



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Dirección estratégica y calidad de atención en el Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Quispe Casafranca, Blumer Zialer

ASESOR:

Dr. Hilario Valenzuela, Pelayo

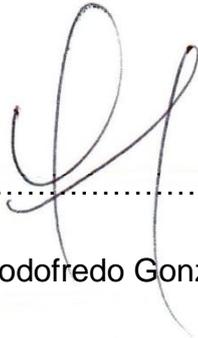
SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

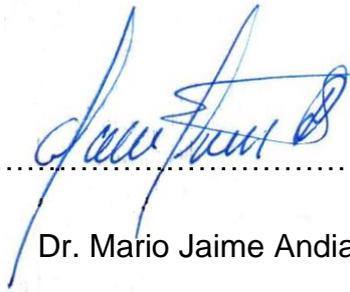
Gestión de Políticas Públicas

PERÚ-2018



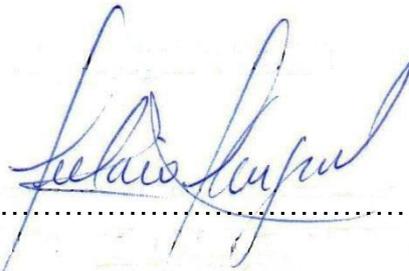
.....
Dr. Dionisio Godofredo González González

Presidente



.....
Dr. Mario Jaime Andia

Secretario



.....
Dr. Hilario Valenzuela, Pelayo

Vocal

Dedicatoria

A Dios por haberme ilustrado el camino y permitido culminar con los estudios de la maestría, que no sólo me iluminó sino también por sus sabidurías, bendiciones y su deseo de que pueda cumplir con las metas y propuestas trazadas

Agradecimientos

A quienes hicieron posible que pueda escalar un peldaño más, en este largo trajinar que aún me falta por recorrer.

A mí familia; por su comprensión, respaldo y sobre todo su apoyo moral, en estos dos años de estudio.

A la Universidad César Vallejo por la calidad y el profesionalismo demostrado en la organización del Programa de Maestría en Gestión Pública.

A cada uno de los docentes de la maestría, por su orientación y guía permanente en todo este proceso. Sobre todo, en la etapa final. Mi gratitud para todos.

A los directivos, trabajadores y usuarios del Programa regional de irrigación y desarrollo rural integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, por su permanente participación en el trabajo investigativo.

El autor.

Declaratoria de Autenticidad

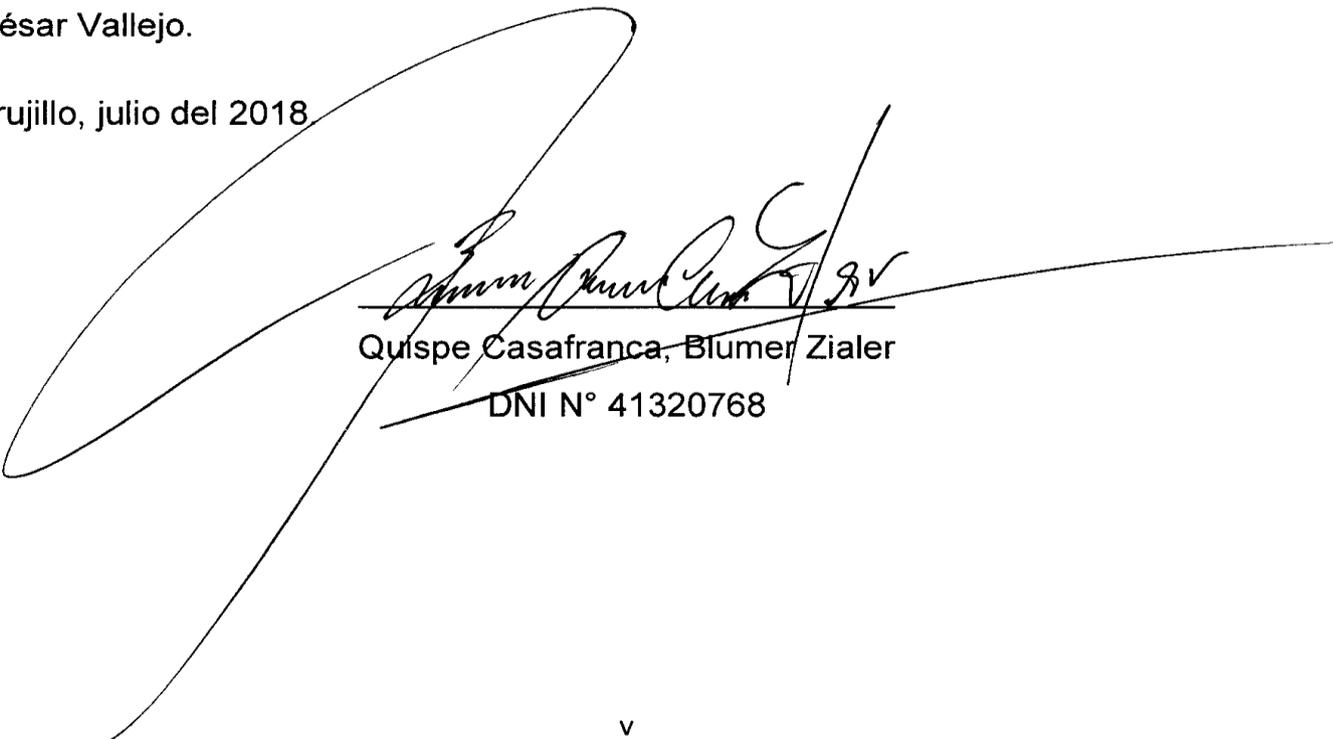
Yo, Quispe Casafranca, Blumer Zialer, estudiante de la Maestría con mención Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificados con DNI N° 41320768, con la tesis titulada "Dirección estratégica y calidad de atención en el Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018".

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normativa vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, julio del 2018



Quispe Casafranca, Blumer Zialer

DNI N° 41320768

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Dirección estratégica y Calidad de atención en el programa regional de irrigación y desarrollo rural integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018”, con la finalidad de analizar de qué manera la dirección estratégica se relaciona con la calidad de atención en los usuarios en el programa regional de irrigación y desarrollo rural integrado del Gobierno Regional de Ayacucho; en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

Índice

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Trabajos previos.....	13
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	16
1.4. Formulación del problema.....	37
1.5. Justificación del estudio.....	38
1.6. Hipótesis.....	39
1.7. Objetivos.....	40
II. MÉTODO.....	41
2.1. Diseño de investigación.....	41
2.2. Variables, operacionalización.....	42
2.3. Población y muestra.....	44
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	45
2.5. Métodos de análisis de datos.....	50
2.6. Aspectos éticos.....	50
III. RESULTADOS.....	51
IV. DISCUSIÓN.....	62
V. CONCLUSIONES.....	66
VI. RECOMENDACIONES.....	67
VII. REFERENCIAS.....	69

ANEXOS.....	73
Anexo N° 01: Acta de aprobación de la UCV	
Anexo N° 02: Declaración jurada de originalidad	
Anexo N° 03: Instrumento	
Anexo N° 04: Validación de instrumentos	
Anexo N° 05: Matriz de consistencia	
Anexo N° 06: Constancia que acredite la realización del estudio	
Anexo N° 07: Galería fotográfica	
Anexo N° 08: Artículo científico	

RESUMEN

El presente trabajo de investigación es de naturaleza cuantitativa, lo mismo que se titula: Dirección estratégica y Calidad de atención en el Programa Regional de irrigación y desarrollo rural integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018, es de diseño descriptivo correlacional de corte transversal y se realizó con el objetivo de correlacionar la variable de supervisión con la variable de asociación en sus dimensiones, satisfacción de las expectativas, celeridad en la atención y sistema de comunicación, durante el período 2018, este estudio me ha permitido evaluar, la percepción de los usuarios en el manejo de la dirección extrategica y calidad de atención brindada a los usuarios que acuden al programa regional de irrigación y desarrollo rural integrado del Gobierno Regional de Ayacucho y se apoya en la teoría de Gonzales y Dellepiani, quienes señalan las dimensiones de este estudio en ambas variables. La muestra de estudio estuvo compuestas por 100 usuarios atendidos en el PRIDER, 2018. Para la obtención de la información se aplicó un cuestionario de encuesta sobre la percepción de la calidad de atención y dirección estratégica en usuarios que acudieron de abril a julio 2018. El instrumento de recojo de datos cuantitativos estuvo estructurada de la siguiente manera 24 ítems con escalas de cuatro categorías resumidas en: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo; para el procesamiento de datos se recategorizó en deficiente, regular, buena y excelente en ambas variables de estudio y estos se apoyan en las investigaciones anteriores de María del Pilar Gonzales Peña y Humberto Rivas Hurtado, creadores del instrumento. La confiabilidad del instrumento se apoya en el cálculo del Alpha de Cronbach= 0.875, =0.854, para ambas variables. Para el análisis de información se aplicó la prueba estadística de Tau_b de Kendall, en función a las pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov por tratarse de 100 muestras con significados bilaterales menores a 0,05 y la determinación de una prueba no paramétrica. En relación a los resultados encontramos que el 60,0% (60) de los usuarios consideran una calidad de atención en escala regular brindada por el PRIDER; el 69,0% (69) de los usuarios consideran regular la dirección estratégica en el Programa Regional de irrigación y desarrollo rural integrado del Gobierno Regional de Ayacucho.

En función a la prueba inferencial se concluye: La dirección estratégica se relaciona con la calidad de atención en los usuarios en el Programa Regional de irrigación y desarrollo rural integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018, en razón a que el P- Valor obtenido es (0,000) y es menor que al nivel de significancia (α : 0,05); la misma que determina que se rechace la hipótesis nula y acepte la hipótesis alterna, el coeficiente de correlación entre las variables es 0,854 la misma que se ubica en el nivel de muy buena correlación; por lo tanto existe relación muy buena en el nivel 0,01 (2 colas) bilateral entre la variable dirección estratégica y calidad de atención con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. (Kendall: 0,854; $p < 0,05$).

Palabras: Dirección estratégica/Calidad de atención.

SUMMARY

The present research work is of a quantitative nature, as it is entitled: Strategic Management and Quality of care in the Regional Program of irrigation and rural development integrated in the Regional Government Ayacucho, 2018, is descriptive of cross-sectional correlational design and was conducted with the aim of correlating the variable of supervision with the variable of association in its dimensions, satisfaction of expectations, speed of attention and communication system, during the period 2018, this study has allowed me to evaluate the perception of users in the management of the extrategic management and quality of tention provided to the users who attend the Regional Program of Irrigation and integrated rural development in the Regional Government. Ayacucho and is supported by the theory of Gonzales and Dellepiani, who point out the dimensions of this study in both variables. The study sample was composed of 100 users attended in the PRIDER, 2018. For the opting of the information a survey questionnaire was applied on the perception of the quality of attention and strategic direction in users who attended from April to July 2018. The quantitative data collection instrument was structured as follows 24 items with scales of four categories summarized in: totally disagree, disagree, agree and totally agree; for the processing of data, it was recategorized in deficient, regular, good and excellent in both study variables and these are based on the previous research of María del Pilar Gonzales Peña and Humberto Rivas Hurtado, creators of the instrument. The reliability of the instrument is based on the calculation of Cronbach's Alpha = 0.875, = 0.854, for both variables. For the information analysis, the Kendall Tau_b statistical test was applied, based on the Kolmogorov-Smirnova normality tests, as 100 samples with bilateral significance less than 0.05 and the determination of a non-parametric test. In relation to the results, we find that 60.0% (60) of the users consider a quality of attention in a regular scale provided by PRIDER; 69.0% (69) of the users consider to regulate the strategic direction in the Regional Program of irrigation and rural development integrated in the Regional Government. Based on the inferential test it is concluded: The strategic direction is related to the quality of attention in the users in the Regional Program of irrigation and integrated development in the Regional Government. Ayacucho, 2018, because the P-Value obtained is (0.000) and is lower than the

level of significance (α : 0.05); the same one that determines that one can return to the null hypothesis and accept the alternative hypothesis, the coefficient of correlation between the variables is 0.854 the same one that is located in the level of very good correlation; therefore, there is a very good relationship in the level 0.01 (2 tails) bilateral between the variable strategic direction and quality of care with a level of significance of 5% and a confidence interval of 95%. (Kendall: 0.854, $p < 0.05$).

Keywords: Strategic direction / Quality of attention.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En el mundo, los procesos de organización dieron su origen en las instituciones del Estado, con el tiempo fueron mejorando y perfeccionándose gracias a la dirección de cada institución y en la medida fueron alcanzando la calidad de sus servicios, sin embargo la sociedades cada vez más globalizadas exigen mayores servicios de calidad para sus usuarios, por lo que en la actualidad muchas entidades públicas y privadas están pasando por reformas a nivel de sus procesos de organización. “A nivel mundial existen reformas a nivel de los procesos de organización y planificación de las instituciones estatales que prestan servicios públicos, las mismas que se adecuan a las exigencias a nivel de desarrollo de la sociedad en su conjunto”. (Urbina, 2014, p. 15).

Por esta situación en América Latina y el Caribe los gobiernos de turno han implementado políticas de reforma organizacional en sus instituciones principalmente estatales.

“En los países de Latinoamérica vienen implementándose políticas de reforma organizacional en las instituciones del estado, las mismas que se caracterizan por ser burocráticas e ineficientes, por lo que es necesario reorientar las formas y maneras de dirigir las instituciones del estado”. (Unesco, 2015, p. 84).

Según Chiavennato (2014) uno de los problemas coyunturales que atraviesan las instituciones públicas viene a ser la mantención de una perspectiva anacrónica de organización estructural y funcional, la misma que genera que estas instituciones alberguen a una cantidad considerable de empleados públicos que no justifican su trabajo y las remuneraciones que obtienen por parte del estado.

En los últimos años en el Perú, a pesar de su economía creciente, las instituciones públicas han sido objeto de permanente cuestionamiento producto

de la mala calidad de atención a sus usuarios y la mala administración de sus representantes. En nuestro país aún se mantiene en las instituciones públicas una visión obtusa de la dirección de las instituciones, las mismas que aletargan la atención de los usuarios por la existencia de una burocracia enquistada en la mayoría de las instituciones del estado.

“Los profesionales que dirigen las instituciones públicas, como es el caso de los municipios, unidades de gestión educativa, diferentes ministerios públicos, programas de apoyo social como es el caso del PRIDER Ayacucho no cuentan con información sustancial sobre la dirección estratégica, razón por la cual la calidad de atención al usuario es mínima, la misma que genera reclamos y observaciones por parte de la ciudadanía”. (Informe Defensoría del Pueblo, 2015, p. 6).

En el programa regional de irrigación y desarrollo rural integrado del Gobierno Regional de Ayacucho durante el año 2018, se ha observado una mala dirección estratégica de sus representantes, así como una mala calidad de atención en sus beneficiarios, las quejas provienen de proyectos de infraestructura hidráulica insostenibles, a falta de generar capacidades y competencias productivas y empresariales con el uso sostenible del agua, además de generar más proyectos hidráulicos en las comunidades, además se ha observado por medios de comunicación local exigencias de diferentes representantes de las comunidades campesinas para que el programa pueda atender dichas comunidades.

Para el Ceplan (2015) el problema de la calidad de atención al usuario en las instituciones públicas viene a ser la forma de dirigir las, las mismas que obedecen a patrones estrictamente jerarquizados, donde el jefe dispone las decisiones sin criterio técnico y consensuado, perjudicando la celeridad y la calidad de atención.

Los datos estadísticos que fundamentan al presente trabajo de investigación encontramos en el informe de la defensoría del pueblo (2015) en la que detallan, el 78% de las denuncias es por mala atención de los usuarios y estos provienen

de las instituciones estatales, de los cuales el 38% corresponden a los programas sociales.

También encontramos los datos estadísticos en la ONG Transparencia (2014) en la que afirma que existe una percepción negativa de la población, en un 68%, respecto a la calidad de atención en los usuarios que acuden a realizar algún tipo de trámite en las instituciones estatales, así como de las municipalidades distritales y provinciales, además de programas de apoyo social.

En el Informe emitido por el Ministerio de Trabajo (2015) muchas de las faltas administrativas del personal que labora en los programas sociales y de ayuda a la comunidad, así como las municipalidades se debe a las quejas que continuamente reciben por la mala atención a los usuarios, que acuden a estas dependencias.

Las consecuencias de los problemas descritos se reflejarían en la percepción negativa de la población respecto al trabajo que realizan los trabajadores de los programas sociales y de ayuda a las comunidades, así mismo podemos señalar que a causa de una mala dirección estratégica en el programa regional de irrigación y desarrollo rural integrado, no se lograría alcanzar los objetivos institucionales.

Una posible forma de solucionar el problema señalado viene a ser la identificación de las relaciones existentes entre las variables y las dimensiones, que viene a ser el propósito de nuestra investigación, a partir de la cual se deben implementar estrategias que permitan efectivizar y mejorar la calidad de atención al usuario en el programa regional de irrigación y desarrollo rural integrado.

La investigación realizada debe proporcionar información sobre los puntos clave y nudos críticos en la atención a los usuarios, en el caso particular en el programa regional de irrigación y desarrollo rural integrado, las mismas que permitirán establecer directrices e implementar estrategias que permitan mejorar el nivel de calidad de atención de los usuarios.

1.2. Trabajos previos:

Entre los trabajos previos relacionados al tema de estudio en el presente trabajo de investigación, se ha considerado a los siguientes investigadores:

Entre los antecedentes, que se tomaron por ser necesarias a la investigación, a **nivel Internacional** se pueden anotar, Campos (2014) en el trabajo de grado titulado: Planificación Estratégica y Control de Gestión en una Municipalidad de Santiago de Chile, tesis para obtener el grado académico de magister en control de gestión, investigación de nivel descriptiva explicativa, se ha desarrollado con una muestra de 80 servidores públicos, utilizando como instrumentos la entrevista estructurada y cuestionarios de encuesta, en la que el investigador concluye: Para el desarrollo de los Tableros de Gestión y control de la subdirección de Administración, se desarrollaron indicadores destinados a garantizar el aumento del nivel de Ingresos, que permitan entregar prestaciones totalmente gratuitas y a su vez aumentar el número de beneficiarios. Para el desarrollo de los Tableros de Gestión y control de la subdirección de Operaciones se dio énfasis en los procesos internos que permitan la coordinación de actividades de manera eficiente y eficaz.

Gonzales (2017) en la tesis titulada: Calidad de atención al usuario externo, tesis doctoral en la universidad de México, estudio de enfoque cuantitativo se ha realizado teniendo como muestra a los usuarios y trabajadores directos de diferentes centros públicos de la ciudad de México, en la que el investigador concluye: Los estudios que varios autores realizaron muestran que un alto porcentaje de la comunidad muestra inconformidad con los servicios tanto públicos como privados, por lo cual sería bueno el indagar para conocer la causa y así poder erradicarla, logrando así que el paciente se encuentre en comodidad con los servicios. La insatisfacción de los usuarios es mayor al 50 %. La encuesta reveló que el 40% de los usuarios sentía que no se les trataba adecuadamente, 52% consideraba que había demasiada burocracia y 8% que no había recibido el trato adecuado.

Sánchez (2014) con el trabajo titulado: Influencia de la dirección estratégica en la calidad de atención en la sede Educativa N° 4 del Municipio de Loja, Ecuador. Estudio del tipo correlacional, contando con 45 trabajadores como muestra de estudio. El cuestionario fue el instrumento que permitió medir las variables. En resumen las conclusiones afirman que, el público usuario tiene una percepción positiva sobre la gestión institucional porque se han implementado espacios de atención para atender y solucionar a los usuarios en general.

Asimismo se pudo acopiar el trabajo de investigación presentado por Zavala (2014) cuyo título viene a ser: Relación de la dirección estratégica y la calidad de atención en el Municipio del Estado Tachira, Venezuela. Para la realización de este estudio se utilizó el enfoque cuantitativo. El diseño fue el correlacional, mientras que 40 trabajadores fueron considerados dentro de la muestra. Se afirma, a modo de conclusión que los vecinos de la comuna tomada como área de estudio se sienten satisfechos con la atención que reciben en el municipio debido a que siempre encuentran espacios para ser atendidos cordialmente.

Siguiendo con la búsqueda de información relacionada con mi investigación, se encontró algunos antecedentes **a nivel nacional** como la de Mendoza (2011) en la tesis Dirección estratégica y gestión contable de la Municipalidad Distrital de Ascensión - Provincia de Huancavelica, tesis para obtener el grado académico de magister en Gestión pública y gobernabilidad, tesis de nivel descriptiva explicativa en una muestra de 20 trabajadores, utilizando como instrumentos de recolección de datos la entrevista estructurada, en la que el investigador llega a las siguientes conclusiones: La realización de una capacitación integral en dirección estratégica mejora la gestión organizativa contable de la municipalidad distrital de ascensión de la Provincia de Huancavelica. La integración de los instrumentos de gestión pública reduce los costos administrativos y operativos institucionales de la municipalidad distrital de ascensión de la Provincia de Huancavelica.

Rivas (2012) titulado: Relación de la dirección estratégica y su importancia en la calidad de atención en la Municipalidad de Sullana, Piura. El enfoque cuantitativo fue el modelo utilizado para procesar la información, mientras que 40 trabajadores

de la comuna fueron considerados en la muestra de estudio. El recojo de información consideró la aplicación de un cuestionario y a modo de resumen de las conclusiones podemos afirmar que, se observa que la organización del municipio a nivel administrativo es adecuado porque se viene implementando políticas de atención al ciudadano considerados en la teoría de la dirección estratégica.

En lo que concierne a los **antecedentes de carácter regional** se ha encontrado al trabajo de Quiroz (2016) en la tesis titulada: Dirección Estratégica y Calidad de Atención en la Municipalidad de Huanca Sancos. Ayacucho 2016, tesis para obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública, investigación de enfoque cuantitativo y nivel relacional, se ha realizado en una muestra de 80 unidades de estudio, utilizando como instrumento el cuestionario de encuesta, en la que la investigadora llega a las siguientes conclusiones: existe relación entre la dirección estratégica y la calidad de atención, corroborado por los registros estadísticos y el valor calculado de Tau B = 0,597 lo que significa que la correlación es directa moderada, con un p-valor < 0.05 en un intervalo de confianza del 95% y un nivel de significancia del 5%. Podemos observar que el 52,5% (42) de usuarios consideran que la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos es regular, mientras que el 53,8% (43) consideran que la dirección estratégica es regular.

Humaccto (2015) en la tesis titulada “Dirección estratégica y calidad de atención en la Unidad de Gestión Educativa Local de Cangallo” tesis para obtener el grado de Magíster en Educación en la Escuela de Posgrado de la “Universidad Cesar Vallejo”, trabajo de investigación de nivel relacional, se ha realizado con una muestra de 55 usuarios asistentes en la semana, utilizando como instrumentos los cuestionarios de encuesta, en la que el investigador concluye: que la calidad de atención y la dirección estratégica más la celeridad de la atención es deficiente en la Ugel Cangallo, así mismo el coeficiente de correlación Tau B Kendall es de 3,49 lo cual indica baja correlación entre las variables contrastadas.

1.3. Teorías relacionadas al tema:

1.1.1. Dirección estratégica: Castro (2017) precisa que la dirección estratégica viene a ser proceso mediante el cual se realizan formulación de estrategias cada vez más sostenidas en el tiempo, con el propósito de participación permanente en el mercado competitivo y buscando rendimientos promedios; a través de la dirección estratégica se define el rumbo de las instituciones sean estas públicas o privadas, así como el desarrollo de su organización.

El proceso de la dirección estratégica comprende cinco actividades esenciales afirma Castro (2017):

La visión de hacia donde se necesita dirigir la organización, objetivos de la organización, estrategia que logre el resultado planeado; debe ser lo suficientemente inteligente y global para posibilitar el logro de las metas. Implantar y poner en práctica la estrategia seleccionada de manera eficiente y eficaz, Evaluar el resultado, revisar la situación e iniciar ajustes correctivos. (p. 36).

En una institución por más pequeña que esta sea, es necesario contar con el plan de trabajo institucional, en aquel documento no debe de faltar estas cinco actividades esenciales para una buena dirección estratégica, una institución sin estos elementos no tendría un rumbo orientador, por lo tanto debe ser política institucional considerar estos aspectos.

Por otro lado Valladares (2014) considera cuatro elementos esenciales en la dirección estratégica. La dirección estratégica es la capacidad que poseen los profesionales que dirigen las instituciones para organizar, dirigir, controlar y evaluar todos los procesos orientados a lograr los objetivos institucionales.

El autor al considerar estos cuatro elementos: organizar, dirigir, controlar y evaluar, se refiere a las competencias profesionales que una persona debe tener al asumir la dirección de una institución.

Por su parte Calero (2013) precisas que la dirección estratégica involucra el desarrollo de competencias y habilidades gerenciales, sin las cuales no se garantizan en una Institución una buena gestión institucional caracterizada por ser eficiente y eficaz, acorde con las necesidades y demandas institucionales en el que todos los trabajadores hacen suyo la misión y la visión institucional.

“La dirección estratégica es el resultado de la convergencia de recursos humanos y materiales que necesariamente tienen que destinarse a los procesos y las actividades programadas con el fin de maximizar sus potencialidades y aprovechar las fortalezas que dispone la institución” (Olarde, 2015, p.32).

Para Olarte (2015) la dirección estratégica comprende varias dimensiones entre las que podemos mencionar a la planificación como eje esencial de la propuesta. El proceso de la planificación comprender una cadena secuencial de elementos que permiten prever las tendencias de los eventos, es decir, nos permite conocer los posibles problemas que pueden suscitarse en el desarrollo de las actividades, de este modo podemos tener o contar con un plan de contingencia que nos permite disminuir el efecto o el impacto en todo el sistema.

Como podemos apreciar, la dirección estratégica actualmente es una necesidad que las empresas y organizaciones demandan para asegurar el logro de los objetivos institucionales, tal como lo afirma Guevara (2014) cuando menciona:

La dirección estratégica garantiza un proceso efectivo en la cadena de producción, porque se sustenta en la planificación técnica de cada una de las actividades, la misma que garantiza que el logro de las metas sea efectiva, asegurando así la calidad del servicio prestado y asignándoles confianza y seguridad a los usuarios. (p. 85).

Una buena dirección estratégica pueda hacer de una institución sostenible en el tiempo en su cadena de producción, así como haría sostenible a la calidad del servicio prestado, y esto a la vez asignaría a los usuarios confianza y seguridad.

Como podemos apreciar la dirección estratégica permite asegurar el logro de las metas y los objetivos de la organización, por lo que su implementación es necesaria, para lo cual se requiere un cambio de paradigma y mentalidad de parte de los funcionarios y trabajadores de la entidad.

Cavero (2014) sostiene como soporte metodológico y teórico de la dirección estratégica al capital humano, incide en el desarrollo de capacidades de los trabajadores; así mismo sostiene que la persona humana es el que determina el derrotero de las actividades programadas.

Contradiendo a Cavero que hoy en día las instituciones tanto públicas como privadas, ya no inciden en la formación de capacidades y habilidades directivas, sino más bien en el desarrollo de competencias directivas, en el saber actuar en un contexto particular haciendo uso de herramientas pertinentes, Hoy el mundo laboral requiere personas humanas con competencias.

Silva (2012) en ese mismo orden de ideas señala que la dirección estratégica es un proceso sistemático que despliega una serie de competencias directivas, es decir es la capacidad de la que disponen las personas para hacer suyo la misión y la visión de la institución.

“La dirección estratégica asegura el logro de los objetivos institucionales, prevé de herramientas y mecanismos a la organización. Permite el seguimiento y monitoreo de cada una de las actividades, asegura los logros y metas” (Uribarri, 2013, p.62).

Tenorio (2012) afirma que la dirección estratégica es un enfoque eminentemente de las ciencias sociales y empresariales, maximiza y sistematiza el uso de los recursos humanos y materiales, las mismas que necesariamente compromete la responsabilidad de los trabajadores y de los directivos, haciendo que la misión y la visión de la institución sea el derrotero a seguir para alcanzar los objetivos institucionales.

1.1.1.1. Capacidad directiva: Dentro de las dimensiones de la dirección estratégica uno de los aspectos más importantes es la capacidad directiva. “habilidad gerencial que poseen los directivos en la organización del personal y los recursos que se destinan a las actividades o a la producción propiamente dicho” (Silva, 2014, p.21).

Todo directivo al asumir la dirección de una Institución debe poseer la habilidad de gerenciar a través de la capacidad directiva. Esto le permitirá organizar bien a los trabajadores y permitirá proveer los recursos necesarios para la producción.

A si mismo Calero (2014) considera que la capacidad directiva es esencial en todo proceso organizativo, la misma que demanda carácter y amplio conocimiento sobre la naturaleza humana.

La naturaleza humana es compleja y por esa misma razón, para poder dirigirlas a las personas dentro de una Institución, requiere de la capacidad directiva y esto supone conocimiento, habilidad, competencia, tanto personal e institucional.

Para este autor, por ejemplo no se podría alcanzar las metas u objetivos institucionales si el encargado de dirigir los procesos es permisible. Si esto pasara el personal responsable de generar la producción no realice trabajo conveniente y por eso en toda Institución urge la necesidad de la responsabilidad de dirigir el proceso de producción de bienes o servicios demuestren solvencia a la hora de dirigir y organizar todo el sistema productivo.

Un aspecto esencial para dirigir al personal y recursos necesarios es la habilidad comunicativa, al poseer o desarrollar esta competencia, se puede persuadir directamente en los trabajadores, de tal modo que los trabajos que se realicen tengan sentido común.

La capacidad directiva permite que los responsables de dirigir la institución tengan la pertinencia y perspicacia para dirigir convenientemente la organización, como menciona Roeders (2014):

La capacidad directiva no solo tiene que ver con la capacidad de organizar técnicamente cada uno de los procesos planificados, sino más bien tiene que ver con la capacidad de generar empatía y convencimiento para lograr aspiraciones comunes, por ello es importante que el directivo tenga desarrollado habilidades comunicativas que le permita persuadir a los trabajadores en el logro de los objetivos institucionales. (p. 57).

Efectivamente, podemos observar que la capacidad directiva requiere que los responsables de dirigir una institución generen confianza, respecto y sobre todo simpatía por el logro de los objetivos institucionales, por lo que los sistemas de comunicación horizontal resulta importantes para agrupar a los trabajadores en una sola meta.

A demás, la capacidad directiva requiere de los responsables, tener filosofía de trabajo, carisma, carácter, simpatía y confianza para con los trabajadores, estas habilidades y competencias concretas se necesita plasmarlo en el lenguaje, en la habilidad comunicativa.

1.1.1.2. Capacidad gerencial: “Es el conjunto de conocimientos, experiencias, habilidades, actitudes y aptitudes (inteligencia), que permite a las personas influir con medios no coercitivos sobre otras personas para alcanzar objetivos con efectividad, eficiencia y eficacia” (Mintzberg, 2017, p.56).

Concretamente hoy en día ya no se habla de capacidades, conocimientos o habilidades, porque estas definiciones quedan en el terreno teórico en palabras de Guerrero (2014) el autor precisa que las capacidades, conocimientos, habilidades, actitudes hoy en día engloba una competencia. Para este autor la competencia es definida como un saber actuar de una persona en un contexto particular haciendo uso de diferentes recursos y herramientas, por lo tanto la capacidad gerencial es más que una capacidad, por lo que sería competencia gerencial.

Para Barbosa (2014) la capacidad gerencial es la potencialidad que poseen los directivos, potencialidad para persuadir, convencer a las personas y mejorar un conjunto de habilidades, capacidades y destrezas.

Las destrezas consideradas como potencialidades para el autor para Guerrero (2017) tiene que ser destrezas no rutinarias, sino más bien destrezas activas, destrezas en el saber hacer de un individuo, es decir resolver problemas.

Para Calero (2014) la capacidad gerencial es una potencialidad que tienen las personas para hacer suyo el trabajo desde el enfoque estratégico y por resultados.

Hoy todos los trabajos se deberán al enfoque estratégico por resultados, si no hay resultados en el tiempo previsto simplemente el directivo no es competente y no pasará por la evaluación por competencias.

Silva (2014) sostiene que necesariamente los enfoques son complementarios y apelan a un enfoque estratégico.

Las habilidades gerenciales hoy, no solo requiere de una formación profesional especializada; sino también dependerán mucho de la convergencia de las habilidades sociales. De tal modo que la combinación de estas dos

especializaciones hará en el trabajador un ambiente cómodo y agradable para el trabajador, quien se siente motivado y empoderado en hacer suya la misión y la visión de la institución.

1.1.1.3. Liderazgo directivo: Silva (2014) el liderazgo directivo es una habilidad que poseen las personas para dirigir con eficiencia y eficacia los procesos administrativos, por ello es esencial que en la organización de los procesos se optimice los recursos y se generen las expectativas del caso.

El liderazgo directivo es otro de los aspectos básicos de toda dirección estratégica institucional, que según los planteamientos de Silva vendría a ser las competencias y capacidades que poseen el personal directivo para conducir con eficiencia y eficacia los procesos administrativos de la entidad. Este liderazgo de los directivos posibilita mejor organización institucional, mayor optimización de los recursos y la generación de expectativas institucionales que acicatean a sus integrantes al logro de los objetivos trazados.

Martínez (2014) los procesos de evaluación comprenden toda la asistencia física necesaria para optimizar los recursos con los que cuenta la institución.

Salas (2016) sostiene que es necesario e imprescindible que las personas tengan la posibilidad de mejorar sus capacidades que les permitan liderar las organizaciones con bastante solvencia académica y profesional.

En los aportes de Martínez y Salas, encontramos que la capacidad de liderazgo directivo de una institución permite al personal directivo realizar una labor evaluativa eficiente de los trabajadores, la mejor optimización en el uso de los recursos, la posibilidad de incentivar mejor el perfeccionamiento de las capacidades de los empleados, así como promover el mejoramiento de las capacidades de liderazgo del personal directivo de la entidad.

Sobre liderazgo directivo muchos autores coinciden en señalar que se sustenta en la capacidad que tienen las personas para servir y hacer crecer a otras personas, y no se relaciona para nada con la idea de mandar u obligar, en ese sentido coincidimos con lo señalado por Puig (2014) cuando sostiene:

El liderazgo directivo consiste en hacer crecer a las personas, en sacar lo mejor de ellos, en apoyar y ser partícipe de respaldar las iniciativas e inventivas que proponen los trabajadores, en suma liderazgo directivo es la capacidad que tienen las personas para persuadir a los trabajadores a desarrollar sus habilidades y talentos para beneficio suyo y de la organización. (p. 96).

Según lo señalado por Puig el liderazgo directivo estaría relacionado con el progreso y fortalecimiento de las capacidades y habilidades de los trabajadores, haciendo que estos participen activamente en la realización de las labores institucionales, asimismo sean agentes de apoyo decidido de las propuestas institucionales planteadas por el personal directivo de la institución. Del mismo la capacidad de liderazgo del personal directivo está dada por la potencialidad que estos tienen para conducir, persuadir y convencer a los trabajadores de la entidad que tomen la decisión de capacitarse y perfeccionarse en el desarrollo de sus habilidades, destrezas y talentos, y que sean conscientes de que esta tarea beneficia grandemente en el cumplimiento de las funciones de la institución.

En algunas instituciones públicas se ha asumido erróneamente la idea de que liderar es mandar, liderar es hacer notar a cada instante quien es el jefe, perjudicando así el clima institucional, por lo que es necesario reflexionar sobre qué viene a ser en realidad el liderazgo directivo, que no es otra cosa que servir y hacer que las personas afloren lo mejor de sus talentos y virtudes para beneficio de la organización.

1.3.1. Calidad de atención: La calidad de atención según Calero (2014) es la valoración que hace el usuario que se siente satisfecho por el servicio recibido en función al trato recibido, la celeridad en la atención y la pertinencia de los recursos disponibles. La calidad de la atención necesariamente tiene que ver con la percepción adecuada que tienen las personas que acuden a una institución u organización a solicitar algún servicio, las mismas que evalúan aspectos que determinan si la atención recibida satisface sus expectativas y requerimientos.

La calidad de atención dentro de una institución viene a ser la estimación o ponderación de cómo los trabajadores y sus directivos de la entidad están cumpliendo sus funciones. Si este cumplimiento es eficiente o ineficiente en cuanto a la celeridad de los procesos, de la calidad de trato y atención al público

usuario, en el uso de los recursos institucionales. La calidad de atención es la percepción o la forma de ver de los usuarios de una entidad con respecto a la labor desplegada por los integrantes de dicha entidad. Esto es una forma de evaluación por parte de los clientes que solicitan algún servicio a la institución, quienes estiman si el servicio prestado satisfizo o no sus necesidades y expectativas.

La calidad de atención es un componente esencial en la gestión empresarial porque es un indicador de competitividad, en la medida que proporciona información sobre la idoneidad del producto o del servicio entregado. Para Fleitas (2013) la calidad de atención necesariamente tiene que ver con la satisfacción de las expectativas, tanto individuales como grupales, en ese sentido a nivel de la gestión institucional, todos los esfuerzos desplegados en los procesos de producción o atención deben ser reflejados en la satisfacción del usuario.

En el sentido que plantea Fleitas la calidad de la atención está directamente relacionada con los indicadores de la competitividad empresarial, ya que suministra información sobre la autenticidad del producto entregado y la eficacia del servicio prestado. Al mismo tiempo está relacionado con la satisfacción de las necesidades y expectativas individuales y colectivas de los usuarios, que vienen a ser el resultado de la eficiente gestión del personal directivo, del eficiente cumplimiento de su labor de los trabajadores, del óptimo y pertinente uso de los recursos institucionales, entre otros. Es decir tiene que ver con todo el esfuerzo desplegado por la institución a la atención de los usuarios que finalmente se traduce en un servicio idóneo y eficiente o no.

Martínez (2013) la calidad de atención valora el nivel de aceptación que tiene, por parte del público, el producto o el servicio brindado. Es necesario tener en cuenta que la calidad de atención como percepción o valoración de las personas, es subjetiva, por lo que las opiniones de las personas pueden ser muy relativas, en la medida que su apreciación puede cambiar de dirección al menor descuido de la empresa, esta es la razón por la cual las organizaciones tienen mucho cuidado en los controles de calidad que implementan porque solo así podrán garantizar la sostenibilidad del producto.

La calidad de la atención de una entidad es muy importante como parte de su función esencial, ya que la reputación, el prestigio y la solidez de la entidad se ve reflejada fundamentalmente en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios. La eficiente o deficiente atención a sus clientes por la institución es un asunto subjetivo y relativo que se halla en la percepción del público usuario, pero que tiene mucha influencia en la opinión pública con respecto a la labor realizada por la entidad. En realidad compromete a toda la entidad, a la labor de sus trabajadores y directivos, a los procesos de gestión, la optimización de los recursos, entre otros aspectos. De esa manera mellando o fortaleciendo la reputación institucional.

La calidad de atención para Silva (2012) es un bien preciado de las organizaciones o las instituciones porque de ella dependen los procesos productivos, en la medida que la satisfacción de los usuarios determina si el producto o el servicio prestado es el más idóneo, de ser así se mantendrá o incrementará la productividad, caso contrario, las ventas disminuirán y será perjudicial para los intereses económicos de la empresa.

La calidad de atención es un elemento muy importante en el funcionamiento y desarrollo de las instituciones, ya que una entidad que brinda atención satisfactoria al público usuario y si el público así lo percibe, entonces se produce un proceso de retroalimentación, que ayuda a mejorar la productividad y prestación de servicios de esa entidad; en cambio cuando se da el proceso contrario, la percepción negativa del público hacia el servicio prestado hace que disminuya sensiblemente la calidad y cantidad de atención al cliente, perjudicando el proceso productivo institucional.

Para las necesidades de nuestro estudio debemos manifestar que para Marulanda se entiende por calidad de atención, a la satisfacción que recibe el usuario o cliente que recibe un servicio de calidad, compuesta esta apreciación por indicadores subjetivos y objetivos tales como la celeridad en la atención, el buen trato, la atención a la resolución de problemas, el confort y comodidad, así como la infraestructura.

La calidad de atención de una entidad al público es el reflejo de que los clientes están satisfechos con la atención prestada en cuanto a calidad, eficiencia, buen trato, atención a la solución de problemas, mejoras en la infraestructura, etc. sin estos indicadores positivos reflejados en la mente de los clientes la percepción sobre la calidad de atención de una entidad baja.

Debemos manifestar que la calidad de atención tiene varias acepciones, porque depende del usuario, del que presta el servicio, del personal asistencial, médico y administrativo, es decir que en base a las funciones y responsabilidades que ejerce en la institución cada uno de ellos tiene un concepto distinto de lo que viene a ser calidad de atención, por lo que para el caso de nuestro estudio nos abocamos a las opiniones y percepciones que tiene el usuario.

La generación de la percepción de la calidad de atención en la mente de los usuarios es resultado de la acción de varios factores como la debida atención que prestan los trabajadores, la infraestructura idónea, la formación de liderazgo gerencial en los directivos de la institución, el cabal cumplimiento de las funciones, del buen clima institucional, etc. Estos factores influyen significativamente en la formación de la percepción positiva o negativa de los usuarios en cuanto a la calidad de atención brindada.

La calidad de la atención a los usuarios de una organización actualmente se sustenta en teorías como la de calidad total y a decir de Gómez (2015) viene a ser:

La capacidad que tiene la empresa para satisfacer con creces las necesidades y expectativas de los usuarios, generando en ellos confianza y fidelidad a la empresa, lo que en gran medida permite y le otorga identidad y credibilidad a la organización, de tal forma que ésta adquiera prestigio y trascendencia en el rubro al que se dedica. (p. 57).

El planteamiento de Gómez con respecto a la calidad de atención de una entidad está referida con la capacidad que tiene la empresa o la entidad estatal de satisfacer con su atención o servicio a las necesidades y expectativas de los usuarios, si genera o no la confianza y lealtad en sus usuarios, si logra o no promover en el público la identificación y fe en el servicio que presta dicha

institución, si toda la labor institucional fortalece o no la reputación y el valor social lograda por la institución.

Un caso específico para diferenciar lo manifestado es lo que menciona Lartimer (2012) quien sostiene que para el paciente la calidad está referido al trato, a los servicios que se le brinda, a las necesidades atendidas, al tiempo que demora la atención de su pedidos, etc.

Por lo mismo podemos manifestar que definir la calidad de atención es complicado porque presenta muchas variantes dependiendo del que lo recibe y del que presta el servicio, razón por la cual para el caso de nuestro estudio se asume la definición de calidad de atención desde el punto de vista del usuario, atendido en una dependencia especializada como es el caso de los consultores obstétricos externos.

En la determinación de la percepción positiva o negativa de los usuarios en cuanto a la calidad de atención de la entidad, juegan un rol preponderante dos grandes factores. Por un lado están la institución con todo su personal, infraestructura y equipamiento en prestar servicio con determinada calidad; mientras por el otro lado está los clientes con todas sus necesidades y cultura consumidora. De la relación satisfactoria de estos dos factores depende la percepción del público sobre la calidad de atención prestada por la entidad.

Satisfacción de las expectativas

Otro aspecto importante que debemos considerar en la realización de nuestro trabajo de investigación viene a ser la definición de satisfacción del usuario la misma que a decir de Buendía (2013) es la percepción que tiene el usuario sobre la conformidad del servicio recibido, por lo que resulta complicado su apreciación a nivel de valores cuantitativos.

Por otro lado para Sarvey (2013) la satisfacción del servicio recibido tiene que ver con la sensación de sentirse cómodo, agradable y colmado por el servicio recibido, por lo que al igual que en el caso anterior se tiene complicaciones para

definirla específicamente porque depende de pareceres, opiniones y percepciones.

En los aportes de Buendía y Sarvey se aprecia claramente que la satisfacción de las expectativas por una empresa o institución es un aspecto ineludible a tomar en cuenta en la gestión de la entidad, debido a que la opinión pública tiene una fuerte influencia en la construcción de su reputación, credibilidad y confianza. Esto dependerá en gran medida de como la institución ha calado en la percepción de la población usuaria con la prestación de sus servicios.

La satisfacción por tanto es un elemento subjetivo que incluso depende de los estados de ánimo de los usuarios, por lo que es necesario establecer algunos patrones comunes a fin de valorar esta variable, la misma que se relaciona a la sensación de sentirse cómodo y agradecido por el servicio recibido.

Para seguir perfilando la definición de satisfacción del usuario aludimos a Alkin (2012) quien manifestó que viene a ser la sensación de estar satisfecho con el servicio recibido, traducido en comodidad, calidez y agradecimiento del usuario para con el servicio recibido. Indicadores como el trato, la solución de problemas, la celeridad en la atención y el acceso a los servicios de salud sin restricciones permiten valorar el nivel de satisfacción del usuario respecto al servicio recibido.

La satisfacción del cliente es un elemento subjetivo que depende de varios indicadores como el estado de ánimo del usuario, de la atención prestada por los trabajadores, la satisfactoria resolución de las necesidades y requerimientos del público, del acceso a los servicios solicitados, de la infraestructura, equipamiento y logística institucional adecuada, etc. Cuando la atención brindada es buena los usuarios retribuyen con sintiéndose cómodos, por estar agradecidos por la atención brindada y por la generación de una corriente opinión favorable al performance institucional.

La definición de satisfacción es relativa porque depende de las subjetividades que trae consigo el usuario, es decir por mucho que la institución se empeñe en facilitar o brindar las condiciones adecuadas y necesarias, algunos pacientes o usuarios puedan manifestar que no están satisfechos con el servicio porque

depende incluso como volvemos a mencionar de los estados de ánimo que tienen la personas en determinado momento.

Muchos autores sostienen que la satisfacción de las expectativas de los usuarios es la razón de ser de la organización, en ese sentido coincidimos con Paterson (2014) cuando sostiene que:

Si bien es cierto la responsabilidad de brindar y satisfacer las necesidades de atención de los usuarios es de la entidad prestadora, existen muchas variables y condiciones subjetivas que determinan el nivel de satisfacción que siente los usuarios respecto al servicio prestado, por lo que es necesario establecer algunos indicadores y criterios comunes a la mayoría de los usuarios para valorar con validez científica esta variable.

Por ejemplo, la mayoría coincide en señalar que el trato, la amabilidad, la celeridad en la atención y el acceso a todos los servicios sin restricción alguna son indicadores de una buena atención la misma que asegura la satisfacción de los usuarios, por lo que queda sistematizar estos criterios en instrumento de recojo de información para tener un idea global del nivel de aceptación que tiene las usuarios sobre el servicio prestado. (p. 98).

Según lo señalado por Paterson en la satisfacción de las expectativas del público usuario con la prestación de servicios por una entidad, depende de un conjunto de variables, indicadores y factores principalmente subjetivos que influyen en la satisfacción o no de las expectativas de los usuarios. Se puede señalar entre esos variables, indicadores y factores influyentes de la satisfacción de las expectativas a la atención dada al público con amabilidad, diligencia, celeridad, eficiencia, acceso a todos los servicios requeridos, entre otros.

Otro aspecto importante que debemos abordar viene a ser la satisfacción del usuario que a decir de Vidal (2012) es la percepción que tiene el usuario cuando el servicio recibido rebasa sus expectativas, lo que hace sentir cómodo y contento por el servicio recibido.

El usuario está satisfecho con la atención brindada por la institución cuando el servicio prestado por la entidad ha colmado las expectativas, necesidades y requerimientos de los clientes, haciéndolo sentir confortables, satisfechos, cómodos y agradecidos por el servicio prestado.

Por lo manifestado es necesario entender que la satisfacción del usuario depende en gran medida de los servicios que brinda la institución y sobre todo el personal responsable, la misma que debe generar un espacio comunicativo aceptable, es decir ser amable, empático, asertivo y tolerante, las mismas que garantizaran en cierta medida que el usuario perciba que es bien tratado, que tiene la posibilidad de ser atendido sin restricciones, en el tiempo previsto y en la fecha indicada. Por lo que es necesario que a nivel de personal asistencial se promueva los sistemas de comunicación como un elemento esencial para asegurar la satisfacción del servicio brindado.

Uno de los pilares de la satisfacción de las expectativas del público usuario viene a ser la atención brindada por la institución en la que no solamente están comprometidos la infraestructura, logística, equipamiento y la capacidad técnica de la entidad, sino también el servicio prestado por los trabajadores y el personal jerárquico que se debe reflejar en la amabilidad en la atención, buen trato al cliente, celeridad en la solución de los requerimientos y necesidades, acceso a servicios, calidad de servicio, etc. Esto requiere que todo el personal de las instituciones esté bien capacitados en el cumplimiento de sus funciones.

Debemos señalar que ahora existen estándares a nivel mundial y nacional que regulan y valoran los niveles de satisfacción de los usuarios, razón por la cual es necesario que las autoridades responsables de garantizar los servicios de salud, tengan en cuenta estos elementos para brindar un mejor servicio, teniendo en cuenta que se refiere a las percepciones que tienen los usuarios.

En la actualidad a nivel nacional e internacional existen estándares de regulación y medición de la calidad de atención que presta una determinada entidad y de la satisfacción de las expectativas logradas en el público usuario. Por ello el personal jerárquico y trabajadores de una entidad deben estar capacitados por un lado en el manejo eficiente de estos estándares y por otro lado estar debidamente preparados en cuanto al cumplimiento de sus funciones.

Los estándares mencionados presentan una característica esencial, tiende a involucrar a todos los actores que participan en la prestación de servicios, vale decir a los usuarios, a los prestadores del servicio, a los consumidores, a la

población en general, a partir de la cual se estructuran indicadores y estándares para valorar las opiniones y pareceres de las personas sobre la calidad de atención y las satisfacción de los usuarios.

En la medición de las expectativas satisfechas en los clientes bajo la aplicación de los estándares de valoración, se involucran todos los actores de que participan en el logro de estas expectativas como la capacidad institucional en la prestación de servicios, la calidad de atención de los trabajadores, las necesidades y requerimientos de los usuarios, el estado de ánimo de los clientes, el clima institucional, entre otros factores.

Existen algunos estudios que solo han reparado en tener en cuenta la opinión de los usuarios para valorar la calidad de atención, creemos que este tipo de apreciación es sesgada porque el servicio de salud es integral, lo que significa que una valoración adecuada debe considerar la opinión de todas las personas que intervienen en la prestación del servicio mencionado.

En la estimación de las expectativas satisfechas en los clientes solamente considerar la opinión de los usuarios es sesgada, parcial e incompleta, ya que estaría excluido el otro factor importante para esta satisfacción que viene a ser la calidad de atención prestada por la entidad. En una medición objetiva e integral de la satisfacción de las expectativas necesariamente tienen que concurrir la entidad prestadora de servicios y los clientes.

A nivel de criterios y estándares establecidos por los servicios de salud, podemos indicar que existen algunos elementos que permitan valorar este aspecto, así tenemos que un correcto desempeño asegura en cierta medida la satisfacción de los usuarios, además de ello el estricto cumplimiento de los protocolos de atención y necesariamente una buena relación con el personal de salud aseguran que el nivel de percepción de la calidad de atención sea la más adecuada.

En la medición de la satisfacción de las expectativas uno de los factores a tomar en cuenta es el correcto e idóneo desempeño de las funciones propias de la entidad, y en ella juega un papel decisivo la capacitación técnica y de atención al público de los trabajadores y la capacidad gerencial de sus directivos.

Otro elemento esencial para valorar la satisfacción de usuario y por ende la calidad de atención de la salud es la diligencia, es decir la disposición amable que tiene el personal para prestar el mejor servicio a los usuarios. Por ejemplo a la hora de brindar el servicio el personal que asiste al usuario inspira seguridad, así como amabilidad y buen trato, por lo que a nivel de criterios e indicadores de calidad de atención estos vienen a ser elementos que permitan catalogar el servicio como de calidad.

En la satisfacción de las expectativas la diligencia juega un papel de mucha importancia, debido a la prestación de servicios de la institución debe ser amable, cálido, atento y satisfactorio hacia los clientes caso contrario, un mal trato hacia los usuarios generara una corriente de opinión negativa hacia la calidad de atención de la entidad, la cual ocasiona la insatisfacción de las expectativas, repercutiendo en la baja reputación de la institución.

Actualmente existen modelos de calidad, todas ellas basadas en satisfacción de las necesidades y demandas de los usuarios, estos elementos vienen a ser uso de datos, manejo de información, estandarización de procesos, disponibilidad de recursos y materiales y eficiencia en la logística implementada.

A nivel internacional existe un instrumento denominado Escala Servqual que mide la calidad del servicio prestado. Este instrumento fue diseñado y validado por Valerie y Berry. Este elemento operativo fue adecuado por varios estudiosos entendidos en la materia, principalmente para adecuarlos a contextos como es el caso de nuestro país, por lo mismo se sugiere como metodología la concurrencia de opiniones de clientes, usuarios, paciente, beneficiarios, etc.

El uso de la Escala Servqual para la medición de la calidad de servicio prestado es muy importante, ya que permite la estimación acorde a la realidad de la entidad prestadora de servicios, asimismo posibilita la participación de la opinión de los usuarios con respecto a la atención prestada.

Las necesidades del cliente y del usuario deben ser atendidos por los prestadores del servicio, la misma que debe colmar las expectativas con las que vienen predispuestas las personas en relación a la atención recibida, por lo que este

instrumento considera y comprende justamente indicadores que abarcan toda la gama de expectativas y necesidades que puede traer consigo el usuario.

La entidad que tenga como objetivos el logro de la satisfacción de las expectativas de los usuarios, debe orientar su atención a rebasar las necesidades y requerimientos de sus clientes, y esto implica necesariamente la capacitación adecuada de todo el personal de la institución en el mejor cumplimiento de sus funciones y la prestación más idónea posible de sus servicios al público usuario.

Para el Servqual, la percepción que tiene el usuario de la atención recibida se sustenta en el producto entregado, en este caso en el servicio que se le brinda al usuario, por lo que esta valoración compromete a toda la institución, desde la atención por el personal de seguridad hasta la atención en los consultorios y en todas las dependencias que tiene la institución.

El uso del instrumento de medición Servqual requiere necesariamente que se tome en cuenta la calidad del producto entregado al cliente, ya que esta es la base de la valoración para la satisfacción de las expectativas del cliente. Esto implica, que el logro de la calidad de atención requiere la concurrencia idónea de todo el personal de la entidad desde los directivos hasta los trabajadores.

Ocurre que muchas de las dependencias que conforman la institución aseguran un servicio amable, con la celeridad del caso, brindando asistencia permanente, pero el solo hecho de que el personal que está a cargo del ingreso al establecimiento no asegura una buena atención, la percepción del usuario es negativa para toda la institución, por lo que es necesario asegurar un buen servicio en cada una de las dependencias que visita el usuario.

Para lograr una percepción positiva en los clientes en cuanto a la satisfacción de las expectativas, es una necesidad ineludible la participación lo más idónea posible de todas las dependencias de la entidad prestadora de servicios, así como la participación eficiente de todos los trabajadores incluyendo el personal directivo. Esta eficiencia debe estar centrado en la calidad de atención al cliente.

El instrumento Servqual considera muchas dimensiones, las mismas que tratan de copar todas las aristas y vertientes de la percepción que tienen los usuarios, por lo que aplicación es pertinente para valorar la calidad de atención en distintas organizaciones sean estas de salud, administración, etc.

Existen entonces criterios que enmarcan el uso pertinente del Servqual, entre las que podemos enumerar como confiabilidad, la que se refiere a que el cliente recibe lo que se le ha prometido.

Responsabilidad, que significa la buena disposición que tienen los prestadores del servicio para atender a los usuarios.

El uso del instrumento Servqual en la medición de la satisfacción de expectativas de los usuarios de una institución, compromete muchos factores como la percepción de los usuarios, la calidad de atención de los trabajadores, el acceso a los servicios requeridos, el tiempo de atención, la infraestructura, el equipamiento, el clima institucional. Entonces la satisfacción del cliente se logra con la participación de los clientes y de los trabajadores de la entidad. Asimismo esto implica la amabilidad y diligencia en la atención, implica que todos los trabajadores de una dependencia están prestos para atender cualquier necesidad requerida por el usuario.

La empatía como la capacidad de brindar atención personalizada a todos los usuarios y finalmente la dotación de materiales y los procesos logísticos, las mismas que aseguran una buena prestación del servicio.

Todos los criterios descritos constituyen los indicadores para valorar el nivel de satisfacción de los usuarios, por tanto es necesario precisar que el instrumento Servqual es pertinente porque asegura validez y confiabilidad, al ser un instrumento estandarizado.

Otro aspecto que valora el Servqual es la valoración de la importancia que tiene el servicio recibido, para lo cual se solicita a los encuestados que registren sus percepciones con el servicio recibido.

Con el uso del instrumento Servqual en el proceso de medición de la satisfacción de las expectativas de los clientes de una entidad se hace necesario tener en cuenta la empatía como un elemento que permite que el trabajador se ponga en la situación del usuario y entienda con mayor claridad el requerimiento y la necesidad de esos clientes. Asimismo requiere tomar en cuenta la confiabilidad, fidelidad y valoración de los clientes con respecto al servicio que brinda la institución.

Celeridad en la atención

La celeridad en la atención según Pasquel (2012) es la capacidad de respuesta que tiene la organización para atender en el tiempo perentorio los requerimientos de los usuarios o beneficiarios. Actualmente esta exigencia es considerada como indicador de una buena atención y calidad en la prestación del servicio prestado.

Según la concepción de Pasquel, en la calidad de atención al cliente los indicadores de las exigencias y requerimientos del usuario deben ser satisfechos ineludiblemente. Para lograr esa satisfacción la capacidad de respuesta institucional acorde a los estándares de calidad internacional son esenciales, sin las cuales es casi imposible en la actualidad lograr una calidad de atención satisfactoria en los clientes.

La celeridad en la atención mucho tiene que ver con la estructura organizacional de la organización, la misma que le permite acortar los tiempos en el servicio que ofrece. Sobre la celeridad en la atención podemos mencionar que:

Es la capacidad que tiene la organización para atender y satisfacer las necesidades de los usuarios en el tiempo establecido con la calidad deseada, por lo que es un componente esencial en la valoración de la calidad de atención que se proporciona la misma que determina la confianza y la fidelidad de los clientes para con la organización. (Gonzales, 2014, p. 48).

La capacidad de las instituciones para satisfacer las expectativas de los usuarios requiere tener una organización institucional idónea, eficiente y sólida. Sólo así

podrá pertrechar y acicatear a sus trabajadores en el mejor cumplimiento de sus funciones, que debe aterrizar en la atención satisfactoria de los requerimientos y expectativas de sus clientes.

Como podemos apreciar la celeridad en la atención actualmente determina en gran medida la calidad y el prestigio que la entidad posee, la misma que garantiza el logro de los objetivos institucionales previstos, sobre todo cuando se trata de mejorar el nivel de percepción que tienen los usuarios sobre la gestión.

Según Chiavenato (2014) la celeridad en la atención constituye uno de los pilares en el proceso administrativo, porque representa la imagen de la organización frente a los clientes o usuarios, a nadie le parece adecuado recibir una atención de sus demandas con la demora excesiva en el tiempo, por ello es que actualmente las organizaciones establecen mecanismos y estrategias que permitan asegurar la celeridad en la atención, de ahí la necesidad de empoderar a los trabajadores con la propuesta de la dirección estratégica que justamente considera vital asegurar la celeridad en la atención al cliente.

Sistema de comunicación

Los sistemas de comunicación constituyen según Fernández (2014) uno de los componentes vitales para asegurar una gestión eficiente y efectiva. Para este autor, los sistemas de comunicación permiten acelerar los procesos y evita la pérdida de tiempo en actividades que no tienen valor alguno para la organización, la misma que surge debido a que los canales de comunicación no permiten que la información fluya en el tiempo previsto.

En la actualidad los sistemas de comunicación en las instituciones públicas y privadas son elementos esenciales que participan en el proceso productivo y de gestión de las entidades, contribuye a la aceleración y cumplimiento eficiente de las funciones propias de la institución, ayuda a generar un clima organizacional armónica y genera una imagen institucional positiva dentro de la sociedad.

Para Chiavenato (2014) los sistemas de comunicación en las organizaciones:

Constituyen el bien preciado porque permiten una gestión efectiva en la medida que la información fluye sin distorsión lo que asegura lograr los objetivos previstos en el tiempo programado; la pérdida de tiempo y de recursos en muchos de los casos ocurre debido a que la información no ha llegado convenientemente lo que perjudica el proceso en la cadena de producción, que a la larga representa pérdidas invaluable para la organización (p. 57).

Según Chavenato, en la eficiente gestión institucional participa el elemento imprescindible del siglo XXI, que viene a ser el sistema de comunicación. El flujo de la información dentro y hacia afuera de la institución, previene de un conjunto de errores posibles a cometer por la institución, fortalece la cadena de producción de la entidad y genera una imagen institucional favorable para la mejora de la entidad.

Actualmente las organizaciones invierten considerables recursos en hacer viable los sistemas de organización, en la medida que esta les permite tomar decisiones con la rapidez del caso, lo que le permite a la organización ser competitiva en un mundo tan cambiante, de ahí la necesidad de incorporar estratégicamente la propuesta de contar con un sistema de comunicación eficiente y efectiva.

En la actualidad las organizaciones y empresas para adaptarse al cambiante mundo de la globalización realizan un conjunto de acciones orientados a lograr competitividad en su atención al cliente, para lo cual la entidad realiza importantes inversiones en la capacitación del personal, en la mejora de la infraestructura, en el equipamiento institucional, en la mejora del clima institucional y en el proceso comunicacional interna y externa a la institución.

Los sistemas de comunicación en las organizaciones se han sistematizado con el avance de la ciencia y la tecnología, por ello es que ahora en las organizaciones no se toman decisiones al azar o fruto de la experiencia sino que responden a un sistema de comunicación planificada que proporciona información sustancial que permite asumir y tomar decisiones con un sustento científico válido.

1.4. Formulación del problema:

Problema general

¿De qué manera la dirección estratégica se relaciona con la calidad de atención en el Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018?

Problemas específicos

PE1: ¿Qué relación existe entre la dirección estratégica y la satisfacción de las expectativas de los usuarios en el Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018?

PE2: ¿Qué relación existe entre la dirección estratégica y la celeridad en la atención de los usuarios en el Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018?

PE3 : ¿Qué relación existe entre la dirección estratégica y el sistema de comunicación en los usuarios en el Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018?

1.5. Justificación de estudio

El trabajo de investigación considera mencionar como justificación para la realización del estudio las siguientes consideraciones:

El presente trabajo de investigación **es conveniente**, porque a través de este medio se hará conocer la calidad de atención en el programa regional de irrigación y desarrollo rural integrado, y a partir de sus resultados elaborar un programa con tratamiento experimental como propuesta y mejorar la calidad de los servicios. Es conveniente también porque retribuirá en las instituciones públicas con similar característica.

Es relevante porque proporciona información sustancial sobre las características de cómo se viene organizando la dirección estratégica en el Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, la misma que servirá para que la población en su conjunto tenga un nivel de valoración conveniente hacia la gestión edil, además podemos mencionar que a

partir de las conclusiones a las que se arriben la autoridad edil a través de sus funcionarios pueda reorientar e implementar estrategias a fin de mejorar la calidad de atención a los usuarios que acuden al programa regional de irrigación y desarrollo rural integrado, quienes en última instancia resultan ser los beneficiados con la realización del trabajo de investigación.

El estudio se preocupa en contribuir en resolver el problema de la dificultad en la atención al usuario que se tiene en el Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, la misma que en alguna medida debe ser solucionada a través de la implementación de estrategias de atención eficiente de los usuarios.

Los resultados obtenidos en nuestra investigación pasaran a ser parte del bagaje teórico que se tiene sobre dirección estratégica y calidad de atención al usuario, asimismo se tiene la posibilidad de generalizar las conclusiones a otras dependencias con similares características, contribuyendo así en la mejora de la atención al público en general.

Otro aporte sustancial de estudio desarrollado consiste en que los instrumentos elaborados y debidamente validados puedan ser utilizados en futuras investigaciones.

1.5 Hipótesis

Hipótesis general

La dirección estratégica se relaciona con la calidad de atención en los usuarios en el Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018.

Hipótesis específicos

H1: Existe relación entre la dirección estratégica y la satisfacción de las expectativas en los usuarios en el Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018.

H2: Existe relación entre la dirección estratégica y la celeridad en la atención en los usuarios en el Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018.

H3: Existe relación entre la dirección estratégica y el sistema de comunicación en los usuarios en el Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018.

1.6 Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la dirección estratégica y calidad de atención en los usuarios en el Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018.

Objetivos específicos:

O1: Determinar qué relación existe entre la dirección estratégica y la satisfacción de las expectativas en los usuarios en el Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018.

O2: Determinar qué relación existe entre la dirección estratégica y la celeridad en la atención de los usuarios en el Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018.

O3: Determinar qué relación existe entre la dirección estratégica y el sistema de comunicación en los usuarios en el Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

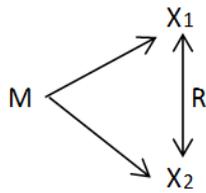
El presente trabajo de investigación es de diseño no experimental, debido a que no hubo manipulación de variables; por lo que es de diseño relacional transversal en la medida que los resultados de la investigación corresponden a un periodo determinado (corte en el tiempo). “Estos diseños evalúan el comportamiento conjunto de las variables y si éstas se correlacionan” (Sousa, 2007).

“Todo diseño es un plan, una estrategia que el investigador elabora con la intención de comprobar sus hipótesis” (Jiménez, 2007, p. 98).

“Los diseños relacionales son variables, en donde existe una variable de asociación y una variable de supervisión” (Supo, 2017, p. 46).

El diseño es correlacional en la medida que el objetivo del trabajo de investigación es medir la relación que existe entre las dos variables de estudio, por lo que gráficamente representamos de la siguiente manera.

Esquema



Siendo:

M, muestra representativa

X1, medición a la variable 1.

X2, medición a la variable 2

R, es la determinación de la relación existente entre las variables.

2.2. Variables, operacionalización

Variables

Las variables vienen a ser propiedades o atributos que poseen las personas, eventos o fenómenos que son motivo de investigación, las mismas que asumen distintos valores en cada unidad de estudio.

Para el caso de nuestra investigación las variables fueron registradas de la siguiente manera:

Variable 1: Dirección estratégica.

Variable 2: Calidad de atención

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	Capacidad que poseen los que dirigen la organización a nivel directivo, gerencial y liderazgo, que asegura el trabajo efectivo y el logro de los objetivos institucionales. (Dellepiani, 2015, p. 84).	La variable será valorada a través de la aplicación de un cuestionario de opinión las mismas que contienen ítems para las dimensiones: Capacidad directiva, Capacidad gerencial, Liderazgo directivo	Capacidad directiva	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Organización ✓ Ejecución ✓ Control 	Ordinal: Excelente Bueno Regular Deficiente
			Capacidad gerencial	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Logro de metas ✓ Logro de objetivos 	
			Liderazgo directivo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trabajo en equipo ✓ Toma de decisiones 	
CALIDAD DE ATENCIÓN	Valoración del servicio que brinda una entidad organizada conforme a disposiciones legales reglamentarias vigentes, con el fin de satisfacer de manera continua, uniforme y regular las necesidades de carácter colectivo de los usuarios. (Gonzales, 2014, p. 187).	La calidad del servicio será valorar a través de la aplicación de un cuestionario que mida las dimensiones: Satisfacción de las expectativas. Celeridad en la atención. Sistema de comunicación	Satisfacción de las expectativas.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Individuales ✓ Grupales 	Ordinal: Excelente Bueno Regular Deficiente
			Celeridad en la atención.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plazos ✓ Procedimientos administrativos 	
			Sistema de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asertivo ✓ Empático 	

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Hace referencia al número total de elementos con alguna característica común, que ocupan un espacio y un tiempo definido. Cada elemento recibe el nombre de unidad de muestreo y en ocasiones coincide con la unidad de análisis (Pimienta, 2000).

Conjunto de elementos que presentan características comunes. La población es un conjunto de todos los elementos que hemos estudiado, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones (Pino, 2012, p. 157).

La población de estudio considera a usuarios atendidos de abril a julio en el Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018 N= 100

Tabla 1 Población de estudio

USUARIOS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Usuarios atendidos	75	25	100
TOTAL	75	25	100

Fuente: Registro de asistencia

2.3.2. Muestra

Estadísticamente, la muestra es una porción, parte, sector o fracción de la población y que la representa cuando no es posible realizar el censo (Pimienta, 2000).

La muestra es un subconjunto de la población (Salkind, 2002, p. 157), como tal posee las mismas características del marco poblacional.

La muestra para Quezada (2012) es parte representativa de la población.

Sin embargo, en la presente investigación se ha obviado el cálculo de la muestra porque la población es accesible. Por tanto, se trata de un estudio censal. $n = 100$

Tabla 2 Muestra de estudio

USUARIOS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Usuarios atendidos	75	25	100
TOTAL	75	25	100

Fuente: Registro de asistencia

El muestreo es el procedimiento que se emplea para seleccionar a las unidades de análisis que forman parte de la población (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Al no realizar el cálculo de la muestra por estudiar al 100% de la población, se obvia el tipo de muestreo.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas

Las técnicas constituyen los procedimientos concretos que el investigador utiliza para recoger información, de tal forma que son específicas y tienen un carácter práctico y operativo. (Palomino, 2016, p. 154).

Para el caso de nuestro estudio se consideró utilizar las siguientes técnicas:

Tabla 3

Tabla de las técnicas de la instrumentación.

VARIABLES	TÉCNICAS
Dirección estratégica	Encuesta
Calidad de atención	Encuesta

2.4.2. Instrumentos

Es un recurso del cual se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer la información más objetiva posible de ellos. (Peña, 2016, p. 156).

Para el caso de nuestra investigación tiene las siguientes características:

Tabla 4

Tabla de las de la instrumentación.

VARIABLES	INSTRUMENTOS
Dirección estratégica	Cuestionario de encuesta
Calidad de atención	Cuestionario de encuesta

Variable I: La técnica de investigación que se consideró para la presente variable: Dirección estratégica fue encuesta, cuyo instrumento fue un cuestionario de acuerdo a la dimensión e indicadores de estudio, con un total de 24 ítems, con una escala de medición ordinal tipo Likert, lo cual tuvo como finalidad recabar información referido a la dirección estratégica en el (PRIDER). Ayacucho, 2018.

Variable II: La técnica de investigación que se consideró para la presente variable calidad de atención fue la encuesta, cuyo instrumento fue un cuestionario de acuerdo a la dimensión e indicadores de estudio, con un total de 24 ítems, con una escala de medición ordinal tipo Likert, lo cual tuvo como finalidad recabar información sobre la percepción de la calidad de atención en el (PRIDER). Ayacucho, 2018. Lo cual fue dirigido a los usuarios asistentes de dicha entidad.

2.4.3. Validez

La validez según Álvarez (2014) es la propiedad que tiene el instrumento para lograr sus objetivos, en ese sentido la validez de los instrumentos utilizados demandó el cálculo de la R de Pearson para uno de los ítems bajo los criterios estadísticos del modelo ítem-total, registrándose un valor mayor a 0.21 en cada uno los ítems lo que asegura su validez.

En la presente investigación la validación de la instrumentación no ha requerido la validez por juicio de experto, debido a que los instrumentos fueron estandarizados, es decir ya validados por expertos, sin embargo he visto conveniente aumentar algunos ítems para cada dimensión, los cuales fueron validados bajo el procedimiento estadístico de Pearson con resultados mayores o iguales a 0,21.

Al respecto Abanto (2015) señala que si realizamos pruebas estadísticas bajo la modalidad de ítems total de Pearson, entonces la regla debe ser: si los datos de Pearson son $>$ a 0,21, entonces son datos válidos, si los datos son $<$ a 0,21, entonces no son válidos. Para mayor veracidad de lo descrito adjunto las fichas técnicas de la instrumentación:

FICHA TÉCNICA

Instrumento*	<i>Cuestionario para medir Dirección estratégica</i>
Autores	María del Pilar Gonzales Peña
Año de edición	2014
País de origen	Perú.
Ámbito de aplicación	Instituciones públicas y privadas
Administración	Individual
Objetivo	Valorar el nivel de dirección estratégica.
Duración	60 minutos
Dimensiones	Capacidad directiva Capacidad gerencial. Liderazgo directivo
Adaptado	Br. Quispe Casafranca, Blumer Zialer
Campo de aplicación	Usuarios de las dependencias públicas y privadas.
Validez estadística	La validez del instrumento consideró el cálculo de la R de Pearson bajo el modelo estadístico, ítem-total, la misma que registró, en cada ítem, un valor mayor a 0.20.
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.875.
Aspectos a evaluar	El instrumento está estructurado de la siguiente manera: Variable: DIRECCIÓN ESTRATÉGICA (20 ítems) Dimensión I: Capacidad directiva (8 ítems).

	Dimensión II: Capacidad gerencial (8 ítems)		
	Dimensión III: Liderazgo directivo (8 ítems)		
Calificación	Totalmente en desacuerdo	:	1 punto
	En desacuerdo	:	2 puntos
	De acuerdo	:	3 puntos
	Totalmente de acuerdo	:	4 puntos
Recategorización	Intervalo: Deficiente : 1 – 20 puntos Regular : 20 – 40 puntos Bueno : 40 – 60 puntos Excelente : 60 – 80 puntos		

FICHA TÉCNICA

Instrumento*	<i>Cuestionario para medir calidad de atención</i>
Autores	Humberto Rivas Hurtado.
Año de edición	2015
País de origen	Perú.
Ámbito de aplicación	Instituciones públicas y privadas.
Administración	Individual
Objetivo	Valorar la calidad de atención.
Duración	40 minutos
Dimensiones	Satisfacción de las expectativas Celeridad en la atención Sistema de comunicación
Adaptado	Br. Quispe Casafranca, Blumer Zialer
Campo de aplicación	Público que hace uso del servicio en instituciones públicas y privadas.
Validez estadística	La validez del instrumento consideró el cálculo de la R de Pearson bajo el modelo estadístico, ítem-total, la misma que registró, en cada ítem, un valor mayor a 0.20.
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.854.
Aspectos a evaluar	El instrumento está estructura de la siguiente manera: Variable: CALIDAD DE ATENCIÓN (20 ítems)

	Dimensión I: Satisfacción de los usuarios (8 ítems).		
	Dimensión II: Celeridad en la atención (8 ítems)		
	Dimensión III: Sistema de comunicación (8 ítems)		
Calificación	Totalmente en desacuerdo	:	1 punto
	En desacuerdo	:	2 puntos
	De acuerdo	:	3 puntos
	Totalmente de acuerdo	:	4 puntos
Categorías	Intervalo:		
	Deficiente	:	1 – 20 puntos
	Regular	:	20 – 40 puntos
	Bueno	:	40 – 60 puntos
	Excelente	:	60 – 80 puntos

2.4.4. Confiabilidad

La confiabilidad según Abanto (2014) es la propiedad que tiene el instrumento para registrar resultados similares en varias aplicaciones a muestra con características similares.

En la presente investigación para el caso de nuestros instrumentos, a partir técnicas se constató, un Alpha de Cronbach, la misma que resultó ser igual a 0.875, para la variable dirección estratégica y 0,854 para la variable calidad de atención, lo que significa que los instrumentos son altamente confiables y aplicables en la investigación.

A continuación adjunto el resultado de la confiabilidad de la instrumentación, a partir de la ficha técnica:

Para la variable dirección estratégica:

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,875	24

En la misma medida para la variable calidad de atención, podemos observar el siguiente resultado:

Estadísticos de fiabilidad	
-----------------------------------	--

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,854	24

Como podemos observar en las tablas anteriores los resultados del Alfa de Cronbach, son cercanos a 1.

2.5. Método de análisis de datos

Para el caso del método de análisis de datos se utilizará los siguientes elementos estadísticos:

Tablas de frecuencia, que deben organizar la información acopiada y previamente procesada.

Gráficos estadísticos, que nos permitan presentar la información bajo criterios científicos, para asegurar la pertinencia, el orden y la precisión exigida en estos casos.

Estadísticos, que vienen a ser resúmenes de las mediciones realizadas, por lo mismo se calculará estadígrafos que determinen la relación de las variables de estudio.

2.6. Aspectos éticos

Los textos utilizados en todo el proyecto de investigación serán citados con todas las exigencias del caso según las normas APA sexta versión y la plataforma virtual TURNITIN exigencias de la escuela de post grado de la Universidad Cesar Vallejo.

En la presente investigación no sólo es un acto técnico; es ante todo el ejercicio de un acto responsable, y desde esta perspectiva de la ética de la investigación conlleva a respetar los derechos de autoría considerados en la investigación, basados en un aspecto de la ética profesional. Existen problemas en la actualidad como:

Ocultar a los participantes la naturaleza de la investigación o hacerles participar sin que lo sepan.

Exponer a los participantes a actos que podrían perjudicarles o disminuir su propia estimación.

Invadir la intimidad de los participantes, y finalmente la investigación se realizará bajo autorización del director del Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, periodo, 2018.

III. RESULTADOS

3.1. Prueba Inferencial

Tabla 5

Distribución de datos según resultados de la prueba de normalidad

Si $n \geq 50$ Kolmogorov-Smirnova; Si $n < 50$ Shapiro-Wilk

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE ATENCIÓN	,300	100	,000	,783	100	,000
DIRECCIÓN ESTRATÉGICO	,369	100	,000	,722	100	,000
Satisfacción de las expectativas	,350	100	,000	,725	100	,000
Celeridad en la atención	,305	100	,000	,769	100	,000
Sistema de comunicación	,222	100	,000	,808	100	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

Nota: Nivel de significancia $\alpha=0,05$

Interpretación:

La tabla 5 registra que la sig (α) = 0.000 por lo que podemos afirmar que los datos no configuran distribución normal.

La prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov en 100 muestras con 24 ítems para la variable calidad de atención y para la variable dirección estratégica en 24

ítems en sus diferentes dimensiones, nos arrojó como resultados los significados bilaterales menores a 0,05, esto significa estadísticamente la determinación de una prueba no paramétrica en investigaciones relacionales.

Decisión: El significado bilateral tanto para la variable calidad de atención y la variable dirección estratégica en sus diferentes dimensiones, nos arrojó, los P Valores menores a 0,05, esto determina la utilización de una prueba no paramétrica en la investigación relacional, y como mis variables son de tipo ordinal, entonces el procedimiento estadístico corresponde al estadístico Tau_b de Kendall, en razón de que el objetivo de investigación es medir la relación entre las variables de estudio.

Es necesario precisar que según Abanto (2016) la prueba de normalidad se debe realizar cuando la información acopiada genera cuantificación numérica, independientemente de que la variable sea categórica, ya que sin esta prueba no se podría elegir el estadígrafo que permite medir la correlación, teniendo en cuenta que existen dos grupos de estadígrafos, las que son paramétricas y las no paramétricas.

3.2. A nivel inferencial: tablas cruzadas y pruebas de hipótesis

3.2.1. Tabla cruzada y prueba de hipótesis general

Tabla 6

Calidad de atención y Dirección estratégica

		CALIDAD DE ATENCIÓN*DIRECCIÓN ESTRATÉGICA tabulación cruzada			Total	
		DIRECCIÓN ESTRATÉGICA				
		Deficiente	Regular	Buena		
CALIDAD DE ATENCIÓN	Deficiente	Recuento	10	10	0	20
		% del total	10,0%	10,0%	0,0%	20,0%
	Regular	Recuento	0	59	1	60
		% del total	0,0%	59,0%	1,0%	60,0%
	Buena	Recuento	0	0	20	20
		% del total	0,0%	0,0%	20,0%	20,0%
Total	Recuento	10	69	21	100	
	% del total	10,0%	69,0%	21,0%	100,0%	

FUENTE: Base de datos. Elaboración: Investigadora

Descripción:

En la tabla 06, del total de 100 usuarios y usuarias encuestados de abril a julio del 2018, en el Programa Regional de irrigación y desarrollo rural integrado en el Gobierno Regional. Ayacucho, los mismos que representan al 100%, encuestados con el cuestionario de encuesta respecto a la variable calidad de atención; de esta totalidad el 60,0% (60) de los usuarios consideran una calidad de atención en escala regular brindada por el PRIDER; así mismo, el 69,0% (69) de los usuarios consideran regular la dirección estratégica en el Programa regional de irrigación y desarrollo rural integrado del Gobierno Regional de Ayacucho.

La estadística presentada según nuestra encuesta, concuerda con la versión de los usuarios encuestados, en razón de que más del 50% de los usuarios consideran en escala regular la calidad de atención y una dirección estratégica regular en el programa PRIDER. Asimismo, es necesario inferir estadísticamente el nivel de relación de la dirección estratégica y la calidad de atención, es decir si los datos recogidos concuerdan para establecer la relación.

Prueba de hipótesis general

Hipótesis nula (Ho): La dirección estratégica no se relaciona con la calidad de atención en los usuarios en el Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018.

Hipótesis alterna (Ha): La dirección estratégica se relaciona con la calidad de atención en los usuarios en el Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018.



Regla: Si el valor $p \geq 0.05$, se acepta hipótesis nula. Si valor $p < 0.05$, se acepta HA.

Correlaciones		
	CALIDAD DE ATENCIÓN	DIRECCIÓN ESTRATÉGICA
tau_b de Kendall	CALIDAD DE ATENCIÓN	Coefficiente de correlación
		1,000
		,854**

	Sig. (bilateral)		,000
	N	100	100
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	Coefficiente de correlación	,854**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Nivel de significancia $\alpha=0,05$

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia.

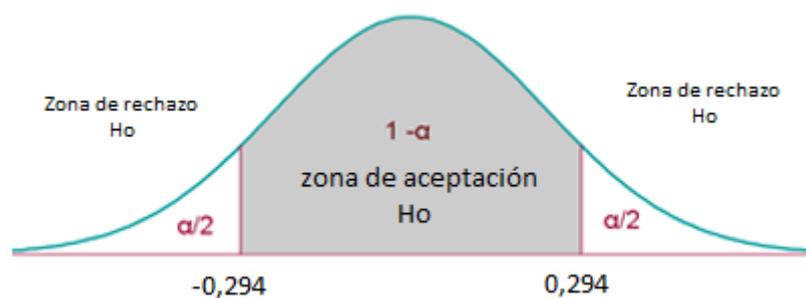
INTERPRETACIÓN:

La tabla de correlaciones para la hipótesis general, nos permite observar que el valor del tau_b de Kendall = 0,854, lo que significa que existe una correlación muy buena.

Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$ (5%)

Región de rechazo y aceptación



Decisión estadística

Valor de la tabla = 0,294

Valor teórico = 0,854

El valor teórico se ubica en la zona de rechazo de Ho, en la tabla de correlaciones el significado (bilateral) obtenido es 0,000 y es menor que al nivel de significancia

(α : 0,05); entonces existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna:

Conclusión estadística: “La dirección estratégica se relaciona con la calidad de atención en los usuarios en el Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018.

El coeficiente de correlación es 0,854, por lo tanto existe una correlación muy alta entre la calidad de atención y dirección estratégica (Kendall: 0,854; $p < 0,05$).

3.2.2. Tabla cruzada y prueba de hipótesis específica 1

Tabla 7

Dimensión satisfacción de las expectativas y Dirección estratégica

Satisfacción de las expectativas*DIRECCIÓN ESTRATÉGICA tabulación cruzada						
		DIRECCIÓN ESTRATÉGICA				
			Deficiente	Regular	Buena	Total
Satisfacción de las expectativas	Deficiente	Recuento	10	5	0	15
		% del total	10,0%	5,0%	0,0%	15,0%
	Regular	Recuento	0	64	6	70
		% del total	0,0%	64,0%	6,0%	70,0%
	Buena	Recuento	0	0	15	15
		% del total	0,0%	0,0%	15,0%	15,0%
Total	Recuento	10	69	21	100	
	% del total	10,0%	69,0%	21,0%	100,0%	

FUENTE: Base de datos. Elaboración: Investigadora

Descripción:

En la tabla 07, del total de 100 usuarios y usuarias encuestados de abril a julio del 2018, en el Programa Regional de irrigación y desarrollo rural integrado en el Gobierno Regional. Ayacucho, los mismos que representan al 100%, encuestados con el cuestionario de encuesta respecto a la dimensión satisfacción de las expectativas; de esta totalidad el 70,0% (70) de los usuarios consideran regular las expectativas de la calidad de atención brindada por el PRIDER; así mismo, el 69,0% (69) de los usuarios consideran regular la dirección estratégica en el Programa regional de irrigación y desarrollo rural integrado del Gobierno Regional de Ayacucho.

Podemos colegir, que más del 50% de los encuestados opinan y consideran regular la dirección estratégica y la satisfacción de las expectativas; por lo que a continuación expresamos la relación existente entre estas.

Prueba de hipótesis específica 1

Hipótesis nula (Ho): No existe relación entre la dirección estratégica y la satisfacción de las expectativas en los usuarios en el Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018.

Hipótesis alterna (Ha): Existe relación entre la dirección estratégica y la satisfacción de las expectativas en los usuarios en el Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018.



Regla: Si el valor $p \geq 0.05$, se acepta hipótesis nula. Si valor $p < 0.05$, se acepta HA.

Correlaciones					
		DIRECCIÓN ESTRATÉGICA		Satisfacción de las expectativas	
tau_b de Kendall	DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	Coeficiente de correlación	1,000	,819**	
		Sig. (bilateral)		,000	
		N	100	100	
	Satisfacción de las expectativas	Coeficiente de correlación	,819**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000		
		N	100	100	

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Nivel de significancia $\alpha=0,05$

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia.

INTERPRETACIÓN:

La tabla de correlaciones para la hipótesis específica 1, nos permite observar que el valor del tau_b de Kendall = 0,819, lo que significa que existe correlación muy buena.

Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$ (5%)

Región de rechazo y aceptación



Decisión estadística

Valor de la tabla = 0,294

Valor teórico = 0,819

El valor teórico se ubica en la zona de rechaza de Ho, en la tabla de correlaciones el significado (bilateral) obtenido es 0,000 y es menor que al nivel de significancia (α : 0,05); entonces existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna:

Conclusión estadística: Existe relación entre la dirección estratégica y la satisfacción de las expectativas en los usuarios en el Programa regional de irrigación y desarrollo rural integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018.

El coeficiente de correlación es 0,819, por lo tanto existe muy buena correlación entre la dimensión satisfacción de las expectativas y dirección estratégica (Kendall: 0,819; $p < 0,05$).

Tabla cruzada y prueba de hipótesis específica 2

Tabla 8 Dimensión celeridad de la atención y Dirección estratégica:

Celeridad en la atención*DIRECCIÓN ESTRATÉGICA tabulación cruzada						
		DIRECCIÓN ESTRATÉGICA				
			Deficiente	Regular	Buena	Total
Celeridad en la atención	Deficiente	Recuento	10	0	0	10
		% del total	10,0%	0,0%	0,0%	10,0%
	Regular	Recuento	0	55	0	55
		% del total	0,0%	55,0%	0,0%	55,0%
	Buena	Recuento	0	14	21	35
		% del total	0,0%	14,0%	21,0%	35,0%
Total	Recuento	10	69	21	100	
	% del total	10,0%	69,0%	21,0%	100,0%	

FUENTE: Base de datos; Elaboración: Investigadora

Descripción:

En la tabla 08, del total de 100 usuarios y usuarias encuestados de abril a julio del 2018, en el Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, los mismos que representan al 100%, encuestados con el cuestionario de encuesta respecto a la dimensión celeridad de la atención; de esta totalidad el 55,0% (55) de los usuarios opinan y consideran en escala regular la celeridad de la atención brindada por el PRIDER; así mismo, el 69,0% (69) de los usuarios consideran regular la dirección estratégica en el Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional de Ayacucho.

Podemos colegir, que más del 50% de los encuestados coinciden en opinar y considerar en escala regular la dirección estratégica y la celeridad de la atención; por lo que a continuación expresamos la relación existente entre la dimensión y la variable estudiada.

Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis nula (Ho): No existe relación entre la dirección estratégica y la celeridad en la atención en los usuarios en el Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018.

Hipótesis alterna (Ha): Existe relación entre la dirección estratégica y la celeridad en la atención en los usuarios en el Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018.



Regla: Si el valor $p \geq 0.05$, se acepta hipótesis nula. Si valor $p < 0.05$, se acepta H_A .

Correlaciones				
		DIRECCIÓN ESTRATÉGICA		Celeridad en la atención
tau_b de Kendall	DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	Coefficiente de correlación	1,000	,798**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	100	100
	Celeridad en la atención	Coefficiente de correlación	,798**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	100	100

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Nivel de significancia $\alpha=0,05$

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia.

INTERPRETACIÓN:

La tabla de correlaciones para la hipótesis específica 2, nos permite observar que el valor del tau_b de Kendall = 0,798, lo que significa que existe alta correlación.

Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$ (5%)

Región de rechazo y aceptación



Decisión estadística

Valor de la tabla = 0,294

Valor teórico = 0,798

El valor teórico se ubica en la zona de rechaza de H_0 , en la tabla de correlaciones el significado (bilateral) obtenido es 0,000 y es menor que al nivel de significancia (α : 0,05); entonces existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna:

Conclusión estadística: Existe relación entre la dirección estratégica y la celeridad en la atención en los usuarios en el Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018.

El coeficiente de correlación es 0,798, por lo tanto existe correlación buena entre la dimensión celeridad de la atención y dirección estratégica (Kendall: 0,798; $p < 0,05$).

3.2.3. Tabla cruzada y prueba de hipótesis específica 3

Tabla 9

Dimensión sistema de comunicación y Dirección estratégica:

Sistema de comunicación*			DIRECCIÓN ESTRATÉGICA			
			Deficiente	Regular	Buena	Total
Sistema de comunicación	Deficiente	Recuento	10	15	0	25
		% del total	10,0%	15,0%	0,0%	25,0%
	Regular	Recuento	0	44	0	44
		% del total	0,0%	44,0%	0,0%	44,0%
	Buena	Recuento	0	10	21	31
		% del total	0,0%	10,0%	21,0%	31,0%
Total	Recuento	10	69	21	100	
	% del total	10,0%	69,0%	21,0%	100,0%	

FUENTE: Base de datos; Elaboración: Investigadora

Descripción:

En la tabla 09, del total de 100 usuarios y usuarias encuestados de abril a julio del 2018, en el Programa Regional de irrigación y desarrollo rural integrado en el

Gobierno Regional. Ayacucho, los mismos que representan al 100%, encuestados con el cuestionario de encuesta respecto a la dimensión sistema de comunicación; de esta totalidad el 44,0% (44) de los usuarios consideran regular los sistemas de comunicación brindada por el PRIDER; así mismo, el 69,0% (69) de los usuarios consideran en escala regular la dirección estratégica en el Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional de Ayacucho.

De lo afirmado podemos colegir, que más del 50% de los encuestados opinan y consideran en escala regular el sistema de comunicación; así mismo coinciden en opinar que es regular la dirección estratégica en el PRIDER; por lo que a continuación expresamos la relación existente entre la dimensión y la variable estudiada.

Prueba de hipótesis específica 3

Hipótesis nula (Ho): No existe relación entre la dirección estratégica y el sistema de comunicación en los usuarios en el Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018.

Hipótesis alterna (Ha): Existe relación entre la dirección estratégica y el sistema de comunicación en los usuarios en el Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018.



Regla: Si el valor $p \geq 0.05$, se acepta hipótesis nula. Si valor $p < 0.05$, se acepta HA .

Correlaciones				
			DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	Sistema de comunicación
tau_b de Kendall	DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	Coeficiente de correlación	1,000	,721 **
		Sig. (bilateral)		,000
		N	100	100
	Sistema de comunicación	Coeficiente de correlación	,721 **	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	100	100

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Nivel de significancia $\alpha=0,05$

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia.

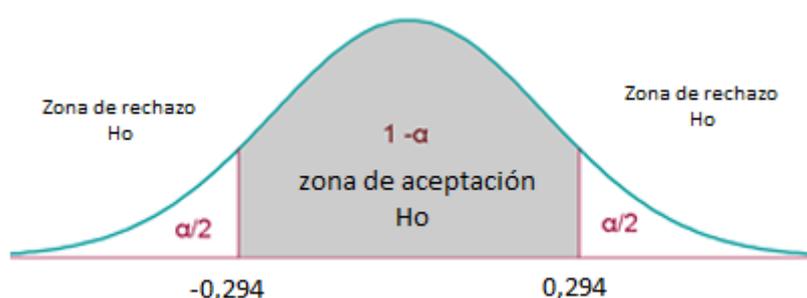
INTERPRETACIÓN:

La tabla de correlaciones para la hipótesis específica 3, nos permite observar que el valor del tau_b de Kendall = 0,721, lo que significa que existe alta correlación.

Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$ (5%)

Región de rechazo y aceptación



Decisión estadística

Valor de la tabla = 0,294

Valor teórico = 0,721

El valor teórico se ubica en la zona de rechazo de H_0 , en la tabla de correlaciones el significado (bilateral) obtenido es 0,000 y es menor que al nivel de significancia (α : 0,05); entonces existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna:

Conclusión estadística: Existe relación entre la dirección estratégica y el sistema de comunicación en los usuarios en el Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018.

El coeficiente de correlación es 0,721, por lo tanto existe alta correlación entre la dimensión sistema de comunicación y dirección estratégica (Kendall: 0,721; $p < 0,05$).

IV. DISCUSIÓN

La discusión de resultados del presente trabajo de investigación se ha realizado teniendo en cuenta los antecedentes, teorías y enfoques relacionados al tema de estudio, de tal modo a continuación triangulamos los resultados antecedentes y el debate de resultados a nivel descriptivo e inferencial:

En la tabla 06, el 60,0% (60) de los usuarios consideran en una escala regular la calidad de atención brindada por el PRIDER; así mismo, el 69,0% (69) de los usuarios consideran un manejo regular de la dirección estratégica en el Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional de Ayacucho. La estadística presentada según nuestra encuesta, concuerda con la versión de los usuarios encuestados, en razón de que más del 50% consideran en una escala regular la calidad de atención y la dirección estratégica en el programa en mención referido. A sí mismo es necesario inferir estadísticamente el nivel de relación de la dirección estratégica y la calidad de atención, es decir si los datos recogidos concuerdan para establecer la relación. Estos resultados descriptivos llevados a cabo a la prueba inferencial nos demuestran un coeficiente de correlación de Kendall = 0,854 y este resultado según la escala Kendall determina una correlación muy buena entre la calidad de atención y dirección estratégica en el Programa Regional de irrigación y desarrollo rural integrado en el Gobierno Regional. Estos resultados estadísticos se asemejan con la de Quiroz (2016) en la tesis titulada: Dirección Estratégica y Calidad de Atención en la Municipalidad de Huanca Sancos. Ayacucho 2016, cuando concluye: existe relación entre la dirección estratégica y la calidad de atención, corroborado por los registros estadísticos y el valor calculado de Tau B = 0,597 lo que significa que la correlación es directa moderada, con un p-valor < 0.05 en un intervalo de confianza del 95% y un nivel de significancia del 5%. Podemos observar que el 52,5% (42) de usuarios consideran que la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos es regular, mientras que el 53,8% (43) consideran que la dirección estratégica es regular. Por otra parte se contradice con los resultados de Humaccto (2015) en la tesis titulada “Dirección estratégica y calidad de atención en la Unidad de Gestión Educativa Local de Cangallo”, en la que el

investigador concluye: que la calidad de atención y la dirección estratégica más la celeridad de la atención es deficiente en la Ugel Cangallo, así mismo el coeficiente de correlación Tau B Kendall es de 3,49 lo cual indica baja correlación entre las variables contrastadas.

De lo señalado podemos colegir que tanto los resultados de nuestra investigación en el PRIDER (2018), así como la Quiroz Alcántara (2018) en la municipalidad de Huanca sancos, son de Instituciones de gestión pública y de gobernabilidad directa y que se son de muestras similares o características similares; en cambio lo de Humaccto (2015) es de una Institución Educativa, es por ello que en las dos anteriores sus coeficientes de correlación fue de alta a más.

En la tabla 07, el 70,0% (70) de los usuarios consideran regular las expectativas de la calidad de atención brindada por el PRIDER; así mismo, el 69,0% (69) de los usuarios consideran regular la dirección estratégica en el Programa Regional de irrigación y desarrollo rural integrado en el Gobierno Regional, por lo que se colige, que más del 50% de los encuestados opinan y consideran regular la dirección estratégica y la satisfacción de las expectativas; por lo que a continuación expresamos la relación existente entre estos resultados estadísticos llevados a cabo a la prueba inferencial nos arroja un coeficiente de correlación de 0,819, por lo tanto existe muy buena correlación entre la dimensión satisfacción de las expectativas y dirección estratégica (Kendall: 0,819; $p < 0,05$). Estos resultados se contradicen con la de Zavala (2014) cuyo título viene a ser: Relación de la dirección estratégica y la calidad de atención en el Municipio del Estado Tachira, Venezuela. En la que concluye que los vecinos de la comuna tomada como área de estudio se sienten satisfechos con la atención que reciben en el municipio debido a que siempre encuentran espacios para ser atendidos cordialmente. Por otra parte se asemeja a la de Rivas (2012) titulado: Relación de la dirección estratégica y su importancia en la calidad de atención en la Municipalidad de Sullana, Piura. El enfoque cuantitativo fue el modelo utilizado para procesar la información, mientras que 40 trabajadores de la comuna fueron considerados en la muestra de estudio. El recojo de información consideró la aplicación de un cuestionario y a modo de resumen de las conclusiones podemos afirmar que, se observa que la organización del municipio a nivel administrativo es

adecuado porque se viene implementando políticas de atención al ciudadano considerados en la teoría de la dirección estratégica.

En la tabla 08, el 55,0% (55) de los usuarios opinan y consideran en escala regular la celeridad de la atención brindada por el PRIDER; así mismo, el 69,0% (69) de los usuarios consideran regular la dirección estratégica en el Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional de Ayacucho. Podemos colegir, que más del 50% de los encuestados coinciden en opinar y considerar en escala regular la dirección estratégica y la celeridad de la atención; por lo que a continuación expresamos la relación existente entre la dimensión y la variable estudiada. Estos resultados llevados a cabo a la prueba inferencial nos arrojan un coeficiente de correlación es 0,798, por lo tanto existe correlación buena entre la dimensión celeridad de la atención y dirección estratégica (Kendall: 0,798; $p < 0,05$). Estos resultados se asemejan a la de Quiroz (2016) en la tesis titulada: Dirección Estratégica y Calidad de Atención en la Municipalidad de Huanca Sancos, cuando concluye: existe relación entre la dirección estratégica y la calidad de atención, corroborado por los registros estadísticos y el valor calculado de Tau B = 0,597 lo que significa que la correlación es directa moderada, con un p -valor $< 0,05$ en un intervalo de confianza del 95% y un nivel de significancia del 5%. Podemos observar que el 52,5% (42) de usuarios consideran que la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos es regular, mientras que el 53,8% (43) consideran que la dirección estratégica es regular.

En la tabla 09, del total de 100 usuarios y usuarias encuestados de abril a julio del 2018, en el Programa Regional de irrigación y desarrollo rural integrado en el Gobierno Regional. Ayacucho, los mismos que representan al 100%, encuestados con el cuestionario de encuesta respecto a la dimensión sistema de comunicación; de esta totalidad el 44,0% (44) de los usuarios consideran regular los sistemas de comunicación brindada por el PRIDER; así mismo, el 69,0% (69) de los usuarios consideran en escala regular la dirección estratégica en el Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional de Ayacucho. De lo afirmado podemos colegir, que más del 50% de los

encuestados opinan y consideran en escala regular el sistema de comunicación; así mismo coinciden en opinar que es regular la dirección estratégica en el PRIDER; por lo que a continuación expresamos la relación existente entre la dimensión y la variable estudiada. Estos resultados se contradice a la de Rivas (2012) en la tesis titulada: Relación de la dirección estratégica y su importancia en la calidad de atención en la Municipalidad de Sullana, Piura. El enfoque cuantitativo fue el modelo utilizado para procesar la información, mientras que 40 trabajadores de la comuna fueron considerados en la muestra de estudio. El recojo de información consideró la aplicación de un cuestionario y a modo de resumen de las conclusiones podemos afirmar que, se observa que la organización del municipio a nivel administrativo es adecuado porque se viene implementando políticas de atención al ciudadano considerados en la teoría de la dirección estratégica. Por otra parte se asemeja a la de Quiroz (2016) en la tesis titulada: Dirección Estratégica y Calidad de Atención en la Municipalidad de Huanca Sancos. Ayacucho 2016, tesis para obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública, investigación de enfoque cuantitativo y nivel relacional, se ha realizado en una muestra de 80 unidades de estudio, utilizando como instrumento el cuestionario de encuesta, en la que la investigadora llega a las siguientes conclusiones: existe relación entre la dirección estratégica y la calidad de atención en su dimensión sistema de comunicación corroborado por los registros estadísticos y el valor calculado de Tau B = 0,597 lo que significa que la correlación es directa moderada, con un p-valor < 0.05 en un intervalo de confianza del 95% y un nivel de significancia del 5%. Podemos observar que el 52,5% (42) de usuarios consideran que la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos es regular, mientras que el 53,8% (43) consideran que la dirección estratégica es regular.

v. CONCLUSIONES

- 1°. La dirección estratégica se relaciona con la calidad de atención en los usuarios en el Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018, en razón a que el P-Valor obtenido es (0,000) y es menor que al nivel de significancia (α : 0,05); la misma que determina que se rechace la hipótesis nula y acepte la

hipótesis alterna, el coeficiente de correlación entre las variables es 0,854 la misma que se ubica en el nivel de muy buena correlación; por lo tanto existe relación muy buena en el nivel 0,01 (2 colas) bilateral entre la variable dirección estratégica y calidad de atención con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. (Kendall: 0,854; $p < 0,05$). (Tabla 6).

- 2º. Existe relación entre la dirección estratégica y la satisfacción de las expectativas en los usuarios en el Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018, en la medida que el valor de Kendall = 0,819, lo que significa que la correlación es muy buena y muy alta, mientras que al ser el p-valor = 0,000, que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. (Kendall: 0,819; $p < 0,05$). (Tabla 7).
- 3º. Existe relación entre la dirección estratégica y la celeridad en la atención en los usuarios en el Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018, en la medida que el valor de Kendall = 0,798, lo que significa que la correlación es directa y alta, mientras que al ser el p-valor = 0,000, que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. (Kendall: 0,798; $p < 0,05$). (Tabla 8).
- 4º. Existe relación entre la dirección estratégica y el sistema de comunicación en los usuarios en el Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018, en la medida que el valor de Kendall = 0,721, lo que significa que la correlación es directa y alta, mientras que al ser el p-valor = 0,000, que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. (Kendall: 0,721; $p < 0,05$). (Tabla 9).

VI. RECOMENDACIONES

- 1º. Es necesario que los funcionarios del Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, consoliden y pongan en marcha la implementación de la gestión estratégica como política de trabajo, la misma que redundará en beneficio de una mejor atención a los usuarios.
- 2º. Al director del Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, es necesario organizar eventos de capacitación dirigido a jefes de línea, con la finalidad de desarrollar las capacidades y habilidades gerenciales, a fin de afianzar una gestión bajo los parámetros del liderazgo, con la intención de garantizar brindar un servicio de calidad a los usuarios.
- 3º. Al director del PRIDER, a fin que los trabajadores del Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, deben ser capacitados en temas relacionados con la gestión estratégica y la importancia de brindar un servicio de calidad, la misma que favorecerá un nivel de percepción positiva de los ciudadanos respecto a la gestión edil.
- 4º. A los usuarios que acuden Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, a fin de que hagan saber sus quejas y sugerencias respecto al servicio recibido, en el buzón de sugerencias o directamente con los trabajadores, a partir del cual los funcionarios deben implementar estrategias para brindar un servicio que satisfaga las expectativas de los usuarios.

VII. REFERENCIAS

- Alkin, C. (2012). Calidad de atención y gestión del tiempo. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill.
- Barbosa, R. (2014). Capacidad gerencial y retos en la gestión pública. Lima, Perú: San Marcos.
- Buendía, R. (2013). Satisfacción y necesidades del cliente. Retos y perspectivas. Lima, Perú: San Marcos.
- Campos (2014) en el trabajo de grado titulado: Planificación Estratégica y Control de Gestión en una Municipalidad de Santiago de Chile.
- Calero, M. (2013). Gestión y administración de la educación. Lima, Perú: San Marcos.
- Cavero, E. (2014). Recurso humano y capital intelectual. Lima, Perú: San Marcos.
- CEPLAN (2015). Gestión pública y gubernamental. Lima, Perú: CEPLAN.
- Chiavenato, I. (2014). Administración y gestión de recursos humanos. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill.

- Dellepiani, W. (2015). Estrategias directivas y nivel de competitividad. Lima, Perú: Travel Gráfica. EIRL.
- Fernández, F. (2014). Sistemas de comunicación y eficiencia en la gestión directiva. Lima, Perú: San Marcos.
- Fleitas, D. (2013). Calidad de atención y efectividad empresarial. Madrid, España: Paidós.
- Gómez, G. (2015). Calidad de atención. Perspectivas en la gerencia direccional. Lima, Perú: San Marcos.
- Gonzales, U. (2014). Desempeño laboral y procesos productivos en la cadena de valor. Barcelona: España: Graos.
- Guevara, S. (2014). Planificación estratégica y desempeño laboral. Lima, Perú: San Marcos.
- Humaccto (2015) en la tesis titulada “Dirección estratégica y calidad de atención en la Unidad de Gestión Educativa Local de Cangallo” tesis para obtener el grado de Magíster en Educación en la Escuela de Posgrado de la “Universidad Cesar Vallejo.
- Informe Defensoría del Pueblo (2015). Informe memoria 2015. Ayacucho, Perú: DP.
- Jaulis, M. (2015). La dirección estratégica y su importancia en la atención en la Municipalidad de Víctor Fajardo. Tesis inédita presentada a la Universidad César Vallejo de Trujillo, Perú.
- Jiménez, P. (2007). Planes y proyectos de investigación científica. Lima, Perú: San Marcos.
- Lartimer, H. (2012). Desempeño laboral. Problemas y alternativas de solución. Santiago de Chile, Chile: Trillas.
- Logueño, O. (2014). Atención de calidad y problemas administrativos. Madrid, España: Graos.

- Mendoza (2011) en la tesis Dirección estratégica y gestión contable de la Municipalidad Distrital de Ascensión - Provincia de Huancavelica.
- Martínez, H. (2014). Sistemas de evaluación en la calidad de atención. Barcelona, España: Paidós.
- Ministerio de Trabajo (2015). Diagnóstico situacional de la administración pública, Lima, Perú: MT.
- Olarte, J. (2015). Dirección estratégica y los procesos administrativos. Lima, Perú: San Marcos.
- Pasquel, B. (2012). Servicio al cliente y nivel de desempeño en las empresas privadas. Buenos Aires, Argentina: Trillas.
- Paterson, B. (2014). Calidad del servicio. ¿El cliente tiene la razón? Madrid, España: Paidós.
- Peña, T. (2016). Métodos y técnicas de investigación científica. Lima, Perú: San Marcos.
- Pino, R. (2012). Metodología de la investigación. Lima, Perú: San Marcos.
- Puig, M. (2014). Liderazgo y la gerencia en el siglo XXI. Madrid España: Paidós.
- Quiroz (2016) en la tesis titulada: Dirección Estratégica y Calidad de Atención en la Municipalidad de Huanca Sancos. Ayacucho 2016.
- Quezada, M. (2012). Cómo elaborar proyectos de investigación social. Lima, Perú: San Marcos.
- Rivas, M. (2012). Relación de la dirección estratégica y su importancia en la calidad de atención en la Municipalidad de Sullana, Piura. Tesis inédita presentada a la Universidad César Vallejo de Trujillo, Perú.
- Roeders, L. (2014). Competencias directivas y calidad del servicio. Madrid, España: Graos.

- Salas, F. (2016). Atención y productividad empresarial. Lima, Perú: San Marcos.
- Sánchez, T. (2014). Influencia de la dirección estratégica en la calidad de atención-Municipio de Loja, Ecuador. Tesis inédita presentada a la Universidad de Quito. Ecuador.
- Sarvey, M. (2013). Calidad de atención y procesos productivos. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Silva, H. (2012). Competencias directivas y la eficiencia en la gestión. Lima, Perú: San Marcos.
- Tafur, R. (2016). Investigación científica en las ciencias empresariales. Lima, Perú: San Marcos.
- Tenorio, H. (2014). Implementación de la dirección estratégica y su relación con la calidad de atención en el Municipio de Ventanilla, Lima. Tesis inédita presentada a la Universidad César Vallejo de Trujillo, Perú.
- Tenorio, S. (2012). Dirección estratégica y eficiencia laboral. Lima, Perú: San Marcos.
- Transparencia ONG. (2014). Calidad de atención en las entidades del estado. Lima, Perú: PUCP.
- Unesco (2015). Gestión institucional en la administración pública en el Latinoamérica. Buenos Aires: Unesco.
- Uribarri, G. (2013). Perspectivas de la administración pública. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Valladares, O. (2014). Dirección estratégica y productividad. Lima, Perú: San Marcos.
- Vidal, D. (2012). Calidad de atención y los niveles de productividad. Lima, Perú: San Marcos.

Zavala, P. (2014). Relación de la dirección estratégica y la calidad de atención en el Municipio del Estado Tachira, Venezuela. Tesis inédita presentada a la Universidad de Caracas, Venezuela.

Gonzales (2017) en la tesis titulada: Calidad de atención al usuario externo, tesis doctoral en la universidad de México.

Sánchez (2014) con el trabajo titulado: Influencia de la dirección estratégica en la calidad de atención en la sede Educativa N° 4 del Municipio de Loja, Ecuador.

Zavala (2014) cuyo título viene a ser: Relación de la dirección estratégica y la calidad de atención en el Municipio del Estado Tachira, Venezuela.

ANEXOS

ANEXO N.º 1

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, Dr. Hilario Valenzuela, Pelayo, revisor del trabajo académico titulado: Dirección estratégica y calidad de atención en el Programa regional de irrigación y desarrollo rural integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018, del estudiante Quispe Casafranca, Blumer Zialer, y por medio del uso de la herramienta **TURNITIN** he constatado lo siguiente:

El citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 17%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, por lo tanto, cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo, julio de 2018



Dr. Hilario Valenzuela, Pelayo
DNI. 28216089

DECLARACION JURADA

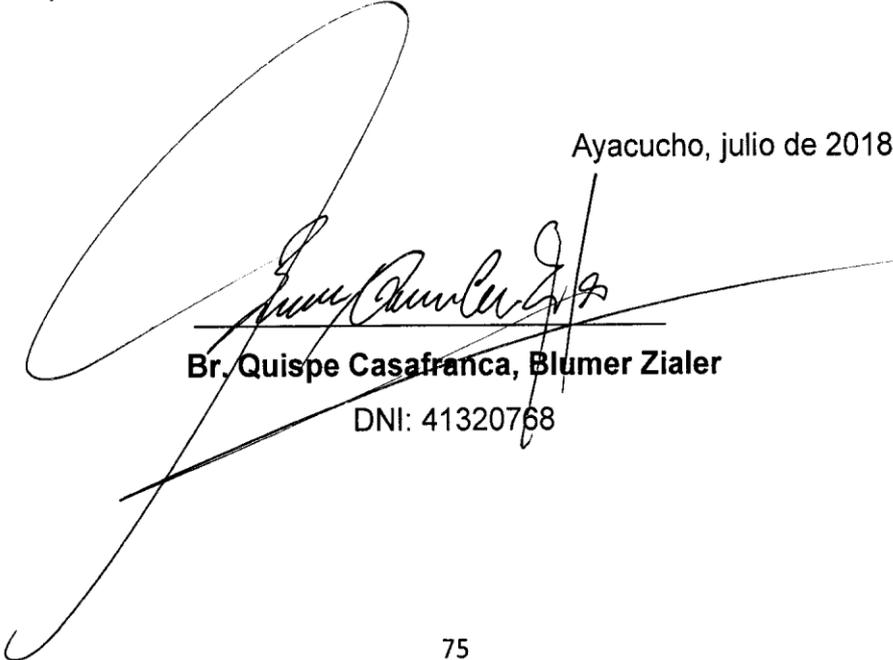
Yo, **Quispe Casafranca, Blumer Zialer**, estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, sede filial Ayacucho; declaro que el trabajo académico titulado "Dirección estratégica y Calidad de atención en el Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018.

Presentada en 86 folios para la obtención de grado académico de magister en Gestión Pública.

Por lo tanto declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado, completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico.
- Soy consciente de mi trabajo puede ser revisado electrónicamente e búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Ayacucho, julio de 2018



Br. Quispe Casafranca, Blumer Zialer

DNI: 41320768



CUESTIONARIO

Objetivo: Valorar la dirección estratégica

Instrucciones: Estimado ciudadano estamos realizando un estudio investigativo sobre la dirección estratégica y la calidad de atención para lo cual te pedimos tengas a bien responder el siguiente cuestionario. Te recordamos que la información obtenida solo tiene validez para efectos investigativos. Muchas gracias.

CRITERIOS	VALORACIÓN			
	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 De acuerdo	4 Totalmente de acuerdo
DIMENSIÓN I: CAPACIDAD DIRECTIVA				
1. La organización del Programa Regional de irrigación y desarrollo rural integrado en el Gobierno Regional, obedece a criterios estratégicos.				
2. La organización del PRIDER, satisface las expectativas de los usuarios.				
3. La ejecución de cada una de las actividades programada por el PRIDER, se ciñen a una programación específica.				
4. En la ejecución de las actividades programadas siempre logran las metas y objetivos propuestos.				
5. El control de cada una de las actividades realizadas están consideradas dentro del plan de supervisión.				
6. El control de cada uno de los procesos ejecutados por el PRIDER, permite una gestión efectiva.				
7. El nivel de compromiso institucional que asume el director del PRIDER, es por compromiso propio.				
8. Las necesidades Institucionales en el PRIDER, es discutido con el equipo de trabajo				
DIMENSIÓN II: CAPACIDAD GERENCIAL				
9. El logro de las metas planificadas por el PRIDER, se debe a la capacidad gerencial de cada jefe de área.				
10. El logro de las metas prevista es posible gracias a las competencias directivas de los jefes de línea.				
11. El logro de las metas previstas se debe al trabajo técnico y responsable de los				

trabajadores del PRIDER en cada área.				
12. El logro de los objetivos institucionales están asegurados gracias a los procesos de planificación que se realizan en el PRIDER.				
13. El logro de los objetivos institucionales hace efectivo una ejecución efectiva y transparente de los recursos asignados al PRIDER.				
14. El logro de los objetivos institucionales es producto del esfuerzo y dedicación de los trabajadores del PRIDER.				
15. Las metas de atención es descentralizada por sub gerencias en el equipo de trabajo.				
16. La planificación en equipo es una de las primeras prioridades Institucionales.				
DIMENSIÓN III: LIDERAZGO DIRECTIVO				
17. El liderazgo directivo que ejercen los jefes de líneas se evidencia en el trabajo en equipo.				
18. El trabajo en equipo que se practica en el PRIDER, hace posible que se logren los objetivos institucionales.				
19. El trabajo en equipo permite mantener un clima organizacional adecuado.				
20. El trabajo en equipo permite que los lazos afectivos entre los trabajadores del PRIDER sea conveniente.				
21. La toma de decisiones a nivel de la municipalidad es consensuada.				
22. La toma de decisiones permite que se logren los objetivos institucionales.				
23. La toma de decisiones obedece a criterios técnicos.				
24. La toma de decisiones es producto de análisis y evaluación de todos los responsables del PRIDER.				



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO

Objetivo: Valorar la calidad de atención

Instrucciones: Estimado ciudadano estamos realizando un estudio investigativo sobre la dirección estratégica y la calidad de atención para lo cual te pedimos tengas a bien responder el siguiente cuestionario. Te recordamos que la información obtenida solo tiene validez para efectos investigativos. Muchas gracias.

CRITERIOS	VALORACIÓN			
	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 De acuerdo	4 Totalmente de acuerdo
DIMENSIÓN I: SATISFACCIÓN DE LAS EXPECTATIVAS				
1. Los usuarios que acuden al PRIDER, evidencian su satisfacción por el servicio recibido.				
2. Los usuarios manifiestan no tener inconvenientes al realizar trámites en el PRIDER.				
3. Las quejas por el servicio recibido en el PRIDER, son mínimas.				
4. Existen observaciones a nivel colectivo sobre alguna observación en la atención a los usuarios.				
5. La atención a las comunidades, asociaciones o agrupaciones vecinales satisface las expectativas de los usuarios.				
6. Los ciudadanos de las comunidades manifiestan constantemente su disconformidad por la atención recibida en el PRIDER.				
7. Los representantes de las comunidades evidencian su satisfacción por el servicio recibido en el PRIDER.				
8. El personal que orienta la atención a los usuarios del PRIDER, satisface las expectativas de los usuarios.				
DIMENSIÓN II: CELERIDAD EN LA ATENCIÓN				
9. Los plazos establecidos en la atención se cumplen según lo estipulado en las normas.				
10. Los plazos establecidos en la atención de los expedientes presentados al PRIDER, obedecen a criterios técnicos.				
11. Los plazos establecidos en la atención de los documentos presentados al PRIDER, satisfacen a los usuarios.				
12. Los procedimientos administrativos considerados en el PRIDER, obedecen a criterios técnicos.				
13. Los procedimientos administrativos considerados en la atención de los documentos presentados al PRIDER, permite la resolución				

de casos especiales.				
14. Los procedimientos administrativos considerados por el PRIDER, se ejecutan en el tiempo establecido por norma.				
15. Los usuarios son atendidos inmediatamente en sus trámites documentarios.				
16. La coordinación entre las diferentes subgerencias, permite la celeridad en la atención inmediata.				
DIMENSIÓN III: SISTEMA DE COMUNICACIÓN				
17. Los trabajadores muestran amabilidad en la atención al usuario.				
18. Existe una comunicación asertiva por parte de los trabajadores del PRIDER, en la atención al usuario.				
19. La asertividad de los trabajadores del PRIDER en atención al usuario es una práctica constante.				
20. La asertividad en la atención al usuario lo practican todos los jefes y trabajadores de del PRIDER.				
21. Es evidente que existe empatía entre los usuarios y los trabajadores del PRIDER.				
22. Los problemas que aquejan a los usuarios es resuelta de forma empática por los trabajadores del PRIDER.				
23. La empatía entre los trabajadores del PRIDER, es una práctica institucional.				
24. Gracias a la empatía que demuestran los trabajadores, los usuarios del PRIDER, se muestran satisfechos por la atención recibida.				

VALIDEZ			
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA		CALIDAD DE ATENCIÓN	
Correlaciones		Correlaciones	
ITEM	R PEARSON	ITEM	R PEARSON

P1	0,648		P1	0,348	
P2	0,557		P2	0,657	
P3	0,517		P3	0,317	
P4	0,342		P4	0,342	
P5	0,435		P5	0,535	
P6	0,641		P6	0,641	
P7	0,515		P7	0,215	
P8	0,416		P8	0,616	
P9	0,257		P9	0,257	
P10	0,268		P10	0,668	
P11	0,542		P11	0,542	
P12	0,439		P12	0,739	
P13	0,524		P13	0,324	
P14	0,496		P14	0,796	
P15	0,582		P15	0,782	
P16	0,282		P16	0,582	
P17	0,563		P17	0,363	
P18	0,365		P18	0,665	
P19	0,464		P19	0,664	
P20	0,309		P20	0,709	
P21	0,402		P21	0,508	
P22	0,306		P22	0,306	
P23	0,508		P23	0,406	
P24	0,601		P24	0,408	

CONFIABILIDAD

Resumen del procesamiento de los casos				Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%			N	%
Casos	Válidos	30	100,0	Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidos ^a	0	,0		Excluidos ^a	0	,0
	Total	30	100,0		Total	30	100,0
a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.				a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.			
Estadísticos de fiabilidad				Estadísticos de fiabilidad			
Alfa de Cronbach		N de elementos		Alfa de Cronbach		N de elementos	
,875		24		,854		24	

Instrumento*	Cuestionario para medir Dirección estratégica
Autores	María del Pilar Gonzales Peña

Año de edición	2014		
País de origen	Perú.		
Ámbito de aplicación	Instituciones públicas y privadas		
Administración	Individual		
Objetivo	Valorar el nivel de dirección estratégica.		
Duración	60 minutos		
Dimensiones	Capacidad directiva Capacidad gerencial. Liderazgo directivo		
Adaptado	Br. Quispe Casafranca, Blumer Zialer		
Campo de aplicación	Usuarios de las dependencias públicas y privadas.		
Validez estadística	La validez del instrumento consideró el cálculo de la R de Pearson bajo el modelo estadístico, ítem-total, la misma que registró, en cada ítem, un valor mayor a 0.20.		
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.875.		
Aspectos a evaluar	El instrumento está estructurado de la siguiente manera: Variable: DIRECCIÓN ESTRATÉGICA (20 ítems) Dimensión I: Capacidad directiva (8 ítems). Dimensión II: Capacidad gerencial (8 ítems) Dimensión III: Liderazgo directivo (8 ítems)		
Calificación	Totalmente en desacuerdo	:	1 punto
	En desacuerdo	:	2 puntos
	De acuerdo	:	3 puntos
	Totalmente de acuerdo	:	4 puntos
Recategorización	Intervalo: Deficiente : 1 – 20 puntos Regular : 20 – 40 puntos Bueno : 40 – 60 puntos Excelente : 60 – 80 puntos		

Instrumento*	<i>Cuestionario para medir calidad de atención</i>
Autores	Humberto Rivas Hurtado.
Año de edición	2015
País de origen	Perú.

Ámbito de aplicación	Instituciones públicas y privadas.		
Administración	Individual		
Objetivo	Valorar la calidad de atención.		
Duración	40 minutos		
Dimensiones	Satisfacción de las expectativas Celeridad en la atención Sistema de comunicación		
Adaptado	Br. Quispe Casafranca, Blumer Zialer		
Campo de aplicación	Público que hace uso del servicio en instituciones públicas y privadas.		
Validez estadística	La validez del instrumento consideró el cálculo de la R de Pearson bajo el modelo estadístico, ítem-total, la misma que registró, en cada ítem, un valor mayor a 0.20.		
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.854.		
Aspectos a evaluar	El instrumento está estructura de la siguiente manera: Variable: CALIDAD DE ATENCIÓN (20 ítems) Dimensión I: Satisfacción de los usuarios (8 ítems). Dimensión II: Celeridad en la atención (8 ítems) Dimensión III: Sistema de comunicación (8 ítems)		
Calificación	Totalmente en desacuerdo	:	1 punto
	En desacuerdo	:	2 puntos
	De acuerdo	:	3 puntos
	Totalmente de acuerdo	:	4 puntos
Categorías	Intervalo: Deficiente : 1 – 20 puntos Regular : 20 – 40 puntos Bueno : 40 – 60 puntos Excelente : 60 – 80 puntos		

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Dirección estratégica y Calidad de atención en el Programa regional de irrigación y desarrollo rural integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	METODOLOGÍA
<p>General</p> <p>¿De qué manera la dirección estratégica se relaciona con la calidad de atención en el Programa regional de irrigación y desarrollo rural integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018?</p> <p>Específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre la dirección estratégica y la satisfacción de las expectativas de los usuarios en el Programa regional de irrigación y desarrollo rural integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dirección estratégica y la celeridad en la atención de los</p>	<p>General</p> <p>Analizar de qué manera la dirección estratégica se relaciona con la calidad de atención en los usuarios en el Programa regional de irrigación y desarrollo rural integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018.</p> <p>Específicos</p> <p>Determinar qué relación existe entre la dirección estratégica y la satisfacción de las expectativas en los usuarios en el Programa regional de irrigación y desarrollo rural integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018.</p> <p>Determinar qué relación existe entre la dirección estratégica y la</p>	<p>General</p> <p>La dirección estratégica se relaciona con la calidad de atención en los usuarios en el Programa regional de irrigación y desarrollo rural integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018.</p> <p>Específicos</p> <p>H1: Existe relación entre la dirección estratégica y la satisfacción de las expectativas en los usuarios en el Programa regional de irrigación y desarrollo rural integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018.</p> <p>H2: Existe relación entre la dirección estratégica y la</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Dirección estratégica</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidad directiva ✓ Capacidad gerencial ✓ Liderazgo directivo <p>Variable 2:</p> <p>Calidad de atención</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Satisfacción de las expectativas. ✓ Celeridad en la atención. ✓ Sistema de comunicación 	<p>Tipo de investigación: No experimental</p> <p>Nivel de investigación: Relacional</p> <p>Método de investigación: Cuantitativa</p> <p>Diseño de investigación: Descriptivo correlacional</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> X1 M --> X2 X1 --- R --- X2 </pre> </div> <p>Siendo: M, muestra representativa</p> <p>X1, medición a la variable 1.</p>	<p>Población: La población de estudio considera a usuarios atendidos de abril a julio en el Programa regional de irrigación y desarrollo rural integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018. N= 100</p> <p>Muestra: n= 100.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Encuesta Cuestionario</p> <p>Análisis e interpretación de datos: Tablas Rho de Spearman.</p>

<p>usuarios en el Programa regional de irrigación y desarrollo rural integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dirección estratégica y el sistema de comunicación en los usuarios en el Programa regional de irrigación y desarrollo rural integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018?</p>	<p>celeridad en la atención de los usuarios en el Programa regional de irrigación y desarrollo rural integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018.</p> <p>Determinar qué relación existe entre la dirección estratégica y el sistema de comunicación en los usuarios en el Programa regional de irrigación y desarrollo rural integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018.</p>	<p>celeridad en la atención en los usuarios en el Programa regional de irrigación y desarrollo rural integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018.</p> <p>H3: Existe relación entre la dirección estratégica y el sistema de comunicación en los usuarios en el Programa regional de irrigación y desarrollo rural integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018.</p>		<p>X2, medición a la variable 2</p> <p>R, es la determinación de la relación existente entre las variables.</p>	
---	---	--	--	---	--



GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO
Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural
Integrado
Dirección General



Urb. José Ortiz Vergara Mz. H lote 05 - Huamanga-Ayacucho - Teléfono - (066)-282791
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

CONSTANCIA POR APLICACIÓN DE
INSTRUMENTO DE EVALUACION

Al Don Blumer Zialer, Quispe Casafraanca identificad con DNI. 41320768, maestrando de la Universidad Cesar Vallejo con mención en Gestión Pública. Ha realizado las respectivas evaluaciones y encuestas para la tesis denominado: Dirección estratégica y calidad de atención en el Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018.

El presente se expide, por haber culminado la aplicación del mismo satisfactoriamente para optar de grado de Maestro.

Ayacucho, Julio 2018

GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO
Programa Regional de Irrigación y Desarrollo Rural Integrado
PRIDER
ING. EDUARDO CÉSAR HUACOTO DIAZ
DIRECTOR GENERAL

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

