas y percepciones del

servicio. Por otro lado, la investigación de Segura (2022) demostró un $r = 0.899$ con un nivel de 0.000, esto indica que hay una asociación notable entre la percepción de los contribuyentes sobre la gestión administrativa y la calidad de la atención, estos hallazgos indican que, aunque las políticas y procedimientos puedan estar bien definidos. Los estudios presentan similitudes claras en la conexión entre la organización y la atención al ciudadano, evidenciando que los casos de organización alta tienden a una alta atención, debido a la resistencia al cambio, falta de capacitación o insuficiente supervisión.

Actualmente, las organizaciones están enfrentando un desafío significativo en cuanto a la calidad percibida por los ciudadanos en los servicios estatales ofrecidos. Esto se ve respaldado por Chiavenato (2007) hace mención los directores tienen la responsabilidad de supervisar a los gerentes, quienes a su vez dirigen a los supervisores y asumen el liderazgo dentro de la organización. Por otra parte, Gonzales et al. (2020) explican una dirección efectiva puede tener un efecto notable en la calidad del servicio proporcionado, que se interprete correctamente los planes y dé instrucciones claras y precisas puede asegurar que los ciudadanos obtengan una atención expedita, adecuada y respetuosa. Además, un liderazgo que motive y comunique efectivamente puede crear un equipo de trabajo cohesionado y dedicado, lo cual se reflejará en una mejor experiencia para los ciudadanos.

Respecto al cuarto objetivo específico, se evaluó que, del total de encuestados. La mayoría de los casos de control bajo (44.2%) están asociados con una baja atención al ciudadano. Igualmente, los casos de control medio (22.1%) tienden a mostrar una atención moderada al ciudadano. Además, los casos de control alto (10.6%) se vinculan mayoritariamente con una atención alta al ciudadano. Asimismo, el resultado de la comprobación de hipótesis indicó que un coeficiente Tau-b de Kendall es 0,705, entre el control y la atención al ciudadano en el contexto evaluado.

Comparando estos hallazgos con el análisis de Saavedra (2023) demostró concluyeron que una asociación $r = 0.438$, entre la gestión administrativa sí tiene un efecto sobre las dimensiones confiabilidad, de la calidad de atención del personal. Por otro lado, la investigación de Ansar (2022) demostró un $r = 0.875$ con un nivel de 0.000, esto indica que hay una conexión notable entre la gestión administrativa el desempeño de los trabajadores es positiva; estos hallazgos muestran similitudes destacadas en relación al control y la atención al ciudadano. esto refleja que los

ciudadanos empiezan a notar una mayor consistencia y calidad en los servicios que reciben.

En conjunto, estos hallazgos destacan la importancia de una gestión administrativa efectiva en la mejora tanto de la calidad de atención al ciudadano, como del desempeño de los colaboradores. Esto se ve respaldado por Baumgarten (2016) afirma que el monitoreo continuo, el control interno ayuda a la entidad a alcanzar sus objetivos mientras se amolda a variaciones del entorno y mejora de manera constante sus prácticas. Asimismo, Rico (2020) complementa que no solo resguarda los intereses de la entidad y sus stakeholders, sino que también refuerza la confianza del público y optimiza el logro de metas estratégicas y operativas.

La magnitud de una gestión administrativa efectiva en entidades públicas reside en su capacidad para perfeccionar la eficiencia en la gestión operativa y la calidad de los servicios ofrecidos, promover la transparencia y la responsabilidad en el uso de fondos públicos, optimizar la asignación de estos recursos para maximizar su impacto, adaptarse ágilmente a cambios y desafíos, y fortalecer la confianza pública en las instituciones gubernamentales. Una gestión administrativa bien estructurada no solo optimiza la respuesta eficiente a las demandas de la sociedad, sino que también contribuye a un entorno institucional más estable y confiable, beneficiando así el bienestar general y la satisfacción de los ciudadanos, a través de una planificación cuidadosa, asignación adecuada de recursos y ejecución de procesos eficientes. Esto no solo fortalece la relación entre la gestión y los ciudadanos, sino que también contribuye significativamente a la satisfacción pública y al fortalecimiento de la confianza en las instituciones gubernamentales.

En resumen, de todo lo mencionado estos descubrimientos reflejan la continua necesidad de continuar fortaleciendo prácticas administrativas. Estas no solo deben enfocarse en mejorar la eficiencia interna, sino también en impactar positivamente en la satisfacción de los usuarios y en la calidad del servicio público ofrecido; ya que, una gestión administrativa efectiva no solo mejora la eficiencia y la calidad de los servicios estatales, sino que también puede llevar a resultados adicionales positivos.

V. CONCLUSIONES

Respecto al objetivo general, la mayor parte de los empleados con baja capacidad de gestión administrativa también evidenciaron una baja disposición hacia la atención al ciudadano (44.2%). Un porcentaje considerable de empleados con capacidad de gestión administrativa media mostraron cierta inclinación hacia la atención al ciudadano (28.8%), mientras que aquellos con alta capacidad de gestión administrativa principalmente demostraron una alta atención al ciudadano (5.8%). Además, se identificó un coeficiente Tau-b de Kendall de .801, lo cual indica una relación significativa entre la gestión administrativa y la atención al ciudadano en la entidad pública de Lima.

Respecto al primer objetivo específico, se apreció que gran parte de los casos de planeación baja (50.0%) están asociados con una baja atención al ciudadano. Un porcentaje significativo de casos de planeación media (24.0%) muestran una tendencia hacia una atención al ciudadano. Además, los pocos casos de planeación alta (12.5%) revelan una alta atención al ciudadano, esto denota que, a mejor planeación, mejor atención en la entidad pública. Asimismo, se determinó un coeficiente Tau-b de Kendall de 0.653, lo que refleja un correlato positivo significativo entre la planeación y la atención al ciudadano en la entidad pública de Lima.

En cuanto al segundo objetivo específico, se identificó que mayoritariamente los casos de organización baja (37.5%) están vinculados con una atención baja al ciudadano. De manera similar, los casos de organización moderada (18.3%) tienden a mostrar una baja atención al ciudadano. Por otro lado, los casos de organización alta (13.5%) se asocian principalmente con una alta atención al ciudadano. Asimismo, se analizó un coeficiente Tau-b de Kendall de 0.589, indicativo entre la organización y la atención al ciudadano en un organismo público.

Respecto al tercer objetivo específico, se determinó que la mayoría de los casos de dirección baja (40.4%) están asociados con una baja atención al ciudadano. De manera similar, los casos de dirección media (21.2%) tienden a mostrar una moderada atención al ciudadano. Por otro lado, los casos de dirección alta (5.8%) se asocian principalmente con una alta atención al ciudadano. Así mismo, se identificó un coeficiente Tau-b de Kendall de 0,603, lo cual indicó una correlación significativa entre la dirección y la atención al ciudadano en un organismo estatal.

Respecto al cuarto objetivo específico, se apreció la mayoría de los casos de control bajo (44.2%) están asociados con una baja atención al ciudadano. Igualmente, los casos de control medio (22.1%) tienden a mostrar una atención moderada al ciudadano. Además, los casos de control alto (10.6%) se vinculan mayoritariamente con una atención alta al ciudadano. Así mismo, se identificó un coeficiente Tau-b de Kendall de 0.705, lo que determinó una correlación positiva media alta.

VI. RECOMENDACIONES

De acuerdo con los hallazgos generados se recomienda al director de la entidad pública de Lima lo siguiente:

Implementar programas de capacitación para los líderes y gerentes, enfocados en mejorar sus competencias de gestión, comunicación y resolución de problemas, La ejecución tomará 6 meses: dos meses para desarrollar los programas de capacitación y rediseñar los procesos, y cuatro meses para la implementación. Se emplearán recursos humanos, materiales didácticos y tecnológicos, financiados a través de alianzas con instituciones educativas y de formación profesional. Al finalizar, se espera una mejora del 30% en la competencia y eficiencia de los líderes y gerentes, resultando una selección de personal más rigurosa y adecuada.

Optimizar las herramientas digitales mediante la implementación de un software diseñado para manejar grandes volúmenes de solicitudes e infraestructura escalable en la nube, se llevará a cabo en 6 meses, se emplearán recursos tecnológicos y de capacitación para el personal, financiados a través de presupuestos municipales y posibles inversiones de tecnología innovadora. Al finalizar, se espera una reducción del 40% en los tiempos de respuesta y una simplificación significativa en la gestión de trámites, contribuyendo así la eficiencia y la satisfacción del usuario.

Capacitar al personal en atención al cliente en definir claramente los roles de cada colaborador garantizará que conozcan firmemente sus tareas. La capacitación se llevará a cabo en 4 meses, se emplearán recursos en materiales didácticos y en la contratación de expertos en atención al cliente financiados a través de donaciones de empresas privadas y subsidios gubernamentales destinados a mejorar la calidad del servicio público. Al finalizar, se espera una mejora del 25% en la calidad de la atención al ciudadano y una mayor claridad en las responsabilidades del personal.

Implementar plataformas digitales de difusión que proporcionen información clara sobre lugares, horarios de atención y pasos para realizar trámites la ejecución de estas iniciativas se llevará a cabo en 5 meses, se emplearán recursos tecnológicos y humanos, financiados a través de ingresos generados por servicios administrativos y colaboraciones con empresas tecnológicas. Al finalizar, se espera un aumento del

30% en la claridad de la información proporcionada y una mejora notable en la calidad de la atención al ciudadano, con un personal más motivado y comprometido.

Realizar auditorías internas periódicas permita establecer mecanismos para recopilar la retroalimentación de los ciudadanos, como encuestas de satisfacción y plataformas digitales de evaluación de servicios. La implementación de estas auditorías y mecanismos se llevará a cabo en 6 meses, se emplearán recursos en personal de auditoría y tecnología para encuestas, financiados a través de un programa de mejoras en la eficiencia administrativa y con aportes de fondos de innovación en gestión pública. Al finalizar, se espera un aumento del 30% en el cumplimiento normativo y una mejora del 20% en la satisfacción de los ciudadanos, promoviendo una gestión más eficaz y receptiva.

REFERENCIAS

- Ansar, A. (2022). Competency Development through Administrative Management on the Performance of Makassar City Government. [Artículo Científico, Universitas Pejuang Republik Indonesia]. Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal), 5(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.33258/birci.v5i2.5263>
- Archivo General de la Nación de Colombia. (2023). Manual de Atención al ciudadano. Obtenido de PROCESO: Atención y Servicio al Ciudadano ASC,: https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/3-transpact/6-participa/manual-atencion-ciudadano-2023.pdf
- Arias Vela, E. F. (2019). Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos por el periodo septiembre 2018 – febrero 2019 [Tesis Título, Universidad Central del Ecuador].
- Repositorio de Universidad, Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/19168>
- Aristoteles. (2005). La política(P.L. Quiroga, Ed). Grecia: ISTMO.
- Barrera, J., & Martin, M. (2021). El Papel de la Toma de Decisiones en el Liderazgo Organizacional.7, 19-33. Obtenido de https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gerencia_libre/article/view/9480/8478
- Baumgarten, J. (2016). Metas: Secretos y técnicas para alcanzar tus sueños y metas. Estados Unidos: Babelcube Incorporated.
- Bolbolian, M.(2020). Relationship Between Kendall's tau Correlation and Mutual Information. Rev.Colomb.Estad. vol.43(1), pp.3-20. <https://doi.org/10.15446/rce.v43n1.78054>.
- Blandez, M. (2014). Proceso Administrativo. Mexico: digital UNID. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=TYHDCwAAQBAJ&pg=PT6&hl=es&source=gbs_toc_r&cad=2#v=onepage&q&f=false

- Caballero, A. (2014). Metodología integral innovadora para planes y tesis: LA METODOLOGÍA DEL CMO FORMULARLOS. CENGAGE Learning. Obtenido de file:///C:/Users/jenny/Downloads/Metodologia_integral_innovadora_para_pla.pdf
- Carriel, R. y Nieto, A. (2022). La evolución de la calidad hacia la calidad total. *Alfa Publicaciones*, 4(1.1), 383–397. <https://doi.org/10.33262/ap.v4i1.1.166>
- Chiavenato. (2011). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, E. (2007). *INTRODUCCION A LA TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN*. México: McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20dalverto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf
- Chiavenato, I. (1999). “ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS”. McGraw-Hill. Obtenido de [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)
- Criado, I. (2016). Las administraciones públicas en la era del gobierno abierto. *Gobernanza inteligente para un cambio de paradigma en la gestión pública*. *Revista de Estudios Políticos*. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18042/cepc/rep.173.07>
- Cruz, A. (2021). Una mirada a los centros de atención al ciudadano según los conductores de calidad. *Saber Servir: Revista De La Escuela Nacional De Administración Pública*, (6), 75–94. <https://doi.org/10.54774/ss.2021.06.05>.
- Cvetkovic, A., Maguiña, J., Soto, A., Lama, J. y Correa, L. (2021). Estudios transversales. *Revista de la facultad de medicina humana*, 21(1), 179-185. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069>

Davis, M., & Heineke, J. (2005). *Operations Management: Integrating Manufacturing and Services* (5Th ed. ed.). McGraw-Hill.

Defensoria del Pueblo. (2018). *Manual de Consulta en Materia de Rendición de Cuentas y Portales de Transparencia* (3 ed.). Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1958340/Manual-Rendicion-de-Cuentas-DP-2018.pdf?v=1624290742>

Defensoria del Pueblo. (2022). *Política Institucional de Participación Ciudadana, y Lineamientos Generales para su implementación*. Obtenido de <https://defensoria.gov.co/documents/20123/1259041/Politica-participacion-ciudadana2022.pdf/75108ff0-33997f2c114ef865b8b55f2c?t=1698686591892>

Defensoria Del Pueblo. (2022). *Vigésimo sexto Informe Anual 2022*. Defensoría del Pueblo, Lima.

Obtenido de <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2023/05/ConsolidadoIA2022.pdf>

Delgado, V., Arbulú, C., Nauca, E., Valiente, M., Irigoin, S., y Rojas, B. (2023). *La gestión administrativa en la calidad de atención al ciudadano en un Gobierno local de Perú*. Religación Press. <https://doi.org/10.46652/ReligacionPress.64>

EPG Universidad Continental. (2024). *Cuáles son las Tendencias globales de aplicación de Transparencia en la Gestión Pública*. Obtenido de <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/tendencias-globales-de-aplicacion-de-transparencia-en-la-gestion-publica>

Escobar, P., & Bilbao, J. (2020). *Investigacion y Educacion Superior*. EEUU: LULU.COM.

Española, Real Academia. (2024). *Accesibilidad*. DEJ PANHISPÁNICO. Obtenido de <https://dpej.rae.es/lema/accesibilidad>

Fanny, R., & Victor, M. (2008). *Implicaciones éticas de los términos gerencia y gestión en el desarrollo de la identidad corporativa* [Artículo, Universidad del Zulia] Maracaibo, Venezuela. *Quórum Académico*, 5(2), 117-134. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1990/199016835006.pdf>

- Fayol H. (1987) Administración industrial y general (10º ed.) El ateneo.
https://www.academia.edu/8969525/Libro_de_henry_fayol
- Fernández, R., Martínez, R., Urquiza, D., Gálvez, S. y Álvarez, M. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Revista cubana de medicina militar*, 48(2(Sup)), 441–450. <https://revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390/331>
- Gonzales, Viteri, Izquierdo, & Verdezoto. (2020). MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL DEL HOTEL BARROS EN LA CIUDAD DE QUEVEDO [Revista Científica]. 12(4), 32-37. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- García, M., y García, M. (2012). Guía práctica para la realización de trabajos fin de Grado y trabajos fin de Máster. (1 Ed). Editorial Universidad de Murcia. <https://www.casadellibro.com/libro-guia-practica-para-la-realizacion-de-trabajos-fin-de-grado-y-trab-ajos-fin-de-master/9788483719732/1968342>
- Guevara, G., Verdesoto, A. y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Hernández, R., Collado, y Lucio, P. (2023). Metodología de la investigación. McGraw Hill, México. http://online.aliat.edu.mx/adistancia/InvCuantitativa/LecturasS4/Hernandez_Sampieri_Cap._6_Disenos_Experimentales.pdf
- Hernández, Fernández, & P., B. (1997). Metodología de la Investigación. Naucalpan de Juarez: McGRAW-HILL Interamericana de Mexico, S.A. Obtenido de https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación (5a ed.). Editorial McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V. <https://www.smujerescoahuila.gob.mx/wpcontent/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Huamán, J., Treviños, L. y Medina, A. (2022). Epistemología de las investigaciones cuantitativas y cualitativas. *Horizonte de La ciencia*, 12(23).

<https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2022.23.1462>

INEI. (2022). Perú: Percepción Ciudadana sobre Gobernabilidad, Democracia y Confianza en la Instituciones. Instituto Nacional de Estadística e Informática, Lima, Lima. Obtenido de https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_gobernabilidad_ene_jun_22.pdf

Instituto de Transparencia, Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Jalisco. (2024). Accesibilidad a la Información. Mexico. Obtenido de <https://www.itei.org.mx/v4/>

Ipsos Public Affairs. (2017). Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana 2017 . Perú. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3165679/Encuesta%20Nacional%20de%20Satisfaccio%CC%81n%20Ciudadana%202017.pdf.pdf?v=1666800367>

Isa, M. (2022). Gestión administrativa y calidad de atención en el personal administrativo del centro de diálisis Reynadial S.A Guayaquil,2021. [Tesis de Maestria, Univerrsidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80720>

Kaplan, R., & Norton, D. (2005). Alignment: Using the Balanced Scorecard to Create Corporate Synergies. Harvard Business Press.

Koontz, H., & O'Donnell, C. (1968). Principles of Management: An Analysis of Managerial Functions. McGraw-Hill. Obtenido de <https://archive.org/details/principlesofmana00koon>

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). Administración, Una Perspectiva Global y Empresarial (14 ed.). (M. H. Ortiz, Trad.) Mc Graw Hill. Obtenido de https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf

Lopez, J. (30 de enero de 2024). Economipedia. En El proceso Administrativo. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html>

Louffat, E. (2015). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo* (4 ed.). Cengage Learning.

Luna, A. (2014). *El Proceso Administrativo* (Primera ed.). Mexico: Patria.

Matas, R. (2017). *La administración pública del futuro (horizonte 2050)*. Instituciones, política, mercado y sociedad de la información. Madrid, España: Tecnos.

Ministerio de Ciencia, T. e. (2020). *MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO*. 2(2). Colombia.

Obtenido de https://minciencias.gov.co/sites/default/files/ckeditor_files/E202M01%20Manual%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano%20V02.pdf

Morante, L. (2016). *Sistema Nacional de la Gestión Pública-Transparencia en el Sector Público*.

Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/biblioteca/Biblio_con.nsf/999a45849237d86c052577920082c0c3/202DBFF6600B023F052580F9006FC54E/\\$FILE/ACTUALIDAD_GUBERNAMENT_AL97P2.PDF](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/biblioteca/Biblio_con.nsf/999a45849237d86c052577920082c0c3/202DBFF6600B023F052580F9006FC54E/$FILE/ACTUALIDAD_GUBERNAMENT_AL97P2.PDF)

OECD. (2024). *Panorama de las Administraciones Públicas: América Latina y el Caribe 2024*.

Obtenido de https://www.oecd-ilibrary.org/sites/0f191dcb-es/1/3/2/1/index.html?itemId=/content/publication/0f191dcb-es&_csp_=b58f981a86f26770b4aa5ebbabd472ff&itemIGO=oecd&itemContentType=book

Paniagua, E., & León, M. (2014). *Gestión administrativa y comercial en restauración* (1 ed.).

España: Paraninfo.

Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe. (2018). Un gobierno abierto centrado en el ciudadano. En CEPAL. Santiago. Obtenido de

<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/ae566625-fc8b-40d0-944e-d92b69f4b07d/content>

Pantaleón Chapoñan, H. (2022). Gestión administrativa y calidad de atención al ciudadano en la defensoría del pueblo en los tiempos de COVID-19, 2021 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV.<https://hdl.handle.net/20.500.12692/105934>

Pulido, M. y Acosta, D. (2024). Gestión de las funciones administrativas y su incidencia en la calidad de atención al paciente con morbilidad materna. Caso Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda del cantón Portoviejo. MQRInvestigar, 8(1), 877–900. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.1.2024.877-900>

PCM. (2006). Normas Legales. Obtenido de https://www.inia.gob.pe/wp-content/uploads/NormasSustantivas/N_12_Decreto_Supremo_N_043-2006-PCM.pdf

PCM. (2009). USAID/Peru Pro Descentralizado. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/D7BDF7C0AED6A82605257E65005F7D72/\\$FILE/Guia_para_la_aplicacion_del_TUPA.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/D7BDF7C0AED6A82605257E65005F7D72/$FILE/Guia_para_la_aplicacion_del_TUPA.pdf)

PCM.Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2011). CEPLAN. Obtenido de https://www.ceplan.gob.pe/documentos_internos/manual-de-organizacin-y-funciones-mof-del-ceplan/

Pedraja, L., Rodríguez, E., & Rodríguez, J. (2006). Liderazgo y decisiones estratégicas: Una perspectiva integradora (Vol. 8). Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0378-18442006000800007

Peña, D., Milligan, K., & Galarza, E. (2022). Gestión Administrativa y su aporte al Desarrollo Empresarial: Caso Cooperativa moto taxi de Puerto López. [Revista Científica, Dominio de las Ciencias]. Dominio de las ciencias, 8(1), 136-151. <https://doi.org/https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2563>

Presidencia de Consejo de Ministros-Secretaría de Gestión Pública. (2015). Manual para Mejorar la Atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública-Versión actualizada con enfoque de Interculturalidad y de Género.

Perú. Obtenido de <https://www.onpe.gob.pe/modTransparencia/programa-inversiones/normas/RM- ATENCION-CIUDADANIA.pdf>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2019). Guía para el Planeamiento Institucional. (C. N. Estratégico-CEPLAN, Ed.)

Priyono. (2017). Pengantar Manajemen.

Posso, R., y Bertheau, E. (2020). Validez y confiabilidad del instrumento determinante humano en la implementación del currículo de educación física. *Educare*, 24(3), 205-223. <https://doi.org/10.46498/reduipb.v24i3.1410>

RAE. (2024). Obtenido de <https://dle.rae.es/supervisar>

Ramirez, A., Fabian, H., & Zwerg, A. (2012). Metodología de la investigación más que una receta. *AD - minister*, 91-111.

Ramírez, Ramírez, & Calderón. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresariales. *Contribuciones a la Economía*. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>

Reyes, A. (2004). *Administración Moderna*. México: LIMUSA, NORIEGA EDITORES. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=TwnmLyBJIYC&oi=fnd&pg=PA1&dq=funciones+administrativas+administraci%C3%B3n+moderna&ots=yWnm3QCLDe&sig=bYm_uojT4v0E19vGNqpu-BiMpRks&redir_esc=y#v=onepage&q=funciones%20administrativas%20administraci%C3

%B3n%20m

Rico, J. (2020). Guía de evaluación de Resultados de políticas públicas. (M. d. Pública, Ed.) España.

Obtenido de https://funcionpublica.digital.gob.es/dam/es/portalsefp/evaluacion-politicas-publicas/Documentos/Metodologias/Guia_de_Evaluacion_de_Resultados.pdf

- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administration*. Octava edición. Pearson Educación. Obtenido de file:///C:/Users/jenny/Downloads/Administracion_8va_Edicion_Stephen_P_Rob.pdf
- Rodríguez, N. (2020). *Gestión administrativa que influye en la calidad de atención en 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]. Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://201.159.223.180/handle/3317/15026>
- Saavedra, J. (2023). *Influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención del personal de farmacia de un hospital de Guayaquil 2023*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/121192>
- Sánchez, D. (2022). *Gestión administrativa y Calidad de Atención a los Usuarios de la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo*, [Tesis de Maestría, Universidad de Dan Martín de Porres]. Repositorio de USMP, Lima. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10351/sanchez_vd.pdf
- Segura, M. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del centro de servicios al contribuyente de Paita, 2021*[Tesis de Maestría Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82861/Segura_YMA-SD.pdf?
- Sequeiros, S. (2021). *La Atención al Ciudadano como Fin Principal del Estado: Implementación vs Realidad*. [Artículo Científico, Gestión Pública]. (M. M. Lima, Ed.) (17). <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.5182579>
<https://doi.org/10.5281/zenodo.5182579>
- Soncco, A. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio del personal policial de la Comisaría rural Reque* [Tesis de Mestría, Universidad César Vallejo].

Repositorio de la Universidad. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68570>

Transparency International. (23 de enero de 2019). Índice de Percepción de la Corrupción.

Obtenido de <https://www.transparency.org/en/cpi/2019>

Ukrainian, Prism. (2018). Public administration reform in Ukraine: A review of accomplishments.

Obtenido de <https://prismua.org/en/pdf/2019-02-8/>

Vásquez, K., & Farje, J. (2021). Efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales altoandinos, Luya, región Amazonas. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(3), 60–66. <https://doi.org/10.25127/rcsh.20203.649>

Yamunaqué, J., & Moreno, J. (2021). The right of defense in the immediate process for flagrante delicto in the First Court of Preparatory Investigation of San Martín-Tarapoto, 2018. *Revista Científica Ratio Iure*, 1(2), 49–58. <https://doi.org/10.51252/rcri.v1i2.197>

Yukl, G. (2010). *Leadership in Organizations* (7th ed. ed.). Prentice Hall. Obtenido de <https://archive.org/details/leadershipinorga00gary>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1. Gestión Administrativa	Según Vásquez y Farje, (2021) la gestión administrativa implica una serie de procesos y prácticas diseñados para planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización con el fin de lograr sus objetivos de manera eficiente y efectiva. Esto garantiza una adecuada coordinación de actividades, una correcta asignación de responsabilidades y una evaluación continua del rendimiento para tomar decisiones informadas.	Para fines de esta investigación, la variable gestión administrativa de naturaleza cualitativa está conformada por las dimensiones planificación, organización, dirección y control de las actividades según lo estableció en las diferentes etapas del proceso administrativo, estos forman atributos del instrumento denominado cuestionario.	Planeación	Plan Operativo Institucional Normativas	Ordinal
			Organización	Documento de gestión (MOF) Estructura organizacional	
			Dirección	Liderazgo Trabajo en equipo	
			Control	Supervisión Cumplimiento de metas Evaluación de resultados	

V2. Atención al Ciudadano	Según, Cruz (2021) lo define como la provisión de servicios de alta calidad, reconociendo que todas las acciones o la falta de ellas por parte de la entidad a lo largo del proceso de gestión impactan en el servicio final entregado al ciudadano. Cada ciudadano tiene el derecho legítimo de acceder a servicios de excelencia cuando solicita trámites o servicios estatales.	Para fines de esta investigación, la atención al ciudadano, variable de naturaleza cualitativa está compuesta operacionalmente por las dimensiones: accesibilidad, trato profesional durante la atención e información, atributos que conforman el instrumento de la presente variable.	Accesibilidad	Solución a reclamos	Ordinal
				Asesoría al ciudadano	
				Horarios de atención flexibles	
			Trato profesional durante la atención	Claridad en la respuesta	
				Atención oportuna	
				Trato agradable	
			Información	Información transparente	
				Personalización de la información	
				Utilidad de la Información	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Indicaciones:

Estimados, con la finalidad de culminar el proyecto de investigación titulada: Gestión administrativa y atención al ciudadano en una entidad pública, Lima, 2024, agradeceré contestar las preguntas del cuestionario de las variables respectivas, marcando con una X, la alternativa que considere

Donde:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Dimensiones	P	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Planeación	Indicador 01: Plan operativo institucional						
	1.	El plan operativo facilita una adecuada calidad de atención al ciudadano.					
	2.	Las actividades diseñadas por la administración facilitan una adecuada atención al ciudadano					
	Indicador 02: Normativas						
	3.	Los procesos administrativos se desarrollan cumpliendo las normativas establecidas para lograr una calidad de atención eficiente.					
	4.	Las normas legales facilitan procesos administrativos eficientes.					
Organización	Indicador 01: Documento de gestión (MOF)						
	5.	El manual de organización de funciones ayuda a brindar una adecuada calidad de atención.					
	6.	Existe medición de actividades en el manual de organización de funciones para brindar un servicio de calidad.					
	Indicador 02: Estructura organizacional						
	7.	Se siente familiarizado con la estructura organizacional de la entidad dentro de ella.					
	8.	Considera que la estructura organizacional actual facilita una gestión clara de las tareas.					
Dirección	Indicador 01: Liderazgo						
	9.	Considera que los líderes de su entidad promueven un ambiente de trabajo motivador.					
	10.	Recibe orientación clara de sus superiores para realizar sus tareas.					

		Indicador 02: Trabajo en equipo							
	11.	Participa en reuniones de equipo donde se resuelven problemas conjuntamente.							
	12.	Colabora eficazmente con sus compañeros para alcanzar objetivos comunes.							
Control		Indicador 01: Supervisión							
	13.	Se ha implementado políticas de supervisión en la gestión administrativa para que brinden un servicio de calidad.							
	14.	Los procesos de gestión administrativa supervisados por la entidad son adecuados.							
		Indicador 02: Cumplimientos de metas							
	15.	Se le establecen metas claras relacionadas con la mejora de la atención al ciudadano.							
	16.	Cumple regularmente con las metas asignadas para mejorar la atención al ciudadano.							
		Indicador 03: Evaluación de resultados							
	17.	Recibe evaluaciones periódicas sobre cómo su trabajo impacta la atención al ciudadano.							
	18.	Considera que las evaluaciones de su desempeño le ayudan a mejorar la atención al ciudadano.							

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA ATENCION AL CIUDADANO

Indicaciones:

Estimados, con la finalidad de culminar el proyecto de investigación titulada: Gestión administrativa y atención al ciudadano en una entidad pública, Lima, 2024, agradeceré contestar las preguntas del cuestionario de las variables respectivas, marcando con una X, la alternativa que considere

Donde:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Dimensiones	P	ITEMS	1	2	3	4	5
Accesibilidad	Indicador 01: Solución a reclamos						
	1.	La entidad cuenta con procedimientos claros para resolver reclamos de los ciudadanos.					
	2.	Se gestionan de manera oportuna los reclamos presentados por los ciudadanos.					
	Indicador 02: Asesoría al ciudadano						
	3.	Se encuentran capacitados para ofrecer asesoría adecuada a los ciudadanos.					
	4.	La gestión administrativa asesora en todo momento el desarrollo de los procesos para un adecuado servicio de calidad de atención al ciudadano.					
	Indicador 03: Horarios de atención flexibles						
	5.	La entidad ofrece horarios de atención que se ajustan a las necesidades de los ciudadanos.					
6.	Los horarios de atención permiten suficiente flexibilidad para que los ciudadanos puedan acceder a los servicios públicos.						
Trato profesional durante la atención	Indicador 01: Claridad en la respuesta						
	7.	Proporciona respuestas comprensibles a los ciudadanos.					
	8.	La información proporcionada es fácil de entender para los ciudadanos.					
	Indicador 02: Atención oportuna						
	9.	Los ciudadanos reciben atención rápidamente cuando solicitan servicios.					
	10.	Se asegura de atender a los ciudadanos en el menor tiempo posible.					
	Indicador 03: Trato agradable						
	11.	Los trabajadores tratan a los ciudadanos con respeto.					
12.	Los ciudadanos se sienten bien recibidos durante su interacción con la entidad.						

Información	Indicador 01: Información transparente					
	13.	La entidad comunica de manera clara sus políticas tanto como procedimientos a los ciudadanos.				
	14.	La información sobre las acciones de la entidad se presenta de forma transparente.				
	Indicador 02: Personalización de la información					
	15.	La entidad adapta la información para satisfacer las necesidades individuales de los ciudadanos.				
	16.	Se personaliza la comunicación para asegurar que los ciudadanos reciban la información relevante para ellos.				
	Indicador 03: Utilidad de la Información					
	17.	Los ciudadanos encuentran útil la información proporcionada por la entidad para tomar decisiones informadas.				
	18.	La información ofrecida por la entidad ayuda a los ciudadanos a entender mejor sus derechos.				



CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Indicaciones:

Estimados, con la finalidad de culminar el proyecto de investigación titulada: Gestión administrativa y atención al ciudadano en una entidad pública, Lima, 2024, agradecerá contestar las preguntas del cuestionario de las variables respectivas, marcando con una X, la alternativa que considere

Donde

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Dimensiones	P	ITEMS					
			1	2	3	4	5
Planeación	Indicador 01: Plan operativo institucional						
	1.	El plan operativo facilita una adecuada calidad de atención al ciudadano.				X	
	2.	Las actividades diseñadas por la administración facilitan una adecuada atención al ciudadano.			X		
	Indicador 02: Normativas						
	3.	Los procesos administrativos se desarrollan cumpliendo las normativas establecidas para lograr una calidad de atención eficiente.			X		
	4.	Las normas legales facilitan procesos administrativos eficientes.			X		
Organización	Indicador 01: Documento de gestión (MOF)						
	5.	El manual de organización de funciones ayuda a brindar una adecuada calidad de atención.					X
	6.	Existe medición de actividades en el manual de organización de funciones para brindar un servicio de calidad.			X		
	Indicador 02: Estructura organizacional						
	7.	Se siente familiarizado con la estructura organizacional de la entidad dentro de ella.		X			
Dirección	Indicador 01: Liderazgo						
	9.	Considera que los líderes de su entidad promueven un ambiente de trabajo motivador.			X		
	10.	Recibe orientación clara de sus superiores para realizar sus tareas.			X		
	Indicador 02: Trabajo en equipo						
	11.	Participa en reuniones de equipo donde se resuelven problemas conjuntamente.			X		
	12.	Colabora eficazmente con sus compañeros para alcanzar objetivos comunes.					X
Control	Indicador 01: Supervisión						
	13.	Se ha implementado políticas de supervisión en la gestión administrativa para que brinden un servicio de calidad.				X	
	14.	Los procesos de gestión administrativa supervisados por la entidad son adecuados.		X			
	Indicador 02: Cumplimientos de metas						
	15.	Se le establecen metas claras relacionadas con la mejora de la atención al ciudadano.		X			
	16.	Cumple regularmente con las metas asignadas para mejorar la atención al ciudadano.		X			
	Indicador 03: Evaluación de resultados						
	17.	Recibe evaluaciones periódicas sobre cómo su trabajo impacta la atención al ciudadano.	X				
18.	Considera que las evaluaciones de su desempeño le ayudan a mejorar la atención al ciudadano.			X			

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA ATENCION AL CIUDADANO

Indicaciones:

Estimados, con la finalidad de culminar el proyecto de investigación titulada: Gestión administrativa y atención al ciudadano en una entidad pública, Lima, 2024, agradeceré contestar las preguntas del cuestionario de las variables respectivas, marcando con una X, la alternativa que considere

Donde:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Dimensiones	P	ITEMS	1	2	3	4	5
Accesibilidad	Indicador 01: Solución a reclamos						
	1.	La entidad cuenta con procedimientos claros para resolver reclamos de los ciudadanos.		X			
	2.	Se gestionan de manera oportuna los reclamos presentados por los ciudadanos.			X		
	Indicador 02: Asesoría al ciudadano						
	3.	Se encuentran capacitados para ofrecer asesoría adecuada a los ciudadanos.		X			
	4.	La gestión administrativa asesora en todo momento el desarrollo de los procesos para un adecuado servicio de calidad de atención al ciudadano.		X			
	Indicador 03: Horarios de atención flexibles						
	5.	La entidad ofrece horarios de atención que se ajustan a las necesidades de los ciudadanos.		X			
	6.	Los horarios de atención permiten suficiente flexibilidad para que los ciudadanos puedan acceder a los servicios públicos.			X		
	Trato profesional durante la atención	Indicador 01: Claridad en la respuesta					
7.		Proporciona respuestas comprensibles a los ciudadanos.	X				
8.		La información proporcionada es fácil de entender para los ciudadanos.	X				
Indicador 02: Atención oportuna							
9.		Los ciudadanos reciben atención rápidamente cuando solicitan servicios.	X				
10.		Se asegura de atender a los ciudadanos en el menor tiempo posible.			X		
Indicador 03: Trato agradable							
11.		Los trabajadores tratan a los ciudadanos con respeto.	X				
12.	Los ciudadanos se sienten bien recibidos durante su interacción con la entidad.				X		
Información	Indicador 01: Información transparente						
	13.	La entidad comunica de manera clara sus políticas tanto como procedimientos a los ciudadanos.			X		
	14.	La información sobre las acciones de la entidad se presenta de forma transparente.		X			
	Indicador 02: Personalización de la información						
	15.	La entidad adapta la información para satisfacer las necesidades individuales de los ciudadanos.	X				
	16.	Se personaliza la comunicación para asegurar que los ciudadanos reciban la información relevante para ellos.				X	
	Indicador 03: Utilidad de la información						
	17.	Los ciudadanos encuentran útil la información proporcionada por la entidad para tomar decisiones informadas.		X			
18.	La información ofrecida por la entidad ayuda a los ciudadanos a entender mejor sus derechos.					X	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

95

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Indicaciones:

Estimados, con la finalidad de culminar el proyecto de investigación titulada: Gestión administrativa y atención al ciudadano en una entidad pública, Lima, 2024, agradeceré contestar las preguntas del cuestionario de las variables respectivas, marcando con una X, la alternativa que considere

Donde:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Dimensiones	P	ITEMS					
			1	2	3	4	5
Planeación	Indicador 01: Plan operativo institucional						
	1	El plan operativo facilita una adecuada calidad de atención al ciudadano.	X				
	2	Las actividades diseñadas por la administración facilitan una adecuada atención al ciudadano	X				
	Indicador 02: Normativas						
	3	Los procesos administrativos se desarrollan cumpliendo las normativas establecidas para lograr una calidad de atención eficiente.	X				
	4	Las normas legales facilitan procesos administrativos eficientes.	X				
Organización	Indicador 01: Documento de gestión (MOF)						
	5	El manual de organización de funciones ayuda a brindar una adecuada calidad de atención.	X				
	6	Existe medición de actividades en el manual de organización de funciones para brindar un servicio de calidad.	X				
	Indicador 02: Estructura organizacional						
	7	Se siente familiarizado con la estructura organizacional de la entidad dentro de ella.	X				
	8	Considera que la estructura organizacional actual facilita una gestión clara de las tareas.	X				
Dirección	Indicador 01: Liderazgo						
	9	Considera que los líderes de su entidad promueven un ambiente de trabajo motivador.	X				
	10	Recibe orientación clara de sus superiores para realizar sus tareas.	X				
	Indicador 02: Trabajo en equipo						
	11	Participa en reuniones de equipo donde se resuelven problemas conjuntamente.	X				
	12	Colabora eficazmente con sus compañeros para alcanzar objetivos comunes.	X				
Control	Indicador 01: Supervisión						
	13	Se ha implementado políticas de supervisión en la gestión administrativa para que brinden un servicio de calidad.	X				
	14	Los procesos de gestión administrativa supervisados por la entidad son adecuados.	X				
	Indicador 02: Cumplimientos de metas						
	15	Se le establecen metas claras relacionadas con la mejora de la atención al ciudadano.	X				
	16	Cumple regularmente con las metas asignadas para mejorar la atención al ciudadano.	X				
	Indicador 03: Evaluación de resultados						
	17	Recibe evaluaciones periódicas sobre cómo su trabajo impacta la atención al ciudadano.	X				
18	Considera que las evaluaciones de su desempeño le ayudan a mejorar la atención al ciudadano.	X					

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA ATENCION AL CIUDADANO

Indicaciones:

Estimados, con la finalidad de culminar el proyecto de investigación titulada: Gestión administrativa y atención al ciudadano en una entidad pública, Lima, 2024, agradeceré contestar las preguntas del cuestionario de las variables respectivas, marcando con una X, la alternativa que considere Donde:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Dimensiones	P	ITEMS	1 2 3 4 5					
Accesibilidad	Indicador 01: Solución a reclamos							
	1.	La entidad cuenta con procedimientos claros para resolver reclamos de los ciudadanos.	X					
	2.	Se gestionan de manera oportuna los reclamos presentados por los ciudadanos.	X					
	Indicador 02: Asesoría al ciudadano							
	3.	Se encuentran capacitados para ofrecer asesoría adecuada a los ciudadanos.	X					
	4.	La gestión administrativa asesora en todo momento el desarrollo de los procesos para un adecuado servicio de calidad de atención al ciudadano.	X					
Trato profesional durante la atención	Indicador 03: Horarios de atención flexibles							
	5.	La entidad ofrece horarios de atención que se ajustan a las necesidades de los ciudadanos.	X					
	6.	Los horarios de atención permiten suficiente flexibilidad para que los ciudadanos puedan acceder a los servicios públicos.	X					
	Indicador 01: Claridad en la respuesta							
	7.	Proporciona respuestas comprensibles a los ciudadanos.	X					
	8.	La información proporcionada es fácil de entender para los ciudadanos.	X					
Información	Indicador 02: Atención oportuna							
	9.	Los ciudadanos reciben atención rápidamente cuando solicitan servicios.	X					
	10.	Se asegura de atender a los ciudadanos en el menor tiempo posible.	X					
	Indicador 03: Trato agradable							
	11.	Los trabajadores tratan a los ciudadanos con respeto.	X					
	12.	Los ciudadanos se sienten bien recibidos durante su interacción con la entidad.	X					
Información	Indicador 01: Información transparente							
	13.	La entidad comunica de manera clara sus políticas tanto como procedimientos a los ciudadanos.	X					
	14.	La información sobre las acciones de la entidad se presenta de forma transparente.	X					
	Indicador 02: Personalización de la información							
	15.	La entidad adapta la información para satisfacer las necesidades individuales de los ciudadanos.	X					
	16.	Se personaliza la comunicación para asegurar que los ciudadanos reciban la información relevante para ellos.	X					
Información	Indicador 03: Utilidad de la información							
	17.	Los ciudadanos encuentran útil la información proporcionada por la entidad para tomar decisiones informadas.	X					
	18.	La información ofrecida por la entidad ayuda a los ciudadanos a entender mejor sus derechos.	X					

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

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Michel Jaime Méndez Escobar

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula B2, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi variable es Gestión administrativa, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Vera Tafur, Aldo Alexis

D.N.I.10727631

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: Gestión administrativa y atención al ciudadano en una entidad pública, Lima, 2024.

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).


MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Definición de la variable: Vásquez y Farje, (2021) la gestión administrativa implica una serie de procesos y prácticas diseñados para planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización con el fin de lograr sus objetivos de manera eficiente y efectiva.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Dimensión 1 Planeación	Plan operativo institucional	El plan operativo facilita una adecuada calidad de atención al ciudadano.	1	1	1	1	
		Las actividades diseñadas por la administración facilitan una adecuada atención al ciudadano.	1	1	1	1	
	Normativas	Los procesos administrativos se desarrollan cumpliendo las normativas establecidas.	1	1	1	1	
		Las normas legales facilitan procesos administrativos eficientes.	1	1	1	1	

Dimensión 2 Organización	Documento de gestión (MOF)	El manual de organización de funciones ayuda a brindar una adecuada calidad de atención.	1	1	1	1	
		Existe medición de actividades en el manual de organización de funciones para brindar un servicio de calidad.	1	1	1	1	
	Estructura organizacional	Se siente familiarizado con la estructura organizacional de la entidad dentro de ella.	1	1	1	1	
		Considera que la estructura organizacional actual facilita una gestión clara de las tareas.	1	1	1	1	
Dimensión 3 Dirección	Liderazgo	Considera que los líderes de su entidad promueven un ambiente de trabajo motivador.	1	1	1	1	
		Recibe orientación clara de sus superiores para realizar sus tareas.	1	1	1	1	
	Trabajo en equipo	Participa en reuniones de equipo donde se resuelven problemas conjuntamente.	1	1	1	1	
		Colabora eficazmente con sus compañeros para alcanzar objetivos comunes.	1	1	1	1	
Dimensión 4 Control	Supervisión	Se ha implementado políticas de supervisión en la gestión administrativa para que brinden un servicio de calidad.	1	1	1	1	
		Los procesos de gestión administrativa supervisados por la entidad son adecuados.	1	1	1	1	
	Cumplimientos de metas	Se le establecen metas claras relacionadas con la mejora de la atención al ciudadano.	1	1	1	1	
		Cumple regularmente con las metas asignadas para mejorar la atención al ciudadano.	1	1	1	1	
	Evaluación de resultados	Recibe evaluaciones periódicas sobre cómo su trabajo impacta la atención al ciudadano.	1	1	1	1	
		Considera que las evaluaciones de su desempeño le ayudan a mejorar la atención al ciudadano.	1	1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Gestión administrativa		
Objetivo del instrumento	Medir los niveles de gestión administrativa		
Nombres y apellidos del experto	Michel Jaime Méndez Escobar		
Documento de identidad	10717962		
Años de experiencia en el área	2 a 4 años <input type="checkbox"/>	Más de 5 años	<input checked="" type="checkbox"/>
Máximo Grado Académico	Maestría <input checked="" type="checkbox"/>	Doctor	<input type="checkbox"/>
Nacionalidad	Peruano		
Institución	UNMSM		
Cargo	Docente universitario		
Número telefónico	989292925		
Firma			
Fecha	01/07/2024		

23/7/24, 11:48 a.m.

about:blank



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MENDEZ ESCOBAR, MICHEL JAIME DNI 10797162	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 20/03/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
MENDEZ ESCOBAR, MICHEL JAIME DNI 10797162	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 28/09/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
MENDEZ ESCOBAR, MICHEL JAIME DNI 10797162	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 11/06/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 09/09/2015 Fecha egreso: 07/06/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Michel Jaime Méndez Escobar

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula B2, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi variable es Atención al ciudadano, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



.....
Vera Tafur, Aldo Alexis

D.N.I. 10727631

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: Gestión administrativa y atención al ciudadano en una entidad pública, Lima, 2024

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).


MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Definición de la variable: Cruz (2021) lo define como la provisión de servicios de alta calidad, reconociendo que todas las acciones o la falta de ellas por parte de la entidad a lo largo del proceso de gestión impactan en el servicio final entregado al ciudadano.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Dimensión 1 Accesibilidad	Solución a reclamos	La entidad cuenta con procedimientos claros para resolver reclamos de los ciudadanos.	1	1	1	1	
		Se gestionan de manera oportuna los reclamos presentados por los ciudadanos.	1	1	1	1	
	Asesoría al ciudadano	Se encuentran capacitados para ofrecer asesoría adecuada a los ciudadanos.	1	1	1	1	
		La gestión administrativa asesora en todo momento el desarrollo de los procesos para un adecuado servicio de calidad de atención al ciudadano.	1	1	1	1	
	Horarios de atención flexibles	La entidad ofrece horarios de atención que se ajustan a las necesidades de los ciudadanos.	1	1	1	1	
		Los horarios de atención permiten suficiencia flexibilidad para que los ciudadanos pueden acceder a los servicios públicos.	1	1	1	1	

Dimensión 2 Trato profesional durante la atención	Claridad en la respuesta	Proporciona respuestas comprensibles a los ciudadanos.	1	1	1	1
		La información proporcionada es fácil de entender para los ciudadanos.	1	1	1	1
	Atención oportuna	Los ciudadanos reciben atención rápidamente cuando solicitan servicios.	1	1	1	1
		Se asegura de atender a los ciudadanos en el menor tiempo posible.	1	1	1	1
	Trato agradable	Los trabajadores tratan a los ciudadanos con respeto.	1	1	1	1
		Los ciudadanos se sienten bien recibidos durante su interacción con la entidad.	1	1	1	1
Dimensión 3 Información	Información transparente	La entidad comunica de manera clara sus políticas tanto como procedimientos a los ciudadanos.	1	1	1	1
		La información sobre las acciones de la entidad se presenta de forma transparente.	1	1	1	1
	Personalización de la información	La entidad adapta la información para satisfacer las necesidades individuales de los ciudadanos.	1	1	1	1
		Se personaliza la comunicación para asegurar que los ciudadanos reciban la información relevante para ellos.	1	1	1	1
	Utilidad de la Información	Los ciudadanos encuentran útil la información proporcionada por la entidad para tomar decisiones informadas.	1	1	1	1
		La información ofrecida por la entidad ayuda a los ciudadanos a entender mejor sus derechos.	1	1	1	1

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Atención al ciudadano	
Objetivo del instrumento	Medir los niveles de atención al ciudadano	
Nombres y apellidos del experto	Michel Jaime Méndez Escobar	
Documento de identidad	10717962	
Años de experiencia en el área	2 a 4 años <input type="checkbox"/>	Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/>
Máximo Grado Académico	Maestría <input checked="" type="checkbox"/>	Doctor <input type="checkbox"/>
Nacionalidad	Peruano	
Institución	UNMSM	
Cargo	Docente universitario	
Número telefónico	989292925	
Firma		
Fecha	01/07/2024	

23/7/24, 11:48 a.m.

about:blank



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MENDEZ ESCOBAR, MICHEL JAIME DNI 10797162	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 20/03/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
MENDEZ ESCOBAR, MICHEL JAIME DNI 10797162	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 28/09/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
MENDEZ ESCOBAR, MICHEL JAIME DNI 10797162	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 11/06/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 09/09/2015 Fecha egreso: 07/06/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. Elí Romeo Carrillo Vásquez

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula B2, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi variable es Gestión administrativa, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Vera Tafur, Aldo Alexis

D.N.I.10727631

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: Gestión administrativa y atención al ciudadano en una entidad pública, Lima, 2024.

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).


MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Definición de la variable: Vásquez y Farje, (2021) la gestión administrativa implica una serie de procesos y prácticas diseñados para planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización con el fin de lograr sus objetivos de manera eficiente y efectiva.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Dimensión 1 Planeación	Plan operativo institucional	El plan operativo facilita una adecuada calidad de atención al ciudadano.	1	1	1	1	
		Las actividades diseñadas por la administración facilitan una adecuada atención al ciudadano.	1	1	1	1	
	Normativas	Los procesos administrativos se desarrollan cumpliendo las normativas establecidas.	1	1	1	1	
		Las normas legales facilitan procesos administrativos eficientes.	1	1	1	1	

Dimensión 2 Organización	Documento de gestión (MOF)	El manual de organización de funciones ayuda a brindar una adecuada calidad de atención.	1	1	1	1	
		Existe medición de actividades en el manual de organización de funciones para brindar un servicio de calidad.	1	1	1	1	
	Estructura organizacional	Se siente familiarizado con la estructura organizacional de la entidad dentro de ella.	1	1	1	1	
		Considera que la estructura organizacional actual facilita una gestión clara de las tareas.	1	1	1	1	
Dimensión 3 Dirección	Liderazgo	Considera que los líderes de su entidad promueven un ambiente de trabajo motivador.	1	1	1	1	
		Recibe orientación clara de sus superiores para realizar sus tareas.	1	1	1	1	
	Trabajo en equipo	Participa en reuniones de equipo donde se resuelven problemas conjuntamente.	1	1	1	1	
		Colabora eficazmente con sus compañeros para alcanzar objetivos comunes.	1	1	1	1	
Dimensión 4 Control	Supervisión	Se ha implementado políticas de supervisión en la gestión administrativa para que brinden un servicio de calidad.	1	1	1	1	
		Los procesos de gestión administrativa supervisados por la entidad son adecuados.	1	1	1	1	
	Cumplimientos de metas	Se le establecen metas claras relacionadas con la mejora de la atención al ciudadano.	1	1	1	1	
		Cumple regularmente con las metas asignadas para mejorar la atención al ciudadano.	1	1	1	1	
	Evaluación de resultados	Recibe evaluaciones periódicas sobre cómo su trabajo impacta la atención al ciudadano.	1	1	1	1	
		Considera que las evaluaciones de su desempeño le ayudan a mejorar la atención al ciudadano.	1	1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Gestión administrativa
Objetivo del instrumento	Medir los niveles de gestión administrativa
Nombres y apellidos del experto	Dr. Elí Romeo Carrillo Vásquez
Documento de identidad	DNI: 31771787
Años de experiencia en el área	Más de 5 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	UNMSM
Cargo	Docente Universitario, posgrado Administración
Número telefónico	959 328 752
Firma	
Fecha	01.07.2024



PERÚ

Ministerio de Educación

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

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CARRILLO VASQUEZ, ELI ROMEO DNI 31771787	MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCION EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 11/10/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE PERU
CARRILLO VASQUEZ, ELI ROMERO DNI 31771787	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA LENGUA Y LITERATURA Fecha de diploma: 04/12/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
CARRILLO VASQUEZ, ELI ROMEO DNI 31771787	LICENCIADA EN EDUCACION SECUNDARIA ESPECIALIDAD EN LENGUA Y LITERATURA Fecha de diploma: 04/12/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
CARRILLO VASQUEZ, ELI ROMEO DNI 31771787	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA Fecha de diploma: 04/12/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
CARRILLO VASQUEZ, ELI ROMEO DNI 31771787	LICENCIADA EN EDUCACION SECUNDARIA Fecha de diploma: 04/12/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
CARRILLO VASQUEZ, ELI ROMEO DNI 31771787	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 19/07/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
CARRILLO VASQUEZ, ELI ROMEO DNI 31771787	DOCTOR EN EDUCACION Fecha de diploma: 12/04/24 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 16/03/2012 Fecha egreso: 27/12/2013	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. Elí Romeo Carrillo Vásquez

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula B2, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi variable es Atención al ciudadano, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



.....
Vera Tafur, Aldo Alexis

D.N.I. 10727631

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: Gestión administrativa y atención al ciudadano en una entidad pública, Lima, 2024

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

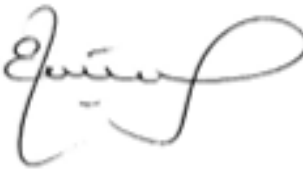
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Definición de la variable: Cruz (2021) lo define como la provisión de servicios de alta calidad, reconociendo que todas las acciones o la falta de ellas por parte de la entidad a lo largo del proceso de gestión impactan en el servicio final entregado al ciudadano.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Dimensión 1 Accesibilidad	Solución a reclamos	La entidad cuenta con procedimientos claros para resolver reclamos de los ciudadanos.	1	1	1	1	
		Se gestionan de manera oportuna los reclamos presentados por los ciudadanos.	1	1	1	1	
	Asesoría al ciudadano	Se encuentran capacitados para ofrecer asesoría adecuada a los ciudadanos.	1	1	1	1	
		La gestión administrativa asesora en todo momento el desarrollo de los procesos para un adecuado servicio de calidad de atención al ciudadano.	1	1	1	1	
	Horarios de atención flexibles	La entidad ofrece horarios de atención que se ajustan a las necesidades de los ciudadanos.	1	1	1	1	
		Los horarios de atención permiten suficiencia flexibilidad para que los ciudadanos pueden acceder a los servicios públicos.	1	1	1	1	

Dimensión 2 Trato profesional durante la atención	Claridad en la respuesta	Proporciona respuestas comprensibles a los ciudadanos.	1	1	1	1
		La información proporcionada es fácil de entender para los ciudadanos.	1	1	1	1
	Atención oportuna	Los ciudadanos reciben atención rápidamente cuando solicitan servicios.	1	1	1	1
		Se asegura de atender a los ciudadanos en el menor tiempo posible.	1	1	1	1
	Trato agradable	Los trabajadores tratan a los ciudadanos con respeto.	1	1	1	1
		Los ciudadanos se sienten bien recibidos durante su interacción con la entidad.	1	1	1	1
Dimensión 3 Información	Información transparente	La entidad comunica de manera clara sus políticas tanto como procedimientos a los ciudadanos.	1	1	1	1
		La información sobre las acciones de la entidad se presenta de forma transparente.	1	1	1	1
	Personalización de la información	La entidad adapta la información para satisfacer las necesidades individuales de los ciudadanos.	1	1	1	1
		Se personaliza la comunicación para asegurar que los ciudadanos reciban la información relevante para ellos.	1	1	1	1
	Utilidad de la Información	Los ciudadanos encuentran útil la información proporcionada por la entidad para tomar decisiones informadas.	1	1	1	1
		La información ofrecida por la entidad ayuda a los ciudadanos a entender mejor sus derechos.	1	1	1	1

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Atención al ciudadano
Objetivo del instrumento	Medir los niveles de atención al ciudadano
Nombres y apellidos del experto	Dr. Elí Romeo Carrillo Vásquez
Documento de identidad	DNI: 31771787
Años de experiencia en el área	Más de 5 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	UNMSM
Cargo	Docente Universitario, posgrado Administración
Número telefónico	959 328 752
Firma	
Fecha	01.07.2024



PERÚ

Ministerio de Educación

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

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CARRILLO VASQUEZ, ELI ROMEO DNI 31771787	MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCION EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 11/10/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE PERU
CARRILLO VASQUEZ, ELI ROMERO DNI 31771787	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA LENGUA Y LITERATURA Fecha de diploma: 04/12/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
CARRILLO VASQUEZ, ELI ROMEO DNI 31771787	LICENCIADA EN EDUCACION SECUNDARIA ESPECIALIDAD EN LENGUA Y LITERATURA Fecha de diploma: 04/12/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
CARRILLO VASQUEZ, ELI ROMEO DNI 31771787	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA Fecha de diploma: 04/12/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
CARRILLO VASQUEZ, ELI ROMEO DNI 31771787	LICENCIADA EN EDUCACION SECUNDARIA Fecha de diploma: 04/12/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
CARRILLO VASQUEZ, ELI ROMEO DNI 31771787	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 19/07/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
CARRILLO VASQUEZ, ELI ROMEO DNI 31771787	DOCTOR EN EDUCACION Fecha de diploma: 12/04/24 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 16/03/2012 Fecha egreso: 27/12/2013	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. Cesar Humberto, Florez Salinas

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula B2, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi variable es Gestión administrativa, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



.....

Vera Tafur, Aldo Alexis

D.N.I.10727631

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: Gestión administrativa y atención al ciudadano en una entidad pública, Lima, 2024.

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).


MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Definición de la variable: Vásquez y Farje, (2021) la gestión administrativa implica una serie de procesos y prácticas diseñados para planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización con el fin de lograr sus objetivos de manera eficiente y efectiva.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Dimensión 1 Planeación	Plan operativo institucional	El plan operativo facilita una adecuada calidad de atención al ciudadano.	1	1	1	1	
		Las actividades diseñadas por la administración facilitan una adecuada atención al ciudadano.	1	1	1	1	
	Normativas	Los procesos administrativos se desarrollan cumpliendo las normativas establecidas.	1	1	1	1	
		Las normas legales facilitan procesos administrativos eficientes.	1	1	1	1	

Dimensión 2 Organización	Documento de gestión (MOF)	El manual de organización de funciones ayuda a brindar una adecuada calidad de atención.	1	1	1	1	
		Existe medición de actividades en el manual de organización de funciones para brindar un servicio de calidad.	1	1	1	1	
	Estructura organizacional	Se siente familiarizado con la estructura organizacional de la entidad dentro de ella.	1	1	1	1	
		Considera que la estructura organizacional actual facilita una gestión clara de las tareas.	1	1	1	1	
Dimensión 3 Dirección	Liderazgo	Considera que los líderes de su entidad promueven un ambiente de trabajo motivador.	1	1	1	1	
		Recibe orientación clara de sus superiores para realizar sus tareas.	1	1	1	1	
	Trabajo en equipo	Participa en reuniones de equipo donde se resuelven problemas conjuntamente.	1	1	1	1	
		Colabora eficazmente con sus compañeros para alcanzar objetivos comunes.	1	1	1	1	
Dimensión 4 Control	Supervisión	Se ha implementado políticas de supervisión en la gestión administrativa para que brinden un servicio de calidad.	1	1	1	1	
		Los procesos de gestión administrativa supervisados por la entidad son adecuados.	1	1	1	1	
	Cumplimientos de metas	Se le establecen metas claras relacionadas con la mejora de la atención al ciudadano.	1	1	1	1	
		Cumple regularmente con las metas asignadas para mejorar la atención al ciudadano.	1	1	1	1	
	Evaluación de resultados	Recibe evaluaciones periódicas sobre cómo su trabajo impacta la atención al ciudadano.	1	1	1	1	
		Considera que las evaluaciones de su desempeño le ayudan a mejorar la atención al ciudadano.	1	1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Gestión administrativa
Objetivo del instrumento	Medir los niveles de gestión administrativa
Nombres y apellidos del experto	Dr. Cesar Humberto Florez Salinas
Documento de identidad	DNI: 09387375
Años de experiencia en el área	Más de 5 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente Universitario, posgrado en Gestión Pública
Número telefónico	989188150
Firma	
Fecha	01.07.2027

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
FLOREZ SALINAS, CESAR HUMBERTO DNI 09387375	DOCTOR EN ECONOMIA Fecha de diploma: 07/06/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
FLOREZ SALINAS, CESAR HUMBERTO DNI 09387375	MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS Fecha de diploma: 07/02/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD RICARDO PALMA PERU
FLOREZ SALINAS, CESAR HUMBERTO DNI 09387375	ECONOMISTA Fecha de diploma: 19/12/1997 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
FLOREZ SALINAS, CESAR HUMBERTO DNI 09387375	BACHILLER EN ECONOMIA Fecha de diploma: 04/06/1996 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. Cesar Humberto, Florez Salinas

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula B2, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi variable es Atención al ciudadano, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Vera Tafur, Aldo Alexis

D.N.I. 10727631

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: Gestión administrativa y atención al ciudadano en una entidad pública, Lima, 2024

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).


MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Definición de la variable: Cruz (2021) lo define como la provisión de servicios de alta calidad, reconociendo que todas las acciones o la falta de ellas por parte de la entidad a lo largo del proceso de gestión impactan en el servicio final entregado al ciudadano.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Dimensión 1 Accesibilidad	Solución a reclamos	La entidad cuenta con procedimientos claros para resolver reclamos de los ciudadanos.	1	1	1	1	
		Se gestionan de manera oportuna los reclamos presentados por los ciudadanos.	1	1	1	1	
	Asesoría al ciudadano	Se encuentran capacitados para ofrecer asesoría adecuada a los ciudadanos.	1	1	1	1	
		La gestión administrativa asesora en todo momento el desarrollo de los procesos para un adecuado servicio de calidad de atención al ciudadano.	1	1	1	1	
	Horarios de atención flexibles	La entidad ofrece horarios de atención que se ajustan a las necesidades de los ciudadanos.	1	1	1	1	
		Los horarios de atención permiten suficiencia flexibilidad para que los ciudadanos pueden acceder a los servicios públicos.	1	1	1	1	

Dimensión 2 Trato profesional durante la atención	Claridad en la respuesta	Proporciona respuestas comprensibles a los ciudadanos.	1	1	1	1
		La información proporcionada es fácil de entender para los ciudadanos.	1	1	1	1
	Atención oportuna	Los ciudadanos reciben atención rápidamente cuando solicitan servicios.	1	1	1	1
		Se asegura de atender a los ciudadanos en el menor tiempo posible.	1	1	1	1
	Trato agradable	Los trabajadores tratan a los ciudadanos con respeto.	1	1	1	1
		Los ciudadanos se sienten bien recibidos durante su interacción con la entidad.	1	1	1	1
Dimensión 3 Información	Información transparente	La entidad comunica de manera clara sus políticas tanto como procedimientos a los ciudadanos.	1	1	1	1
		La información sobre las acciones de la entidad se presenta de forma transparente.	1	1	1	1
	Personalización de la información	La entidad adapta la información para satisfacer las necesidades individuales de los ciudadanos.	1	1	1	1
		Se personaliza la comunicación para asegurar que los ciudadanos reciban la información relevante para ellos.	1	1	1	1
	Utilidad de la Información	Los ciudadanos encuentran útil la información proporcionada por la entidad para tomar decisiones informadas.	1	1	1	1
		La información ofrecida por la entidad ayuda a los ciudadanos a entender mejor sus derechos.	1	1	1	1

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Atención al ciudadano
Objetivo del instrumento	Medir los niveles de atención al ciudadano
Nombres y apellidos del experto	Dr. Cesar Humberto Florez Salinas
Documento de identidad	DNI: 09387375
Años de experiencia en el área	Más de 5 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente Universitario, posgrado en Gestión Pública
Número telefónico	989188150
Firma	
Fecha	01.07.2024

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
FLOREZ SALINAS, CESAR HUBERTO DNI 09387375	DOCTOR EN ECONOMIA Fecha de diploma: 07/06/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
FLOREZ SALINAS, CESAR HUBERTO DNI 09387375	MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS Fecha de diploma: 07/02/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD RICARDO PALMA <i>PERU</i>
FLOREZ SALINAS, CESAR HUBERTO DNI 09387375	ECONOMISTA Fecha de diploma: 19/12/1997 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
FLOREZ SALINAS, CESAR HUBERTO DNI 09387375	BACHILLER EN ECONOMIA Fecha de diploma: 04/06/1996 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. Roberto Carlos Fiestas Flores

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula B2, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi variable es Gestión administrativa, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Vera Tafur, Aldo Alexis

D.N.I.10727631

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: Gestión administrativa y atención al ciudadano en una entidad pública, Lima, 2024.

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).


MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Definición de la variable: Vásquez y Farje, (2021) la gestión administrativa implica una serie de procesos y prácticas diseñados para planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización con el fin de lograr sus objetivos de manera eficiente y efectiva.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Dimensión 1 Planeación	Plan operativo institucional	El plan operativo facilita una adecuada calidad de atención al ciudadano.	1	1	1	1	
		Las actividades diseñadas por la administración facilitan una adecuada atención al ciudadano.	1	1	1	1	
	Normativas	Los procesos administrativos se desarrollan cumpliendo las normativas establecidas.	1	1	1	1	
		Las normas legales facilitan procesos administrativos eficientes.	1	1	1	1	

Dimensión 2 Organización	Documento de gestión (MOF)	El manual de organización de funciones ayuda a brindar una adecuada calidad de atención.	1	1	1	1	
		Existe medición de actividades en el manual de organización de funciones para brindar un servicio de calidad.	1	1	1	1	
	Estructura organizacional	Se siente familiarizado con la estructura organizacional de la entidad dentro de ella.	1	1	1	1	
		Considera que la estructura organizacional actual facilita una gestión clara de las tareas.	1	1	1	1	
Dimensión 3 Dirección	Liderazgo	Considera que los líderes de su entidad promueven un ambiente de trabajo motivador.	1	1	1	1	
		Recibe orientación clara de sus superiores para realizar sus tareas.	1	1	1	1	
	Trabajo en equipo	Participa en reuniones de equipo donde se resuelven problemas conjuntamente.	1	1	1	1	
		Colabora eficazmente con sus compañeros para alcanzar objetivos comunes.	1	1	1	1	
Dimensión 4 Control	Supervisión	Se ha implementado políticas de supervisión en la gestión administrativa para que brinden un servicio de calidad.	1	1	1	1	
		Los procesos de gestión administrativa supervisados por la entidad son adecuados.	1	1	1	1	
	Cumplimientos de metas	Se le establecen metas claras relacionadas con la mejora de la atención al ciudadano.	1	1	1	1	
		Cumple regularmente con las metas asignadas para mejorar la atención al ciudadano.	1	1	1	1	
	Evaluación de resultados	Recibe evaluaciones periódicas sobre cómo su trabajo impacta la atención al ciudadano.	1	1	1	1	
		Considera que las evaluaciones de su desempeño le ayudan a mejorar la atención al ciudadano.	1	1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Gestión administrativa
Objetivo del instrumento	Medir los niveles de gestión administrativa
Nombres y apellidos del experto	Roberto Carlos Fiestas Flores
Documento de identidad	16744141
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Cargo	Docente Estadística, Metodología de la Investigación
Número telefónico	979517446
Firma	
Fecha	23/07/2024

Graduado	Grado o Título	Institución
FIESTAS FLORES, ROBERTO CARLOS DNI 16744141	<p style="color: #00AEEF;">LICENCIADO EN ESTADISTICA</p> <p>Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -</p>	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
FIESTAS FLORES, ROBERTO CARLOS DNI 16744141	<p style="color: #00AEEF;">BACHILLER EN CIENCIAS FISICAS Y MATEMATICAS</p> <p>Fecha de diploma: 30/04/1998 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
FIESTAS FLORES, ROBERTO CARLOS DNI 16744141	<p style="color: #00AEEF;">MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN PEDAGÓGICA</p> <p>Fecha de diploma: 28/11/14 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	UNIVERSIDAD SAN PEDRO PERU

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. Roberto Carlos Fiestas Flores

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula B2, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi variable es Atención al ciudadano, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



.....
Vera Tafur, Aldo Alexis

D.N.I. 10727631

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: Gestión administrativa y atención al ciudadano en una entidad pública, Lima, 2024

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).


MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Definición de la variable: Cruz (2021) lo define como la provisión de servicios de alta calidad, reconociendo que todas las acciones o la falta de ellas por parte de la entidad a lo largo del proceso de gestión impactan en el servicio final entregado al ciudadano.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Dimensión 1 Accesibilidad	Solución a reclamos	La entidad cuenta con procedimientos claros para resolver reclamos de los ciudadanos.	1	1	1	1	
		Se gestionan de manera oportuna los reclamos presentados por los ciudadanos.	1	1	1	1	
	Asesoría al ciudadano	Se encuentran capacitados para ofrecer asesoría adecuada a los ciudadanos.	1	1	1	1	
		La gestión administrativa asesora en todo momento el desarrollo de los procesos para un adecuado servicio de calidad de atención al ciudadano.	1	1	1	1	
	Horarios de atención flexibles	La entidad ofrece horarios de atención que se ajustan a las necesidades de los ciudadanos.	1	1	1	1	
		Los horarios de atención permiten suficiencia flexibilidad para que los ciudadanos pueden acceder a los servicios públicos.	1	1	1	1	

Dimensión 2 Trato profesional durante la atención	Claridad en la respuesta	Proporciona respuestas comprensibles a los ciudadanos.	1	1	1	1
		La información proporcionada es fácil de entender para los ciudadanos.	1	1	1	1
	Atención oportuna	Los ciudadanos reciben atención rápidamente cuando solicitan servicios.	1	1	1	1
		Se asegura de atender a los ciudadanos en el menor tiempo posible.	1	1	1	1
	Trato agradable	Los trabajadores tratan a los ciudadanos con respeto.	1	1	1	1
		Los ciudadanos se sienten bien recibidos durante su interacción con la entidad.	1	1	1	1
Dimensión 3 Información	Información transparente	La entidad comunica de manera clara sus políticas tanto como procedimientos a los ciudadanos.	1	1	1	1
		La información sobre las acciones de la entidad se presenta de forma transparente.	1	1	1	1
	Personalización de la información	La entidad adapta la información para satisfacer las necesidades individuales de los ciudadanos.	1	1	1	1
		Se personaliza la comunicación para asegurar que los ciudadanos reciban la información relevante para ellos.	1	1	1	1
	Utilidad de la Información	Los ciudadanos encuentran útil la información proporcionada por la entidad para tomar decisiones informadas.	1	1	1	1
		La información ofrecida por la entidad ayuda a los ciudadanos a entender mejor sus derechos.	1	1	1	1

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Atención al ciudadano
Objetivo del instrumento	Medir los niveles de atención al ciudadano
Nombres y apellidos del experto	Roberto Carlos Fiestas Flores
Documento de identidad	16744141
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Cargo	Docente Estadística, Metodología
Número telefónico	979517446
Firma	
Fecha	23/07/2024

Graduado	Grado o Título	Institución
FIESTAS FLORES, ROBERTO CARLOS DNI 16744141	<p style="color: #00AEEF;">LICENCIADO EN ESTADISTICA</p> <p>Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -</p>	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
FIESTAS FLORES, ROBERTO CARLOS DNI 16744141	<p style="color: #00AEEF;">BACHILLER EN CIENCIAS FISICAS Y MATEMATICAS</p> <p>Fecha de diploma: 30/04/1998 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
FIESTAS FLORES, ROBERTO CARLOS DNI 16744141	<p style="color: #00AEEF;">MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN PEDAGÓGICA</p> <p>Fecha de diploma: 28/11/14 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	UNIVERSIDAD SAN PEDRO PERU

Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

Variable Gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	18

La variable Gestión administrativa ha sido evaluada mediante el Alfa de Cronbach, arrojando un valor de 0.938 con 18 ítems.

Variable Atención al ciudadano

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	18

La variable Atención al ciudadano ha sido evaluada mediante el Alfa de Cronbach, arrojando un valor de 0.935 con 18 ítems. **Tabla:** *Escala de interpretación de confiabilidad*

Escala	Interpretación
0.53 a menos	Nula confiabilidad
0.54 a 0.59	Baja confiabilidad
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1.00	Perfecta confiabilidad

Nota. Adaptado de Naupas et al. (2018).

Anexo 5.

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión administrativa y atención al ciudadano en una entidad pública, Lima, 2024

Investigador: Vera Tafur, Aldo Alexis

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión administrativa y atención al ciudadano en una entidad pública, Lima, 2024”, cuyo objetivo es determinar cómo se relaciona la gestión administrativa y atención al ciudadano en una entidad pública, Lima. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio maestría en gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Los Olivos, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

El problema de investigación destaca la ineficaz gestión administrativa en una entidad pública a nivel local, que afecta la provisión de servicios y la atención de quejas ciudadanas. Los ciudadanos enfrentan demoras, falta de transparencia y respuestas inadecuadas, generando frustración y desconfianza. Además, las deficiencias en las investigaciones de quejas por parte del órgano de control resultan en una falta de rendición de cuentas y un clima de impunidad. Estas fallas deterioran la percepción ciudadana sobre la integridad institucional y la protección de sus derechos, subrayando la necesidad de mejorar la transparencia, imparcialidad y eficiencia en las investigaciones.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en el ambiente de [colocar el ambiente] de la institución [indicar la institución]. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

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

continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra.

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán

considerados como COPIA NO CONTROLADA

GUÍA DE ELABORACIÓN DE TRABAJOS

CONDUCTORES A GRADOS Y TÍTULOS

Código : PP-G-02.02

Versión : 06

Fecha : 01.04.2024

Página : 70 de 75

índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Aldo Alexis Vera Tafur, email: averat78@ucvvirtual.edu.pe y asesor Dr. Ramírez Ríos, Alejandro email: alramirezrío@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: _____ Fecha y hora: _____

Anexo 6. Análisis complementario

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N-1) + Z^2 * p * q}$$
$$\frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 254}{0.05^2(254-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = 104$$

Dónde:

N: Tamaño de la población 142

Z: Nivel de confianza (95% = 1.96).

p: Probabilidad de éxito (50% =0.5).

q: Probabilidad de fracaso (50% =0.5)

E: Error máximo permitido (5% =0.05)

Por lo tanto, se recolectó los datos de una muestra conformada por 104 trabajadores.

Anexo 7. Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación




PABLO NUÑEZ ALMONACID
Jefe (e) del Área de Control Patrimonial
DEFENSORIA DEL PUEBLO

N.º

Lima, 22 de julio de 2024

Señor:
PABLO NUÑEZ ALMONACID
Jefe del área de Control Patrimonial
DEFENSORIA DEL PUEBLO
Presente. –

ATENCION: Control Patrimonial de la Oficina de Administración y Finanzas

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del III ciclo de la maestría en gestión pública, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: "Gestión administrativa y atención al ciudadano en una entidad pública, Lima 2024".

En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso de que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente

Aldo Alexis Vera Tafur
DNI N.º 10727631

Anexo 8. Otras evidencias

Grado de relación según coeficiente de correlación

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de spearman en un estudio. *Movimiento científico*, 8(1), 98–104. <https://doi.org/10.33881/2011-7191.mct.08111>

Figura del objetivo general

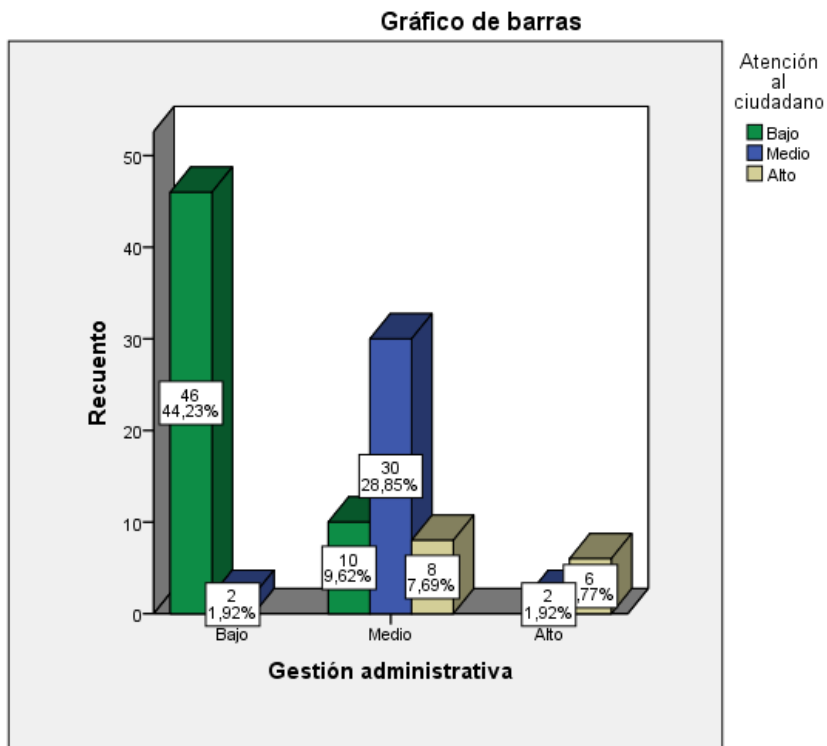


Figura del objetivo específico 1

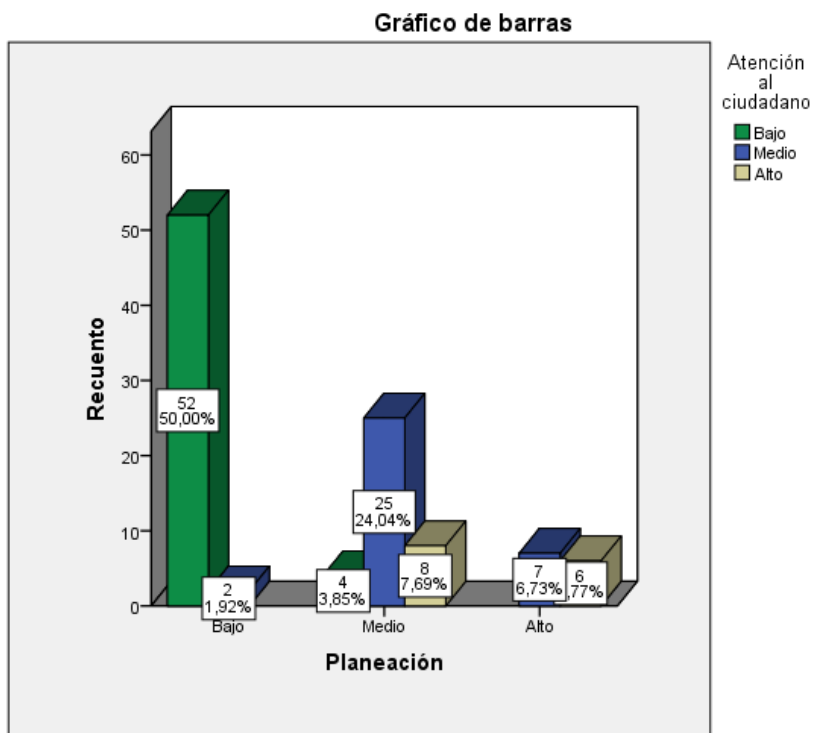


Figura del objetivo específico 2

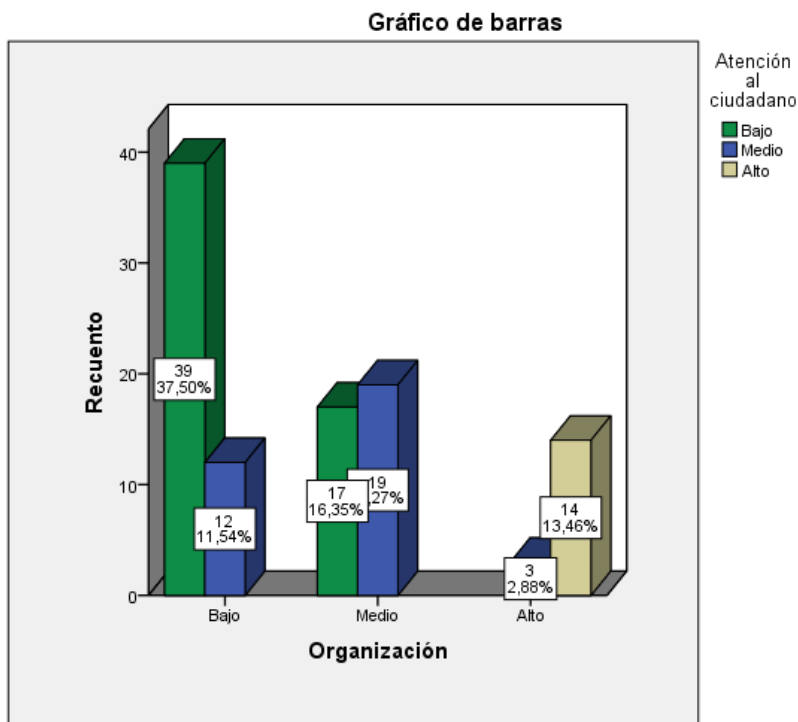
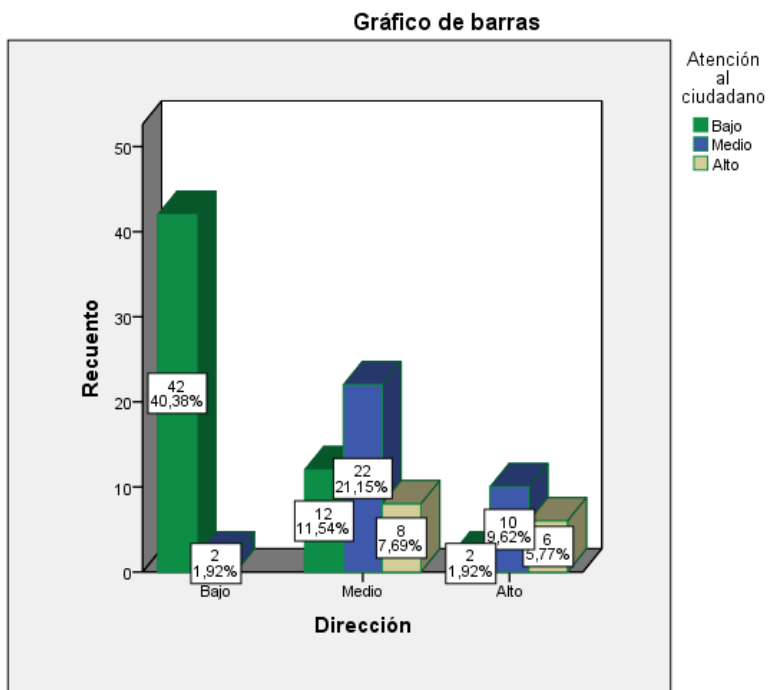


Figura del objetivo específico 3



Matriz de datos

Variable 01: Gestión administrativa

	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18
Trabajador 1	2	2	2	2	3	4	1	2	4	2	3	3	2	2	1	2	2	3
Trabajador 2	3	3	3	3	5	4	2	1	3	4	4	5	4	2	1	2	1	3
Trabajador 3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	3	1	3	1	2	2	2	2
Trabajador 4	1	1	1	3	3	3	2	3	5	3	5	3	3	3	3	3	5	1
Trabajador 5	2	1	3	1	1	3	1	1	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3
Trabajador 6	2	1	1	2	3	3	1	3	2	2	3	1	1	2	2	2	3	3
Trabajador 7	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2
Trabajador 8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1
Trabajador 9	3	2	4	2	5	5	3	2	3	4	5	2	2	4	5	4	4	5
Trabajador 10	2	3	2	1	2	2	1	3	3	1	1	4	1	2	4	1	1	2
Trabajador 11	2	2	4	5	3	2	3	1	2	4	2	4	5	4	5	4	5	4
Trabajador 12	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1
Trabajador 13	2	2	2	3	3	4	2	1	2	3	3	1	3	1	2	3	3	3
Trabajador 14	2	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	2	3	3
Trabajador 15	2	3	4	4	2	2	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3
Trabajador 16	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	5	2	3	3	3	4	4	4
Trabajador 17	1	1	2	2	1	2	1	3	2	1	1	2	2	3	1	2	2	2
Trabajador 18	3	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2
Trabajador 19	5	4	4	4	2	1	3	3	2	4	4	1	2	4	4	3	3	2
Trabajador 20	3	3	2	3	4	4	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4
Trabajador 21	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4
Trabajador 22	2	3	2	3	3	2	3	2	3	5	2	3	4	3	2	2	3	2
Trabajador 23	1	2	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	3	3	1	3
Trabajador 24	3	2	4	3	3	3	2	3	2	2	3	4	2	3	2	4	3	2
Trabajador 25	3	5	2	3	5	5	3	3	5	3	5	4	2	5	3	5	3	4
Trabajador 26	4	4	5	4	5	5	3	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	5
Trabajador 27	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	2	4	4	2	4	4	4	3
Trabajador 28	4	4	5	3	5	3	4	2	5	3	5	3	3	4	3	3	2	4
Trabajador 29	2	3	4	3	5	4	2	2	4	4	4	2	2	2	2	3	3	2
Trabajador 30	1	1	3	1	3	3	1	1	5	1	4	3	2	3	3	1	3	3
Trabajador 31	3	1	1	2	2	3	1	1	1	2	1	3	2	3	2	3	3	4
Trabajador 32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Trabajador 33	3	2	4	4	2	3	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3	3	3
Trabajador 34	2	1	1	2	3	3	1	2	1	1	3	2	2	1	1	1	2	1
Trabajador 35	4	5	3	4	1	3	3	4	4	4	4	1	4	5	4	4	3	4
Trabajador 36	1	5	1	2	5	2	1	5	5	1	5	1	5	5	1	1	3	5
Trabajador 37	2	1	3	1	1	3	1	1	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3
Trabajador 38	2	1	1	2	3	3	1	3	2	2	3	1	1	2	2	2	3	3
Trabajador 39	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2
Trabajador 40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1
Trabajador 41	3	2	4	2	5	5	3	2	3	4	5	2	2	4	5	4	4	5
Trabajador 42	2	3	2	1	2	2	1	3	3	1	1	4	1	2	4	1	1	2

Trabajador 43	2	2	4	5	3	2	3	1	2	4	2	4	5	4	5	4	5	4
Trabajador 44	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1
Trabajador 45	2	2	2	3	3	4	2	1	2	3	3	1	3	1	2	3	3	3
Trabajador 46	1	1	2	2	3	4	1	2	4	2	3	3	2	2	1	2	2	3
Trabajador 47	3	3	3	3	5	4	2	1	3	4	4	5	4	2	1	2	1	3
Trabajador 48	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	3	1	3	1	2	2	2	2
Trabajador 49	1	1	1	3	3	3	2	3	5	3	5	3	3	3	3	3	5	1
Trabajador 50	2	1	3	1	1	3	1	1	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3
Trabajador 51	2	1	1	2	3	3	1	3	2	2	3	1	1	2	2	2	3	3
Trabajador 52	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2
Trabajador 53	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1
Trabajador 54	3	2	4	2	5	5	3	2	3	4	5	2	2	4	5	4	4	5
Trabajador 55	2	3	2	1	2	2	1	3	3	1	1	4	1	2	4	1	1	2
Trabajador 56	2	2	4	5	3	2	3	1	2	4	2	4	5	4	5	4	5	4
Trabajador 57	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1
Trabajador 58	2	2	2	3	3	4	2	1	2	3	3	1	3	1	2	3	3	3
Trabajador 59	2	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	2	3	3
Trabajador 60	2	3	4	4	2	2	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3
Trabajador 61	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	5	2	3	3	3	4	4	4
Trabajador 62	1	1	2	2	1	2	1	3	2	1	1	2	2	3	1	2	2	2
Trabajador 63	3	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2
Trabajador 64	5	4	4	4	2	1	3	3	2	4	4	1	2	4	4	3	3	2
Trabajador 65	3	3	2	3	4	4	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4
Trabajador 66	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4
Trabajador 67	2	3	2	3	3	2	3	2	3	5	2	3	4	3	2	2	3	2
Trabajador 68	1	2	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	3	3	1	3
Trabajador 69	3	2	4	3	3	3	2	3	2	2	3	4	2	3	2	4	3	2
Trabajador 70	3	5	2	3	5	5	3	3	5	3	5	4	2	5	3	5	3	4
Trabajador 71	4	4	5	4	5	5	3	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	5
Trabajador 72	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	2	4	4	2	4	4	4	3
Trabajador 73	4	4	5	3	5	3	4	2	5	3	5	3	3	4	3	3	2	4
Trabajador 74	2	3	4	3	5	4	2	2	4	4	4	2	2	2	2	3	3	2
Trabajador 75	1	1	3	1	3	3	1	1	5	1	4	3	2	3	3	1	3	3
Trabajador 76	3	1	1	2	2	3	1	1	1	2	1	3	2	3	2	3	3	4
Trabajador 77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Trabajador 78	3	2	4	4	2	3	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3	3	3
Trabajador 79	2	1	1	2	3	3	1	2	1	1	3	2	2	1	1	1	2	1
Trabajador 80	4	5	3	4	1	3	3	4	4	4	4	1	4	5	4	4	3	4
Trabajador 81	1	5	1	2	5	2	1	5	5	1	5	1	5	5	1	1	3	5
Trabajador 82	2	1	3	1	1	3	1	1	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3
Trabajador 83	2	1	1	2	3	3	1	3	2	2	3	1	1	2	2	2	3	3
Trabajador 84	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2
Trabajador 85	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1
Trabajador 86	3	2	4	2	5	5	3	2	3	4	5	2	2	4	5	4	4	5
Trabajador 87	2	3	2	1	2	2	1	3	3	1	1	4	1	2	4	1	1	2
Trabajador 88	2	2	4	5	3	2	3	1	2	4	2	4	5	4	5	4	5	4
Trabajador 89	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1

Trabajador 90	2	2	2	3	3	4	2	1	2	3	3	1	3	1	2	3	3	3
Trabajador 91	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1
Trabajador 92	3	2	4	2	5	5	3	2	3	4	5	2	2	4	5	4	4	5
Trabajador 93	2	3	2	1	2	2	1	3	3	1	1	4	1	2	4	1	1	2
Trabajador 94	2	2	4	5	3	2	3	1	2	4	2	4	5	4	5	4	5	4
Trabajador 95	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1
Trabajador 96	2	2	2	3	3	4	2	1	2	3	3	1	3	1	2	3	3	3
Trabajador 97	2	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	2	3	3
Trabajador 98	2	3	4	4	2	2	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3
Trabajador 99	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	5	2	3	3	3	4	4	4
Trabajador 100	1	1	2	2	1	2	1	3	2	1	1	2	2	3	1	2	2	2
Trabajador 101	3	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2
Trabajador 102	5	4	4	4	2	1	3	3	2	4	4	1	2	4	4	3	3	2
Trabajador 103	3	3	2	3	4	4	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4
Trabajador 104	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3

Variable 02: Atención al ciudadano

	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	y13	y14	y15	y16	y17	y18
Trabajador 1	4	1	3	3	1	2	3	1	2	2	1	5	1	1	3	4	2	4
Trabajador 2	2	3	2	2	2	3	1	1	1	3	1	4	3	2	1	4	2	4
Trabajador 3	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	3	2	3	3	3
Trabajador 4	3	3	3	1	3	5	5	1	5	5	3	1	1	3	3	1	3	4
Trabajador 5	1	3	3	1	5	3	3	3	1	3	3	1	1	2	3	5	1	4
Trabajador 6	2	2	2	1	3	3	1	2	2	3	3	3	1	2	3	3	1	1
Trabajador 7	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
Trabajador 8	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1
Trabajador 9	2	4	5	3	3	4	5	4	5	5	2	5	2	3	4	5	4	4
Trabajador 10	3	1	1	1	4	2	3	1	2	1	3	2	3	1	4	1	2	3
Trabajador 11	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	2	2	3	2	2	2	5
Trabajador 12	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2
Trabajador 13	1	2	2	2	1	3	1	3	2	1	2	1	2	1	3	1	2	1
Trabajador 14	3	3	4	4	3	2	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2
Trabajador 15	3	2	3	4	3	3	4	2	2	3	4	4	2	2	3	3	4	2
Trabajador 16	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	5	3
Trabajador 17	3	2	1	3	2	1	3	1	1	1	2	2	1	2	1	1	3	2
Trabajador 18	2	2	1	1	1	1	1	3	5	2	1	5	2	2	2	3	2	2
Trabajador 19	4	1	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4
Trabajador 20	4	2	3	2	4	3	3	2	3	3	2	5	2	2	4	3	3	4
Trabajador 21	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
Trabajador 22	3	2	2	2	4	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	5
Trabajador 23	1	1	3	1	1	1	3	2	3	1	1	1	1	2	3	3	1	3
Trabajador 24	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	2
Trabajador 25	4	5	5	3	2	2	4	3	4	3	3	5	3	3	3	4	4	3
Trabajador 26	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	2	2	5	2
Trabajador 27	3	3	4	1	5	5	4	4	5	5	2	1	1	4	1	1	1	5
Trabajador 28	3	2	3	3	2	3	4	1	3	3	3	3	1	2	3	4	1	3

Trabajador 29	2	2	3	2	4	4	4	2	4	5	3	4	2	2	4	3	2	2
Trabajador 30	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	1	2	1	1	2	2	1	4
Trabajador 31	3	1	1	3	4	3	3	1	1	3	4	3	2	2	3	4	1	4
Trabajador 32	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Trabajador 33	3	2	1	2	1	4	3	4	4	5	5	5	2	3	1	1	1	2
Trabajador 34	1	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	3	1	1	2	2
Trabajador 35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	1	2	2
Trabajador 36	5	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	2	3	1	1	4
Trabajador 37	1	3	3	1	5	3	3	3	1	3	3	1	1	2	3	5	1	4
Trabajador 38	2	2	2	1	3	3	1	2	2	3	3	3	1	2	3	3	1	1
Trabajador 39	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
Trabajador 40	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1
Trabajador 41	2	4	5	3	3	4	5	4	5	5	2	5	2	3	4	5	4	4
Trabajador 42	3	1	1	1	4	2	3	1	2	1	3	2	3	1	4	1	2	3
Trabajador 43	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	2	2	3	2	2	2	5
Trabajador 44	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2
Trabajador 45	1	2	2	2	1	3	1	3	2	1	2	1	2	1	3	1	2	1
Trabajador 46	4	1	3	3	1	2	3	1	2	2	1	5	1	1	3	4	2	5
Trabajador 47	2	3	2	2	2	3	1	1	1	3	1	4	3	2	1	4	2	5
Trabajador 48	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	3	2	3	3	3
Trabajador 49	3	3	3	1	3	5	5	1	5	5	3	1	1	3	3	1	3	4
Trabajador 50	1	3	3	1	5	3	3	3	1	3	3	1	1	2	3	5	1	4
Trabajador 51	2	2	2	1	3	3	1	2	2	3	3	3	1	2	3	3	1	1
Trabajador 52	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
Trabajador 53	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1
Trabajador 54	2	4	5	3	3	4	5	4	5	5	2	5	2	3	4	5	4	4
Trabajador 55	3	1	1	1	4	2	3	1	2	1	3	2	3	1	4	1	2	3
Trabajador 56	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	2	2	3	2	2	2	5
Trabajador 57	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2
Trabajador 58	1	2	2	2	1	3	1	3	2	1	2	1	2	1	3	1	2	1
Trabajador 59	3	3	4	4	3	2	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2
Trabajador 60	3	2	3	4	3	3	4	2	2	3	4	4	2	2	3	3	4	2
Trabajador 61	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	5	3
Trabajador 62	3	2	1	3	2	1	3	1	1	1	2	2	1	2	1	1	3	2
Trabajador 63	2	2	1	1	1	1	1	3	5	2	1	5	2	2	2	3	2	2
Trabajador 64	4	1	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4
Trabajador 65	4	2	3	2	4	3	3	2	3	3	2	5	2	2	4	3	3	4
Trabajador 66	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
Trabajador 67	3	2	2	2	4	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	5
Trabajador 68	1	1	3	1	1	1	3	2	3	1	1	1	1	2	3	3	1	3
Trabajador 69	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	2
Trabajador 70	4	5	5	3	2	2	4	3	4	3	3	5	3	3	3	4	4	3
Trabajador 71	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	2	2	5	2
Trabajador 72	3	3	4	1	5	5	4	4	5	5	2	1	1	4	1	1	1	5
Trabajador 73	3	2	3	3	2	3	4	1	3	3	3	3	1	2	3	4	1	3
Trabajador 74	2	2	3	2	4	4	4	2	4	5	3	4	2	2	4	3	2	2
Trabajador 75	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	1	2	1	1	2	2	1	4

Trabajador 76	3	1	1	3	4	3	3	1	1	3	4	3	2	2	3	4	1	4
Trabajador 77	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Trabajador 78	3	2	1	2	1	4	3	4	4	5	5	5	2	3	1	1	1	2
Trabajador 79	1	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	3	1	1	2	2
Trabajador 80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	1	2	2
Trabajador 81	5	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	2	3	1	1	4
Trabajador 82	1	3	3	1	5	3	3	3	1	3	3	1	1	2	3	5	1	4
Trabajador 83	2	2	2	1	3	3	1	2	2	3	3	3	1	2	3	3	1	1
Trabajador 84	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
Trabajador 85	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1
Trabajador 86	2	4	5	3	3	4	5	4	5	5	2	5	2	3	4	5	4	4
Trabajador 87	3	1	1	1	4	2	3	1	2	1	3	2	3	1	4	1	2	3
Trabajador 88	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	2	2	3	2	2	2	5
Trabajador 89	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2
Trabajador 90	1	2	2	2	1	3	1	3	2	1	2	1	2	1	3	1	2	1
Trabajador 91	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1
Trabajador 92	2	4	5	3	3	4	5	4	5	5	2	5	2	3	4	5	4	4
Trabajador 93	3	1	1	1	4	2	3	1	2	1	3	2	3	1	4	1	2	3
Trabajador 94	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	2	2	3	2	2	2	5
Trabajador 95	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2
Trabajador 96	1	2	2	2	1	3	1	3	2	1	2	1	2	1	3	1	2	1
Trabajador 97	3	3	4	4	3	2	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2
Trabajador 98	3	2	3	4	3	3	4	2	2	3	4	4	2	2	3	3	4	2
Trabajador 99	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	5	3
Trabajador 100	3	2	1	3	2	1	3	1	1	1	2	2	1	2	1	1	3	2
Trabajador 101	2	2	1	1	1	1	1	3	5	2	1	5	2	2	2	3	2	2
Trabajador 102	4	1	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4
Trabajador 103	4	2	3	2	4	3	3	2	3	3	2	5	2	2	4	3	3	4
Trabajador 104	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	5	3	3