



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Estrategias para el mejoramiento de la calidad del
servicio al usuario en las Instituciones Públicas de la
Provincia de San Ignacio al 2018**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR :

Br. Rodriguez Aguirre Bresly Ivan

ASESOR :

M Sc. Lindon Vela Melendez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Modernización de la gestión pública

Chiclayo -Perú

2019

Página del jurado

Dedicatoria

A mi padre Francisco, por creer en mis sueños, inculcándome valores y el amor por el estudio desde muy niño, por sus sabias e inolvidables enseñanzas.

A mi madre Bertha, pilar de mi vida que supo formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores.

A mis hijos Bresly Iván, Bresner David y Angheline Kamireli, por su presencia y compañía ya que son mi fuente de inspiración, motivación y fortaleza para alcanzar mi propósito soñado.

Bresly Ivan

Agradecimiento

A Dios por haberle dado luz a mi vida, llena de inteligencia y sabiduría, por la inspiración y el conocimiento que me ha permitido concluir con este propósito tan importante y de gran magnitud en mi formación profesional.

Al maestro Asesor de Tesis: Dr. LINDON VELA MELENDEZ, por su admirable paciencia, esfuerzo y dedicación como guía y orientador del conocimiento para cumplir con la presente tesis de investigación. .

Bresly Ivan

Declaratoria de autenticidad

Yo, Bresly Ivan Rodriguez Aguirre, egresado del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 27851344, con el trabajo de investigación titulado: Estrategias para el mejoramiento de la calidad del servicio al usuario en las instituciones públicas de la provincia de San Ignacio al 2108

Declaro bajo juramento que:

- 1) El trabajo de investigación es mi autoría propia.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes utilizadas. Por lo tanto, el trabajo de investigación no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El trabajo de investigación 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 lo 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 autores), autoplagio (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 otro), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normalidad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo 06 de Marzo de 2020

Nombres y apellidos: Bresly Ivan Rodriguez Aguirre

DNI: 27851344

Firma: 

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	xiv
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos Previos	20
1.3. Teorías Relacionadas al tema	22
1.4. Formulación del problema	32
1.5. Justificación del estudio	32
1.6. Hipótesis.	33
1.7. Objetivos.	33
II. MÉTODO	34
2.1 Tipo de investigación	34
2.2. Matriz de Operacionalización de variables	34
2.3. Población y Muestra	37
2.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos, la validez y confiabilidad.	37
2.5. Métodos de análisis de datos.	38
2.6. Aspectos éticos	38
III. RESULTADOS	39
IV. DISCUSIÓN	85
V. PROPUESTA	98
VI. CONCLUSIONES	125
VII. RECOMENDACIONES	126
VIII. REFERENCIAS	128

ANEXOS	134
Matriz de consistencia	134
Validación del cuestionario de encuesta	139
Acta de aprobación de originalidad de tesis	151
Reporte de turnitin	152
Formulario de autorización para la publicación electrónica la tesis	153
Autorización de la versión final del trabajo de investigación	154

Índice de tablas

Tabla 1 Matriz de operacionalización de variables	36
Tabla 2 Distribución de la variable técnica e instrumento	37
Tabla 3 Cantidad de ciudadanos encuestados	39
Tabla 4 La institución pública visitada cumple con sus funciones y la atención ha cubierto mis expectativas	40
Tabla 5 El personal que labora en dicha institución se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	40
Tabla 6 Se percibe que el trato que recibe del personal que labora en la institución es considerado, amable y asertivo	41
Tabla 7 El personal de la institución pública da la imagen de estar totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar	41
Tabla 8 Cuando acudo al recibir un servicio en dicha institución sé que encontré las mejores soluciones	42
Tabla 9 Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece la institución pública que visito	42
Tabla 10 El personal que labora en dicha da una imagen de honestidad y confianza	43
Tabla 11 Cuando acudo a recibir un servicio a la institución, no tengo problemas en contactarme con la persona que puede responder a mis demandas	43
Tabla 12 El personal de la institución pública da información oportuna, clara y comprensible a los usuarios	44
Tabla 13 He observado mejoras en el funcionamiento general del servicio en mis distintas visitas a la institución pública.	44
Tabla 14 El personal que labora en dicha institución está debidamente capacitado para brindar un buen servicio	45
Tabla 15 La institución pública cuenta con horarios que se ajustan a las necesidades de los usuarios, los mismos que son flexibles y amplios	45
Tabla 16 La institución pública se interesa por brindar un servicio de calidad de acuerdo con los intereses y necesidades de los usuarios	46
Tabla 17 Siente seguridad, confianza y discreción al momento de realizar un trámite en la institución pública	46
Tabla 18 La institución pública visitada cumple con sus funciones y la atención a cubierto mis expectativas	47
Tabla 19 El personal que labora en dicha institución se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	47

Tabla 20 Se percibe que el trato que recibe el personal que labora en la institución es considerado, amable y asertivo	48
Tabla 21 El personal de la institución pública da la imagen de estar totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar	48
Tabla 22 Cuando acudo a recibir un servicio en dicha institución sé que encontraré las mejores soluciones	49
Tabla 23 Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece la institución pública que visito	49
Tabla 24 El personal que labora en la institución da una imagen de honestidad y confianza	50
Tabla 25 Cuando acudo a recibir un servicio a la institución, no tengo problemas en contactarme con la persona que puede responder a mis demandas	50
Tabla 26 El personal de la institución pública da información oportuna, clara comprensible a los usuarios	51
Tabla 27 He observado mejoras en el funcionamiento general del servicio en mis distintas visitas a la institución pública	51
Tabla 28 El personal que labora en la institución pública está debidamente capacitado para brindar un buen servicio	52
Tabla 29 La institución pública cuenta con horarios que se ajustan a las necesidades de los usuarios, los mismos que son flexibles y amplios	52
Tabla 30 La institución pública se interesa por brindar un servicio de calidad de acuerdo con los intereses y necesidades de los usuarios	53
Tabla 31 Siente seguridad, confianza y discreción al momento de realizar un trámite en la institución pública	53
Tabla 32 La institución pública visitada cumple con sus funciones y la atención a cubierto mis expectativas	54
Tabla 33 El personal que labora en dicha institución se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	54
Tabla 34 Se percibe que el trato que recibe del personal que labora en la institución es considerado, amable y asertivo	55
Tabla 35 El personal de la institución pública da la imagen de estar totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar	55

Tabla 36 Cuando acudo a recibir un servicio en dicha institución sé que encontraré las mejores soluciones	56
Tabla 37 Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece la institución pública que visito	56
Tabla 38 El personal que labora en la institución da una imagen de honestidad y confianza	57
Tabla 39 Cuando acudo a recibir un servicio a la institución, no tengo problemas en contactarme con la persona que puede responder a mis demandas	57
Tabla 40 El personal de la institución pública da información oportuna, clara y comprensible a los usuarios	58
Tabla 41 He observado mejoras en el funcionamiento general del servicio en mis distintas visitas a la institución pública	58
Tabla 42 El personal que labora en la institución pública está debidamente capacitado para brindar un buen servicio	59
Tabla 43 La institución pública cuenta con horarios que se ajustan a las necesidades de los usuarios, los mismos que son flexibles y amplios	59
Tabla 44 La institución pública se interesa por brindar un servicio de calidad de acuerdo con los intereses y necesidades de los usuarios	60
Tabla 45 Siente seguridad, confianza y discreción al momento de realizar el trámite en la institución pública	60
Tabla 46 Participación ciudadana en el proceso de diseño, ejecución y control de las políticas públicas	61
Tabla 47 La institución pública tiene en cuenta las opiniones y sugerencias que emiten los ciudadanos para mejorar el sistema de atención al usuario	61
Tabla 48 Considera que la participación de los usuarios en el diseño y control de las políticas ayuda a fortalecer el trabajo en la institución	62
Tabla 49 La institución pública comunica sobre la gestión que realiza de manera clara y transparente mediante reuniones y/o medios de común	62
Tabla 50 La institución pública visitada fomenta la participación de los ciudadanos usuarios en el diseño de las políticas públicas	63
Tabla 51 La institución pública tiene en cuenta las opiniones y sugerencias que emiten los ciudadanos para mejorar el sistema de atención al usuario	63

Tabla 52 La institución pública tiene en cuenta las opiniones y sugerencias que emiten los ciudadanos para mejorar el sistema de atención al usuario	64
Tabla 53 La institución pública comunica sobre la gestión que realiza de manera clara y transparente mediante reuniones y/o medios de común	64
Tabla 54 La institución pública visitada fomenta la participación de los ciudadanos usuarios en el diseño de las políticas públicas	65
Tabla 55 La institución pública tiene en cuenta las opiniones y sugerencias que emiten los ciudadanos para mejorar el sistema de atención al usuario	65
Tabla 56 Considera que la participación de los usuarios en el diseño y control de las políticas ayuda a fortalecer el trabajo en la institución	66
Tabla 57 La institución pública comunica sobre la gestión que realiza de manera clara y transparente mediante reuniones y/o medios de común	66
Tabla 58 Considera que en la institución pública el liderazgo directivo es democrático, responsable y asertivo	67
Tabla 59 Se evidencia que la institución pública realiza el trabajo en equipo y motiva constantemente al personal	67
Tabla 60 Se percibe que los directivos y jerárquicos de la institución pública fomentan un clima organizacional favorable y comunicativo con su personal.....	68
Tabla 61 Considera que en la institución pública el liderazgo directivo es democrático, responsable y asertivo	68
Tabla 62 Se evidencia que la institución pública realiza el trabajo en equipo y motiva constantemente al personal	69
Tabla 63 Se percibe que los directivos y jerárquicos de la institución pública fomentan un clima organizacional favorable y comunicativo con su personal.....	69
Tabla 64 Considera que en la institución pública el liderazgo directivo es democrático, responsable y asertivo	70
Tabla 65 Se evidencia que la institución pública realiza el trabajo en equipo y motiva constantemente al personal	70
Tabla 66 Se percibe que los directivos y jerárquicos de la institución pública fomentan un clima organizacional favorable y comunicativo con su personal	71
Tabla 67 El servicio que brinda en la institución pública cumple con las expectativas que espera recibir al momento de realizar su gestión o trámite	71

Tabla 68 La institución pública necesita mejorar el servicio que ofrece a los usuarios y capacitar al personal que labora en ella	72
Tabla 69 Las operaciones y transacciones realizadas dentro de la institución pública le generan confianza y seguridad	72
Tabla 70 He tenido la oportunidad de comprobar que el personal que labora en la institución cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo	73
Tabla 71 He tenido comprobar que el personal de la institución dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo	73
Tabla 72 He tenido comprobar que el personal dispone de medios adecuados de comunicación con otras áreas de la institución para facilitar su labor	74
Tabla 73 La institución pública da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios	74
Tabla 74 La institución pública se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario	75
Tabla 75 La institución pública ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas	75
Tabla 76 El servicio que brinda en la institución pública cumple con las expectativas que espera recibir al momento de realizar su gestión o trámite	76
Tabla 77 La institución pública necesita mejorar el servicio que ofrece a los usuarios y capacitar al personal que labora en ella	76
Tabla 78 Las operaciones y transacciones realizadas dentro de la institución pública le generan confianza y seguridad	77
Tabla 79 He tenido la oportunidad de comprobar que el personal que labora en la institución cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo	77
Tabla 80 He tenido comprobar que el personal de la institución dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo	78
Tabla 81 He tenido comprobar que el personal dispone de medios adecuados de comunicación con otras áreas de la institución para facilitar su labor	78
Tabla 82 La institución pública da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios	79

Tabla 83 La institución pública se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario	79
Tabla 84 La institución pública ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas	80
Tabla 85 El servicio que brinda en la institución pública cumple con las expectativas que espera recibir al momento de realizar su gestión o trámite	80
Tabla 86 La institución pública necesita mejorar el servicio que ofrece a los usuarios y capacitar al personal que labora en ella	81
Tabla 87 Las operaciones y transacciones realizadas dentro de la institución pública le generan confianza y seguridad	81
Tabla 88 He tenido la oportunidad de comprobar que el personal que labora en la institución cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo	82
Tabla 89 He tenido comprobar que el personal de la institución dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo	82
Tabla 90 He tenido comprobar que el personal dispone de medios adecuados de comunicación con otras áreas de la institución para facilitar su labor	83
Tabla 91 La institución pública da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios	83
Tabla 92 La institución pública se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario	84
Tabla 93 La institución pública ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas	84
Tabla 94 Datos de validadores	123

Índice de figuras

Figura 1. <i>Percepción del usuario en relación con el servicio que presta la institución pública</i>	132
--	-----

RESUMEN

La presente investigación, presenta una Propuesta de Estrategias para el Mejoramiento de la Calidad del Servicio al Usuario en las Instituciones Públicas de la Provincia de San Ignacio, específicamente en la Unidad de Gestión Local, Centro de Salud y Municipalidad Provincial.

Para ello se ha considerado como objetivo general: “Proponer estrategias para el mejoramiento de la calidad del servicio al usuario en las instituciones públicas de la provincia de San Ignacio 2018”.

El estudio es de carácter cuantitativo de alcance Correlacional, y de corte transversal utilizando como técnica la encuesta y la revisión documental, a través de modelos estadísticos Chi Cuadrado y Regresión Ordinal, hemos logrado determinar como conclusión que existe relación entre la Calidad del Servicio y la satisfacción del usuario con la prueba de hipótesis Chi cuadrado de 48, 485^a. Los datos han sido extraídos de una muestra de 384 personas, que es la muestra estadística significativa para validar los resultados.

Palabras Clave: Calidad del Servicio, satisfacción del usuario, instituciones públicas.

ABSTRACT

The present investigation work presents a Proposal of Strategies for the Improvement of the Quality of the Service to the User in the Public Institutions of the Province of San Ignacio, specifically in the unit of Local management, Health Center and Provincial Municipality.

For that purpose, it has considered as general objective: Propose strategies for the improvement of the Quality of the Service to the User in the Public Institutions of the Province of San Ignacio 2018.

The study is quantitative scope correlational, and cross-sectional using as a technical survey and document review, by Chi square and Ordinal regression, statistical models, we have been able to determine as a final conclusion that there is a relationship between the quality of service and the satisfaction of the user, with the Chi-square hypothesis test of 48, 485^a. The data have been extracted from a sample of 384 people, which is the significant statistical evidence to validate the results.

Keywords: Quality of service, customer satisfaction, public institutions

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Las instituciones públicas al nivel mundial, nacional, regional y provincial cumplen diversas labores que deben estar orientadas a la satisfacer las necesidades de los usuarios que cada día acuden a ellas, los mismos que esperan por lo menos recibir un servicio con altos niveles de calidad para lograr su satisfacción.

La calidad del servicio debe ser una discrepancia que se da entre lo que espera el usuario recibir y la percepción que este tiene del servicio recibido. (Zietham , 1993)

En este sentido la atención es un servicio que se otorga a los usuarios es el vínculo de interacciones que se dan entre los trabajadores de las entidades públicas, las cuales se realizan con el propósito de satisfacer algún fin o necesidad del usuario, por tal razón el servicio en las instituciones del estado se tiene que realizar con el fin de garantizar y brindar una atención satisfactoria al usuario, la misma que le permita dar respuestas a sus problemas o necesidades que le acontecen. Conocer las actitudes de los usuarios dentro de una entidad pública, frente a la calidad del servicio que recibe, hace necesario indagar si las interacciones que se dan entre ellos mismos tienen una señal favorable o por lo contrario una insatisfacción por la mala calidad del servicio brindado y recibido. Por ello es inevitable que en las instituciones públicas de la Provincia de San Ignacio, específicamente en la UGEL, Centro de Salud y Municipalidad Provincial consideren dentro de su accionar para la atención al usuario, personal debidamente capacitado y preparado que pueda brindar un servicio eficiente y de calidad, ya que en su accionar diario existen situaciones de incomodidad e insatisfacción de los usuarios que acuden a recibir algún servicio o información por la mala atención que brindan algunos trabajadores de estas instituciones anteriormente mencionadas.

Así mismo corresponde a cada uno de los líderes que dirigen estas entidades públicas, establecer un clima institucional propicio y favorable que genere confianza entre los trabajadores que laboran dentro de la entidad y el público

usuario que concurre a ella, de esta manera se podría facilitar una mayor calidad en sus servicios y valores de los involucrados. El vínculo de relación interpersonal con el clima laboral institucional no debe de mostrarse como un dispositivo aislado, más al contrario debería tener acciones inseparables a los asuntos globales del trabajo y al grado de satisfacer las necesidades personales y laborales.

El análisis de la percepción de atención de los usuarios en estas instituciones públicas contribuye a determinar si la atención es eficiente, buena, regular o deficiente.

Los antecedentes, el aporte de autores y teorías sobre calidad del servicio a los usuarios y / o clientes, es información relevante de lo que significa brindar un servicio eficiente y oportuno en función a las dimensiones que percibe cada usuario que acude diariamente a cada institución pública, de manera que pueda medir el nivel del servicio con relación a los parámetros de calidad.

Los líderes del sector público tienen el reto y desafío de implementar acciones que contribuyan a mejorar la gestión administrativa, las misma que permita generar una política de éxito complementada mediante un sistema estructurado de estrategias, que provoquen el deseo de cambio en los profesionales para mejorar el servicio y su vez satisfaga los niveles de exigencia del usuario en relación con la atención que se les brinda. Además, es idealmente necesario planificar actividades en donde se capacite y se brinde formación permanente a los trabajadores de tale instituciones.

Los usuarios evalúan el servicio contrastando con lo que desean recibir de la entidad, teniendo en cuenta, si están cumpliendo la normas o los estándares mínimos de calidad al servicio al cliente, esto le permite que se tome las decisiones sobre la calidad del servicio prestado, en ese sentido esto representa las expectativas que tienen cada uno de los usuarios. (Llorens Montes, 1995) Teniendo en cuenta las dimensiones técnicas de calidad de atención como el respeto, la información oportuna, equidad y buen trato. Se busca analizar la apreciación de los usuarios en función de la calidad recibida. En este sentido se reciben para determinar algunas causas y consecuencias que ocasionan este tipo de comportamiento de los empleados para medir el impacto que tiene en los usuarios.

Parasuraman (1991) Propone que los usuarios emplean cinco dimensiones para evaluar un servicio de calidad estos se constituyen en: Fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, y empatía.

Por lo consiguiente para poder analizar los niveles de satisfacción de los usuarios de las siguientes entidades públicas: Ugel, Centro de Salud y Municipalidad Provincial de San Ignacio se debe tener en cuenta que cada uno de los usuarios forma y crea sus propias expectativas y percepciones en relación al servicio que recibe.

La teoría del gap de Parasuraman (1985) “sugiere que los clientes evalúan la calidad de servicio que reciben en función de la comparación que realizan entre lo que esperan y lo que realmente reciben cuando se presta el servicio”

La satisfacción del usuario que se brinda en las instituciones públicas adquiere un reconocimiento notable porque, debe estar unida a dos términos la calidad y la percepción; es necesario adoptar medidas pertinentes y necesarias que juzguen de eficacia del servicio y la valoración real de cumplimiento frente a la expectativa del usuario.

Alza (2000) Manifiesta que la versión que tiene el usuario con respecto a satisfacción o insatisfacción proviene directamente de la calidad del mismo, siendo las características que presenta el servicio lo que nos proporcionan la información valiosa al momento de determinar si tal institución cumple con las expectativas.

Existe una relación directa servicio- usuario, digamos que al prestar un servicio de calidad implica satisfacer al usuario, de esta manera lo tiene que entender el usuario. Por otro lado, existe un servicio diferenciado ya que va depender de los usuarios La exigencia del usuario con respecto a la calidad del servicio corresponde al nivel cognoscitivo que trae. Existen algunos criterios como son: la formación, lo que se anhela alcanzar, tiempo, percibir la calidad, enjuiciamiento y opinión del servicio.

1.1.1. Internacional

A nivel internacional, existen realidades que se asemejan a lo que se afronta en nuestro país tal es el caso los ciudadanos estadounidenses, donde se presentan

muchas quejas, además de brindar un pésimo servicio y de mala calidad afectando en su mayoría la reputación de muchas instituciones. El nivel de percepción depende del buen trato y la satisfacción que los usuarios obtengan después de haber recibido un servicio prestado.

Actualmente se viene incrementando de manera considerable el interés por “mejorar la calidad de servicio y la satisfacción del servicio en las instituciones públicas”. Y si consideramos que el principio de calidad es un factor primordial y relevante que permite explicar el nivel de competitividad y viabilidad de la organización institucional de una entidad pública, la misma que genera expectativas sobre las diversas experiencias positivas que pueden adquirir los usuarios que acuden a gestionar o recibir un servicio.

Una razón primordial para considerar dentro del buen trato y servicio al usuario sin duda alguna es el clima organizacional y el tipo de líder que se encuentra a cargo de una institución pública. Algunas investigaciones nos reportan buenos resultados esos evidenciados en altos desempeños, altos niveles de compromiso en los colaboradores, y esto se da cuando el clima es satisfactorio, el trabajador es competente, hay motivación en el personal existiendo un reconocimiento por el colaborador, lo que les permite orientarse de manera asertiva para cumplir con sus funciones y mejorar el nivel de atención. Peña, Díaz & Carrillo (2015).

En una Institución Pública un buen o mal clima Organizacional va a influir positiva o negativamente dentro de su estructura de organización, las mismas que estarán definidas por el nivel de percepción y compromiso que tenga cada integrante de la institución y el nivel de percepción sobre la calidad del servicio que tiene el usuario que acude a la institución. Podemos mencionar consecuencias positivas: flexibilidad ante el trabajo, la innovación, creación, innovación, bajo nivel de rotación en el personal, productividad, identificación, etc.” (Pajuelo , 2016)

En estos últimos tiempos, las investigaciones para determinar si los niveles de satisfacción tienen relación con la calidad del servicio eficiente que se le brinda al usuario, representan una de las principales tendencias novedosas de cambio

para el sector público. Donde la calidad es exclusivamente la que distingue el éxito de las empresas o entidades diferenciándolas de aquellas que no permiten ningún tipo de cambio en su organización. Se debe entender que tener un servicio de calidad, es la base primordial para el crecimiento y estabilidad de una empresa o entidad pública, la capacidad del personal garantiza tener clientes o usuarios debidamente instruidos y satisfechos, por lo consiguiente se consignaran como dos elementos que favorecen una mejor toma de conciencia laboral.

De León et al (2009) refieren que en República Dominicana desarrolló una herramienta europea denominada Common Assessment Framework (CAF), cuyo objetivo fue mejorar los servicios públicos de dicho país. Una de las problemáticas presentadas en este aspecto está orientado a la falta de dedicación y vocación de servicio. En ese contexto se empezó a desarrollar esta metodología, la misma que representó buenos avances al sector público. Éste modelo fue propuesto por Alain Delmas. En este programa se fusionaron así necesidad y oportunidad, posteriormente dicho modelo se tomó como referente en Guatemala, El Salvador y otros países centroamericanos que intentan desarrollar estrategias de calidad para mejorar el servicio.

1.1.2. Nacional

La realidad en que se encuentran hoy en día la mayoría de las instituciones públicas del estado, debido a que han sido mancilladas e involucradas en aptos de corrupción, ha ocasionado que el estado tenga una gran preocupación y se plantee nuevas políticas que ayuden a recuperar la confianza en las entidades públicas y mejorar los servicios que en ellas se prestan.

En el Perú a pesar de que tenemos la ley de modernización del estado la misma que fomenta un estado transparente, hay celeridad en los procesos, la tecnología cobra un papel fundamental a través de los sistemas de información que tiene el estado. Bajo este contexto (municipalidades, hospitales, dependencia policial y UGEL), aún persisten problemas como: colas muy largas, trámites engorrosos, falta de información oportuna, etc, por ejemplo en el sector salud para sacar una cita se tiene que esperar a veces hasta seis meses para ser atendido, en las municipalidades para obtener una licencia de funcionamiento los tramites son

demasiado costosos y no son atendidos rápidamente y que no decir de algunas UGEL, donde los usuarios que acuden hacer sus gestiones tienen que esperar que el personal del área termine de realizar otras actividades que no tiene que ver nada con sus funciones.

El desconocimiento de estrategias de atención al usuario, el incumplimiento de sus funciones, el poco o escaso control a las actividades que estos realizan por parte de sus jefes inmediatos o la presencia en el puesto del personal que no está debidamente capacitado, determinan que la atención a los usuarios sea deficiente y la gestión pública se vea de una manera negativa.

Las debilidades que aquejan a las instituciones públicas en el Perú es la forma como están organizadas, muchos de los servidores públicos no se encuentran en el puesto idóneo o no cuentan con el perfil requerido para dicho fin; todo esto surge y es ocasionado por el entrapamiento político que se da para beneficiar en un puesto o cargo a sus partidarios mediante la modalidad de contratado o designado.

Además existen situaciones y recursos transitorios que entorpecen el trabajo por parte del personal que labora en las instituciones públicas, el incumplimiento de sus funciones; el procedimiento para proyección colectiva en la institución con participación del potencial humanos (perfil para el cargo) es caótico e ineficiente; la frágil apariencia de la política como componente del recurso humano, no percibe que se puedan prever situación de empleo compatibles de acuerdo con los requerimientos mínimos de cualquier régimen profesional, estabilidad laboral, modalidades de trabajo; las entidades cuentan con bastante personal muchas veces pero no es suficiente para cubrir sus necesidades debido a que no es un personal capacitado, en especial en lugares alejados geográficamente.

1.1.3. Local e Institucional

Las instituciones públicas en la provincia de San Ignacio tampoco son ajenas a este tipo de problemas que generan malestar en los ciudadanos que acuden diariamente a recibir o gestionar un trámite documentario, las largas colas, la ausencia del personal que labora en las entidades en horas de trabajo, la

burocracia existente, el desconocimiento del MOF, y la presencia de personal no capacitado y con bajos niveles de aceptación por los usuarios, hace que la gestión pública sea vista como deficiente. Las encuestas realizadas nos dan indicios que los sectores o entidades donde más se evidencia inconformidad por el tipo de atención que reciben es el Centro de Salud, Municipalidad Provincial y Unidad de Gestión Educativa Local.

Los usuarios manifiestan que en el Centro de Salud hay que madrugar para sacar una cita y que muchos de ellos vienen de distancias lejanas y que a veces se quedan sin ser atendidos porque no hubo el personal requerido o llegotarde. También existen evidencias que por no tener los materiales quirúrgicos y el personal idóneo capacitado se tiene que evacuar a otras ciudades a los pacientes que ingresan por emergencia de los cuales muchos de ellos han muerto en el trayecto. Los usuarios que pertenecen al programa juntos acuden a sus citas que fueron entregadas con anterioridad sin embargo la atención que reciben es rápida y de mala calidad llegando a la conclusión que un personal médico que labora atiende a un paciente en menos de cinco minutos o solamente les firma la cartilla de control.

En cuanto a la Municipalidad de San Ignacio los usuarios que acuden a esta entidad pública aduce que la desinformación es lo que más reina porque llegan en comisiones y no saben si el alcalde atenderá o no, cuando llegan a un área no encuentran al personal encargado porque está de comisión o de viaje, por lo consiguiente no hay ninguna persona capaz de hacerse responsable y poder atenderla, sino les piden que vuelvan otro día. La presencia excesiva de personal contratado por cuestiones políticas también genera un caos y descontento de los ciudadanos usuarios porque muchos de ellos no tienen ni idea de lo que se está gestionando debido a que no son personal capacitado o preparado para ejercer el puesto dónde se los ha ubicado. Los trámites para gestionar una licencia de funcionamiento o construcción demoran demasiado y a veces se vuelven tediosos y burocráticos y si eres conocido y del partido que está gobernando te atienden rápido, de lo contrario tienes que esperar hasta que se les dé la gana.

La Unidad de Gestión Educativa Local no se escapa de la realidad dónde también existe un descontento por parte de los usuarios que acuden a gestionar

o tramitar algún documento, según el diagnóstico realizado en algunas áreas existe un maltrato al usuario puesto que son atendidos cuando se les da la gana porque el personal está haciendo usos de su refrigerio, está hablando por celular, o conversando con otro trabajador, las áreas donde más se evidencia maltrato según los maestros y personas usuarias son el área de tesorería, almacenamiento y patrimonio, el área de gestión institucional específicamente con la señora encargada del presupuesto. Los usuarios señalan que existe personal que se dedica a ofertar productos de catálogos, y que para gestionar un certificado de estudios tienen que esperar una o dos semanas, además que la encargada de tramite documentaria no le brinda un buen trato y que no cumple con los horarios para poder ingresar un documento por mesa de partes.

En la idea de mejorar el servicio que oferta la parte administrativa del sector gubernamental, se busca incentivar tener un grupo de apoyo practico y eficaz que aporte al mejoramiento de la administración gerencial, sin embargo, para que esto funcione es necesario diagnosticar y conocer sus errores actuales o “defectos” para luego poder convertirlos en puntos de agrado al usuario.

1.2. Trabajos Previos

1.2.1. Internacionales

La tesis realizada por Satorres (2008) presenta un estudio para optar el grado de doctor en salud, siendo sus variables calidad y satisfacción cuyo objetivo consiste en determinar la relación entre ambas.

Por otro lado, Rocca (2016) desarrolla una indagación acerca de la satisfacción del usuario específicamente en la Municipalidad de Berisso, donde especifica el departamento de obras. Evaluaron los niveles de satisfacción que presentan los usuarios bajo sus dimensiones de fiabilidad, elementos tangibles, confiabilidad del servicio, capacidad de respuesta, empatía y seguridad. Además, se hizo un estudio comparativo de la satisfacción de los usuarios con respecto al servicio de obras de Berisso y la Plata. Finalmente se identificaron algunas problemáticas que se presentan en el servicio de obras en relación a las expectativas que tienen los usuarios.

Por su parte Huamán (2013) desarrolla una propuesta de estrategias para el mejoramiento de la calidad de los servicios en Ecuador, teniendo como objetivo

establecer los niveles de satisfacción en los usuarios externos del servicio de cuidados intensivos. Este estudio les permitió identificar la problemática o algunos aspectos negativos, a partir de los hallazgos encontrados le permitieron hacer la propuesta en mejora de la calidad.

Otro estudio donde prima la calidad de atención lo presenta Fernández (2015), siendo su objetivo general identificar la calidad de atención que presentan los afiliados del seguro de Chubut. Por otro lado, elaboraron una propuesta de mejora acerca de aquellas dimensiones no satisfechas.

1.2.2. Nacionales

Al respecto Pérez (2015) presenta un estudio referido a la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del hospital de Andahuaylas del servicio de Traumatología. La conclusión a la que llegaron consistió en determinar la relación directa entre ambas variables.

Allcahuaman (2015) este autor también desarrolla su investigación en torno a las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pachuca, para este fin se aplicaron instrumentos a fin de recoger valiosa información, lo que le permitió establecer la relación entre estas dos variables, la misma que le permitió plantear la mejora en el servicio de manera eficiente y adecuada.

Merino y otros (2014) estos autores nos presentan un modelo para evaluar la calidad del servicio en establecimientos de Salud en el Perú. Con respecto a la metodología es de tipo aplicada con enfoque no experimental. Por otro lado, esta investigación permitió entender de qué manera se comportan la variable y la asociación entre ellas.

Prieto (2013) analiza los elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano, por su parte el autor hace un análisis de las condiciones con las que debe brindarse dicha política, a la vez se implemente en el ámbito nacional. En ese mismo sentido la investigación cobra vital relevancia ya que involucra todas las instituciones del sector público.

Molero (2017) en su tesis desarrolla una propuesta de mejora continua en calidad de servicio para la UGEL Santa. Con respecto a la población la conformaron 180 usuarios con una muestra de 53 usuarios, quienes participaron

por tres meses para poder aplicar el cuestionario Servqual. Entre sus conclusiones cabe destacar que la calidad del servicio presenta un nivel bajo.

1.2.3. Locales

En la provincia de San Ignacio, Vilma (2017) desarrollaron una investigación con una de las variables que tiene que ver con las estrategias de atención en el Banco de la Naciones Asimismo se hizo uso del diseño correlacional a fin de interpretar la relación entre satisfacción del usuario y las estrategias de atención. Con respecto a la población y muestra se consideraron a personas de zona urbana de hombre y mujeres con edades que comprenden de los 20 a 70 años. Como resultados se tiene que se brinda una pésima atención a los usuarios de la ciudad de San Ignacio, además se tiene la insatisfacción por parte de los usuarios. Finalmente se encontró una asociación entre ambas variables.

1.3 Teorías Relacionadas al tema

1.3.1. Teorías sobre Calidad del servicio

Las instituciones tanto privadas como públicas consideran que brindar un servicio de calidad implica saber las necesidades del cliente, pues la atención está en función del cliente o usuario asumiendo el compromiso toda la organización. En ese sentido se debe considerar dentro de su política organizacional diversas estrategias que permitan mejorar el servicio que se brinda dentro de ellas. (Fernández, 2015)

1.3.1.1. Teorías de la calidad

Deming (2009) precisa que la calidad significa una mejora constante de los productos o servicios con el único fin de la satisfacción de los clientes. Para lograr eso requiere de un ambiente acogedor y mutua cooperación entre los colaboradores. De esta manera se consigue alcanzar las metas y en consecuencia aumentar la productividad, permanencia en el mercado, mejores ingresos. Por otro lado, propone catorce puntos que considera que son vitales para que la gestión de una organización sea llevada a una etapa de calidad, productividad y competitividad, así mismo manifiesta que se debe trabajar

constantemente con el único propósito de poder optimizar el producto o el servicio de ayuda, y del mismo modo se pueda adoptar una filosofía de conciencia y liderazgo.

Ishikawa (2009), en su teoría nos menciona que para que exista el control de calidad en la empresa, el mismo está integrado por un conjunto de métodos orientados a la producción que económicamente es generador de bienes o servicios de calidad en función de los consumidores. Si los objetivos y metas son claros debe involucrarse a todos los colaboradores para que promuevan y participen activamente en la inspección y control del servicio de calidad, a ello deben sumarse los altos funcionarios.

En su teoría (Feigenbaum, 2009) asume que para alcanzar la calidad total hay que trabajarla de forma organizada y no se debe de trabajar de manera improvisada, éste debe direccionara los esfuerzos a los diferentes grupos de la organización a fin de que se pueda mantener y superar la calidad y por ende la satisfacción de los usuarios o clientes. Este sistema propuesto está constituido por 13 acciones que están encaminadas a las políticas, objetivos de calidad, actividades que apuntan a lograr y orientar la calidad del servicio al cliente.

Crosby (1984) hace una apreciación en cuanto a los usuarios hay que brindarles productos o servicios de buena calidad y en los tiempos pactados. Asimismo, considera que existen dos tipos de usuarios externos e internos. En este sentido la calidad significa producir bajo un mismo patrón con cero errores o defectos, esto se logra con la supervisión. Por otro lado, el trabajo que realiza el colaborador es algo que el disfruta y la organización entiende al usuario y sus necesidades.

Estrategias de la calidad

Quipe (2015) propone algunas estrategias para mejorar un servicio de calidad:

- a) La investigación es una pieza clave en cuanto a las necesidades y expectativas que poseen los usuarios o clientes, para llegar a identificar estas necesidades se tiene que hacer un estudio y aplicar la estadística para así interpretar algunas problemáticas y quejas que tengan estos.

- b) Ejercitar una buena comunicación con los clientes sobre las necesidades y las expectativas que tiene, esto realmente ayuda a identificar posibles defectos y conduce a mejorar el servicio.
- c) La relación con los clientes debe trabajarse de manera horizontal de manera que éstos se sientan satisfacción por el servicio que reciben. Para esto el saludo, la cordialidad, el tiempo de espera es muy importante.
- d) Establecer mecanismos de verificación en cuanto a las satisfacciones, pero que implique que tanto los colaboradores, con el gerente y los jefes de planta, los clientes estén satisfechos con el trabajo realizado y recibido.
- e) Fortalecer las capacidades de los colaboradores a través de capacitaciones y motivaciones extrínsecas a fin de lograr mejores resultados en la organización.
- f) Impulsar la iniciativa propia y la creatividad de los trabajadores con la finalidad de que aquellas ideas mejoren la calidad del servicio.
- g) Desarrollar política de incentivos en colaboradores de la institución en cuanto al nivel de responsabilidad que asuman cada uno de ellos.
- h) Empoderar a los colaboradores de la institución con la contribución y participación de la mejora continua.
- i) Adaptar sistemas informáticos avanzados a fin de optimizar el servicio que se brinda a los clientes y así asegurar la calidad de los mismos.

Servicio

Olvera (2009) lo define como la actividad que presta atención a los usuarios, optimizando el tiempo, brindándole ayuda y solución a los problemas, de ésta manera se retiene y satisface al cliente.

Normas técnicas de la calidad del servicio, 2014), La calidad del servicio siempre va a estar asociada a situaciones reales que se den en un determinado momento dentro de una entidad pública, la interrelaciones entre los usuarios internos y externos va a generar un nivel de percepción ya sea positiva o negativa, por lo general el servicio tiene diversos significados, debido a que se entiende que el servicio puede ser la unión o complemento de las cualidades con la percepción de calidad.

Servicio al usuario

Una de las características más resaltantes por brindar un buen servicio al usuario está referidas precisamente a las cualidades de la persona como: personalidad, valores, habilidades interpersonales y / blandas que posee el colaborador para atender y por ende brindar una buena atención.

Estándares del servicio

En lo que respecta a los estándares del servicio se considera la cortesía como una actitud positiva de atención al cliente en pernotar la amabilidad con que se trata al cliente. Por otro lado, el conocimiento del puesto y la expertes que este posee, es de vital importancia ya que esto le permite comprender al usuario y bridle mejor orientación. En este aspecto aparecen el seguimiento que se le de hacer al servicio y que no debe ser burocrático. Así también tenemos el sorprender que significa el impacto positivo que tienen los usuarios después de haber recibido el servicio respectivo. Finalmente tenemos los Parámetros del servicio: considerados son los siguientes: las estrategias de servicio que brinda la institución en relación con el usuario, la forma como está estructurado el sistema y las características del personal que labora en la institución.

Según Borjas (2013) la calidad de atención es considerada como un proceso cuyo único fin es satisfacer las necesidades del usuario, a respecto estas instituciones existen y se mantienen por los usuarios y necesitan cubrirse sus necesidades. Por tal motivo la sociedad demanda de instituciones que sean capaces de brindar un servicio de calidad, e donde se mantenga la mejora continua y así asegurar la calidad del servicio.

1.3.2. Dimensiones de la calidad del servicio

Las dimensiones consideradas por (Parasuraman A, 1991) determinan trabajar la calidad bajo el modelo del SERQUAL orientado a trabajar mayormente en el sector público.

a) Elementos tangibles

Estos forman parte de la infraestructura y de los equipos que se tienen para (Agudelo, y otros, 2010) de atención que tiene cada institución para recibir a los

usuarios. Zietham (1993), definen como aspectos, apariencias o diversas formas de Elementos tangibles: a la apariencia de la infraestructura, equipos, colaboradores o trabajadores, canales de comunicación. Lo mencionado anteriormente representa un mensaje positivo o negativo del aspecto a evaluar.

b) Fiabilidad

Se refiere a la manera de trabajo del personal de forma correcta y honesta, brindando un buen funcionamiento del servicio que realiza.

c) Capacidad de respuesta

Parasuraman (1991) es considerada como la habilidad que se tiene para atender y dar respuesta a una prestación de servicio rápida, oportuna y eficiente. Los usuarios pueden ser muchas veces muy exigentes por tales razones es bueno mantenerlos contentos ya que es una clave fundamental para asegurar que se mantengan satisfechos.

d) Seguridad

Este término precisa que una propiedad está exenta de daños y peligros. Además, suele entenderse como una certeza. Por otro lado (GAP Análisis para la implementación ISO 9001 (2015), manifiesta: la seguridad toma en cuenta las condiciones en la que se realiza una determinada actividad a fin de hacer prevenciones en posibles casos de desastres o complicaciones.

e) Empatía

La empatía es una destreza actitudinal inherente del ser humano la cual trata de ponerse en el lugar del otro entenderlo de manera que nos ayude a mejorar las relaciones interpersonales, por lo consiguiente se tiene que admitir que tener una buena interrelación y un buen dialogo genera impresiones de interés, razón y simpatía.

Así mismo tener empatía consiste en que cada persona pública conozca sus funciones para mantenerse motivado y debidamente informado ya que trabajo estará dirigido a calmar las exigencias de los usuarios, de esta forma se podrá obtener cierta información que nos ayude a valorar mediante el servicio que se

ofrece el bienestar de los demás. Se puede decir que una persona goza de la capacidad de empatía si sabe atender y escuchar con mucha atención a los demás, pero mejor aún si entiende en qué momento debe hablar y a su vez está dispuesto a discutir los problemas con mucha amabilidad y cordura de tal forma que se encuentre una posible solución a ellos. Así que el término de empatía guarda relación estrictamente con el deseo de ser idóneos para entender las emociones de nuestros usuarios, y a la vez este principio se convierte en la clave del éxito para las instituciones y los usuarios que acuden a ella a recibir un servicio de calidad. (Gonzales Barraza)

Teorías sobre Satisfacción al usuario

Para Salazar (2011) En estas dos últimas dos décadas ha predominado el interés por hacer estudios sobre el comportamiento que tienen los usuarios frente a la atención recibida. En ese sentido ha crecido favorablemente con la intención de estudiar y medir el nivel de satisfacción de la población usuaria. En la década de los setenta se comienza a divulgar la satisfacción de usuarios que con el transcurrir del tiempo se ha convertido en una de las opciones de evaluación sobre todo en las unidades de información. El cumplimiento completo de una necesidad o deseo; el logro de un fin deseado". Asimismo, coincido con la versión de la autora ya que en su ensayo también menciona a Vogt (2004, p. 16) quien nos afirma: [...] que hablar de satisfacción es producto de un análisis que hace el usuario entre las expectativas y la percepción que tiene frente a un determinado aspecto.

Cabe mencionar que la satisfacción del usuario va depender del grado de información que trae el usuario teniendo en cuenta sus capacidades mentales, emocionales y algunos aspectos materiales la misma que le ayude a suplir necesidades y comprensión adecuada de una determinada información. En ese sentido este tipo de información que percibe le permite emitir juicios valorativos en la medida que es capaz de compararlos con los objetivos y las expectativas. (Salazar ,2011)

Por otro lado, Atalaya (2001) precisa que la satisfacción converge tres aspectos por un lado un sistema de búsqueda y recuperación de información, la

información obtenida y los servicios como tal. Hay estudios realizados que nos demuestran que en cuanto a la satisfacción se estudian los dos primeros aspectos, mas no consideran los servicios. Es por ello que este punto es un tema álgido con la variable de investigación.

Satisfacción es el resultado del consentimiento de los clientes por un servicio recibido en una institución ya sea pública o privada.

Según el diccionario de la Real Academia Española (2015.) lo cataloga como una necesidad que ha sido cubierta y cumplido con las expectativas de los usuarios, asimismo responde de manera acertada ante una queja, duda o consulta. Para Atalaya (2001) La satisfacción del usuario surge a partir de experiencia del servicio que se tiene, el cual hace una comparación o evaluación entre lo que debe ser y lo que recibe o existe; la misma que está sometida por la organización interna de la propia institución, las expectativas, valores, cultura. Dicho de otra manera, todos estos elementos ayudan a que las persona pueden tener una versión muy particular de la satisfacción.

Thompson (1997) refiere que un usuario está totalmente satisfecho cuando el servicio recibido sobrepasa las expectativas, asimismo si éstas son bajas entonces, el usuario no está satisfecho. Para las entidades públicas el abordar las inquietudes que presentan los usuarios resulta importante para generar una adecuada atención que implica esa buena comunicación entre el personal y los usuarios o clientes el mismo que necesita un excelente trato, amabilidad, cortesía, tiempo de espera óptimo. (Agudelo, y otros, 2010; ACCA, 2010)

Además, se espera recibir algunas actitudes que debe tener el usuario como atento, responsable, cortés, amistoso. Por otro lado, su apariencia es muy importante resaltar como la pulcritud, adecuada vestimenta. También el comportamiento del mismo consiste en brindar una adecuada respuesta manteniendo un lenguaje fluido y fácil de entender, la escucha activa suele ser bastante importante. Beatriz (2011)

Los niveles de satisfacción

Existen tres niveles de satisfacción que pueden experimentar los usuarios.

Insatisfacción, se obtiene cuando el servicio o desempeño recibido no cumple con las expectativas del cliente o usuario.

Satisfacción se da cuando el servicio recibido sobrepasa las expectativas de los clientes.

Complacencia Tiene que ver con la lealtad que tiene el usuario a un determinado servicio sintiendo una emocionalidad que sobrepasa a una preferencia que se hace de forma racional. (Muguirra,sf.)

Dimensión Satisfacción del ciudadano usuario

a) Dimensión Participación del usuario en el proceso de diseño, ejecución y control de las políticas públicas.

La Administración pública y el nuevo enfoque del Estado y el ciudadano.

Hoy el estado peruano desarrolla un enfoque centrado en la administración pública, pues el mismo se puede decir que resulta ser más representativo, en cuanto al enfoque del estado y el ciudadano resulta ser más dinámico en tal sentido el usuario atendido es el centro de atención para los servidores públicos, donde tiene derechos y deberes. En consecuencia, es responsabilidad de las instituciones brindarles un servicio óptimo. (Carlos, 2015)

b) 1.3.2.1.2 Dimensión Responsabilidad y liderazgo de las autoridades.

Responsabilidad de los directivos y el personal.

Se refiere al cumplimiento de las funciones u obligaciones, al cuidado que se debe tener para tomar una decisión o realizar algo. “Es el hecho de ser responsable de alguien o de algo. Cuando se está a cargo de una empresa o institución los directivos y personal que laboran en ella deben tener bien claro que la responsabilidad es un valor del ser humano que los compromete a actuar de manera correcta en el cargo o puesto encomendado”. (CAD, 2013)

Liderazgo

CAD (2013), “liderazgo tiene que ver con la habilidad o capacidad que posee una persona con incentivar, influenciar y apoyar a los demás para que se motiven y realicen sus trabajos con trabajen entusiasmo con el fin de cumplir de los

objetivos de una institución o empresa”. “Es el elemento indispensable, esencial y decisivo que contribuye de manera elemental a que los individuos o grupos sociales identifiquen sus propósitos, metas y objetivos laborales”. Un buen liderazgo para llegar a ser exitoso siempre va a depender más de la conducta, el asertividad, empatía, las habilidades sociales y el tipo de acciones apropiadas más que de los rasgos netamente personales.

Motivación

La palabra quiere decir forma de influir instigar o fustigar, es decir tratar de persuadir al personal que labora dentro de la institución, para que hagan lo que queremos que hagan en relación con sus funciones establecidas. En cuanto al seguidor, le es gratificante y reconfortante realizar lo que considera que es necesario y no lo que le exige, en tal sentido un buen dirigente o empresario logre transmitir su propia convicción, su propia motivación. Por consiguiente, se puede decir que la motivación radica en proyectar en los seguidores o colaboradores, trabajadores desarrollar su trabajo con entusiasmo, positivismo, buen desempeño y hacer cada función con esmeros y dedicación. Por lo tanto, este líder de la organización induce al personal a realizar sus trabajos en términos de excelencia, además diseña y crea las condiciones más pertinentes separa que sus colaboradores, trabajadores, empleados lo desarrollen muy bien. (ACCA, 2010)

Comunicación

La comunicación es el conjunto de técnicas y actividades que nos ayudan a facilitar el entendimiento y comprensión de los mensajes que se dan entre los colaboradores y miembros de una institución en relación con el medio. Nos permite emitir juicios, opiniones, puntos de vista, sugerencias, reconocer las actitudes y conductas del personal que labora dentro de la institución o empresa, así mismo una buena comunicación contribuye a tener las cosas claras de cada una de las funciones que se deben cumplir para lograr los objetivos y a la vez mejorar el desempeño laboral. (ACCA, 2010)

El Trabajo en equipo

Es fundamental que, en las empresas, instituciones los colaboradores desarrollen metodologías donde exista interacción entre los trabajadores con el único objetivo de lograr los objetivos establecidos manteniendo una corresponsabilidad compartida y respeto mutuo. (ACCA, 2010)

El clima organizacional

El ambiente en el que una persona labora diariamente, el buen trato que un buen líder tiene hacia sus trabajadores, las buenas relaciones que se dan entre el personal que trabaja en la institución o empresa, los proveedores, los clientes usuarios, son elementos esenciales para conformar un buen clima organizacional. (Peralta, 2002)

Dimensión Expectativas de los Usuarios

Las expectativas

Se refieren a las esperanzas, sueños o ilusiones que tienen los usuarios de cumplir un determinado propósito o que algo cambie debido a las discrepancias, irregularidades o manejo inadecuado de los bienes, la mala prestación del servicio o mal trato al usuario en alguna institución pública. Es el deseo de cambio para mejorar la calidad del servicio y el trato que se recibe. Por otro lado, existen cuatro aspectos donde podemos experimentar cuando se cumplen las expectativas:

Cuando la institución realiza una promesa de los beneficios que otorga a los clientes.

- Prácticas que se han venido dando en usuarios que han sido atendido en el sector público.
- Opiniones que tienen las personas con respecto al servicio recibido de amigos, familiares.
- Los ofrecimientos que ofrecen las entidades públicas para mejorar y brindar un servicio de calidad.
- Es muy importante que una institución pública realice un monitoreo regular y constante para conocer las expectativas que tienen los usuarios, las mismas que de acuerdo con lo que proponen.

- Usuario promedio espera, para animarse a recibir el servicio.

1.4. Formulación del problema

¿Cuál sería el diseño óptimo de estrategias orientado a la mejora de la calidad del servicio en el usuario de las instituciones públicas de la provincia de San Ignacio?

1.5. Justificación del estudio

La conveniencia del estudio de nuestra investigación es importante porque, sirvió plantear una propuesta de estrategias para “Mejorar el nivel de percepción de la calidad del servicio que se brinda en las instituciones públicas de la Provincia de San Ignacio”, debido a que se encontraron una serie de irregularidades y problemas que se suscitaron en cada una de las diversas áreas y oficinas de la Unidad de Gestión Educativa Local, Centro de Salud y Municipalidad Provincial.

En lo que respecta a la relevancia social, la presente investigación tiene implicancia para la sociedad, porque beneficiará a todos los clientes y usuarios que realizan algún tipo de trámite en las áreas de estas entidades públicas; además porque cada uno de los resultados obtenidos sirvieron para proponer estrategias que ayuden y contribuyan a mejorar el nivel de percepción de la calidad del servicio en los usuarios.

Tuvo implicancias prácticas, porque la investigación sirvió para plantear estrategias que ayudaran a solucionar los diversos problemas que se suscitaron y existen en cada una de las oficinas y/o áreas de las instituciones públicas de la provincia de San Ignacio. El presente estudio mediante una propuesta de estrategias busca mejorar el nivel de percepción de la calidad del servicio en los usuarios, debido a que con este planteamiento se pretende reducir o disminuir cada una de las incurrencias transcendentales y los diversos problemas que se originan dentro de la gestión administrativa y las oficinas de las diversas áreas que tiene las instituciones públicas. Además, consideramos que las repercusiones serán

positivamente favorables para los usuarios en cuanto al servicio que reciban.

La justificación metodológica de la presente investigación está sustentada en el aporte de un nuevo instrumento para recolección de datos.

1.6. Hipótesis.

Las estrategias mejoran la calidad del servicio en el usuario de las instituciones públicas de la provincia de San Ignacio está basado en la teoría de sistemas.

1.7. Objetivos.

Objetivo general

Proponer un diseño de estrategias para el mejoramiento de la calidad del servicio al usuario en las instituciones públicas de la provincia de San Ignacio al 2018.

Objetivos específicos

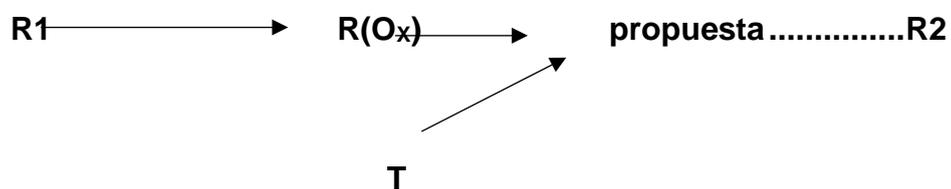
- ❖ Diagnosticar la calidad del servicio que se brinda al usuario en las instituciones públicas de la provincia de San Ignacio al 2018.
- ❖ Determinar los servicios críticos respecto a la calidad de acuerdo con la percepción de los usuarios.
- ❖ Proponer de estrategias para el mejoramiento de la calidad del servicio al usuario en las instituciones públicas de la provincia de San Ignacio al 2018.

II. MÉTODO

2.1 Tipo de investigación

En lo que respecta al enfoque de investigación concierne al enfoque cuantitativo de tipo básico ya que no se manipula ninguna de las variables. En este sentido se hace un análisis en un solo momento de la variable calidad de servicio, luego se hace una revisión teórica de las variables para así plantear la propuesta. Por otro lado, se tiene como diseño descriptivo con propuesta.

ESQUEMA DEL DISEÑO



DÓNDE:

R (O_x): Evaluación, a través de la aplicación de encuestas.

T: Fundamento teórico y conceptos que se relacionan con el tema.

2.2. Matriz de Operacionalización de variables

2.2.1. Variable propuesta (VI): Estrategias para mejorar la calidad del servicio

a. Definición Conceptual:

Mariana (2014) refiere que una estrategia de servicio resulta ser fundamental para la empresa o institución de manera que le permita competir con otras instituciones y así tener éxito. También le sirve como ventaja competitiva ya que le permite diferenciarse de otras instituciones y así establecer unas relaciones entre colaboradores y clientes y/ usuarios.

b. Definición Operacional

Es la respuesta expresada de los usuarios que acuden diariamente a las instituciones públicas de la provincia de San Ignacio, específicamente a la Unidad de Gestión Educativa Local, Centro de Salud y Municipalidad Provincial sobre la calidad y satisfacción del servicio que reciben.

2.2.2. Variable dependiente (VD): Calidad del Servicio

a. Definición Conceptual:

Las instituciones tanto privadas como públicas consideran que brindar un servicio de calidad implica saber las necesidades del cliente, pues a atención está en función del cliente o usuario asumiendo el compromiso toda la organización. En ese sentido se debe considerar dentro de su política organizacional diversas estrategias que permitan mejorar el servicio que se brinda dentro de ellas. (Fernández, 2015)

b. Definición Operacional:

Es el nivel de percepción y expectativas que tiene el ciudadano usuario en concordancia de querer recibir un servicio de calidad dentro de cada una de las instituciones públicas de la provincia de San Ignacio sobre todo en la Unidad de Gestión Educativa Local, Centro de Salud y Municipalidad Provincial.

2.2.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Estrategias para mejorar la calidad del servicio	Marco Teórico		
	Estrategias de calidad		Ficha de validación de juicio de expertos
Calidad del servicio	Normativa sobre Calidad de servicio		
	Satisfacción del ciudadano usuario	Nivel de satisfacción del usuario	Cuestionario de encuesta
	Participación del usuario en el proceso de diseñar, ejecutar y controlar las políticas públicas	Involucramiento de los usuarios	Cuestionario de encuesta
	Responsabilidad y liderazgo de cada una las autoridades.	Capacidad de liderazgo	Cuestionario de encuesta
	Expectativas de los usuarios	Conocimiento de las expectativas de los usuarios.	Cuestionario de encuesta

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y Muestra

La población y muestra para este estudio comprenden (entre las edades de 18 a 65 años); las cuales acuden un promedio de 1000 personas al día y utilizan los servicios con más frecuencia en la cuales consideraremos una muestra de 384 usuarios de acuerdo con la fórmula, que acuden diariamente a estas instituciones públicas a hacer sus trámites.

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

Técnica: Cabe precisar que mi investigación tomo como técnica la encuesta la misma que se realizó los usuarios de las áreas de salud, educación y la municipalidad.

Instrumento: Por otro lado, el instrumento utilizado es el cuestionario estructurado el mismo que consta de 30 preguntas con alternativas que van desde de totalmente de acuerdo, indiferente hasta totalmente desacuerdo. En este sentido dicho instrumento recoge la problemática planteada anteriormente

Tabla 2

Distribución de la variable técnica e instrumento

Variable	Técnica	Instrumento	Unidad de información
Calidad De servicio al usuario	Encuesta	Cuestionario estructurado	Usuarios que acuden a las oficinas de las instituciones públicas : UGEL, Centro de Salud y Municipalidad de San Ignacio

Fuente: Elaboración propia

Validez: Se realizó una validación a través de juicio de cinco expertos especializados en la temática referida, con grado de maestría, quienes revisaron el instrumento y la propuesta a fin de emitir una apreciación y otorgarle validez a nuestra investigación (Anexo 3).

2.5. Métodos de análisis de datos.

Para realizar el procesamiento de la información se trabajó con el software informático Excel, el miso que nos permitió tabular, procesar la información de los encuestados en la ciudad de San Ignacio en la UGEL, Municipalidad y Centro de Salud. En este sentido este procesamiento de la información nos permitió hallar los resultados para luego hacer conclusiones.

2.6. Aspectos éticos

Un aspecto que se ha considerado tiene que ver la beneficencia el cual implica que en ningún momento se va tomar la información extraída se va utilizar en contra de las instituciones anteriormente analizadas, más por el contario se expondrá a la institución para planes de mejora. Por otro lado, se tuvo en cuenta el anonimato en el momento de la aplicación de los cuestionarios en tal sentido no se expone a los usuarios sus apellidos y nombres.

Otro aspecto que se ha trabajado es el respeto a las normas internacionales de redacción APA. En ese sentido se ha trabajado esta investigación citando correctamente, para luego pasarlo al Turnitin.

III. RESULTADOS

Tabla 3

Cantidad de ciudadanos encuestados en cada una de las instituciones públicas

CIUDADANOS ENCUESTADOS EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE PROVINCIA DE SAN IGNACIO 2018		
INSTITUCIÓN PÚBLICA	NÚMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
UGEL	96	25%
CENTRO DE SALUD	173	45%
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL	115	30%
TOTAL	384	100%

Fuente Elaboración propia: distribución porcentual de la muestra para aplicar encuesta a las instituciones públicas provincia de San Ignacio

Interpretación:

La tabla 3, nos da a conocer que la cantidad de usuarios encuestados se distribuyó de acuerdo al número de ciudadanos que oscilan entre las edades de 18 años a 65 años, los mismos que acuden diariamente o durante un determinado periodo a realizar un trámite o servicio a las instituciones públicas de San Ignacio: UGEL 96 usuarios que hacen un porcentaje del 25%, Centro de Salud 173 usuarios que hacen un porcentaje del 45 % y Municipalidad de San Ignacio 115 usuarios que hacen un porcentaje de 35%. Para la aplicación de la encuesta se realizó un trabajo de campo de dos semanas aproximadamente para la cual se buscó la ayuda de seis personas encuestadoras, las mismas que fueron distribuidas paralelamente en cada una de las tres instituciones públicas seleccionadas.

Tabla 4

La institución pública visitada cumple con sus funciones y la atención ha cubierto mis expectativas

Dimensión: Satisfacción del ciudadano usuario - UGEL san Ignacio

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
14%	27%	35%	20%	4%

Fuente elaboración propia en base encuesta aplicada a usuarios de la UGEL San Ignacio ítem 1.

Interpretación

Como se puede apreciar en la tabla 4 del ítem 1 hemos podido determinar que el nivel de percepción que tienen los usuarios de la institución con respecto a este ítem está entre los niveles de desacuerdo e indiferente.

Tabla 5

El personal que labora en dicha institución se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios

Dimensión: Satisfacción del ciudadano usuario - UGEL San Ignacio

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo
12%	17%	23%	28%	20%

Fuente: Elaboración propia en base encuesta aplicada a usuarios UGEL San Ignacio. Ítem 2

Interpretación:

Como se puede apreciar en la tabla 5 del ítem 2 se puede determinar que el nivel de percepción que tienen los usuarios de la institución con respecto a este ítem existe un porcentaje del 52% que está entre los niveles de totalmente en desacuerdo a indiferente, mientras que el 48% está entre los niveles de acuerdo y totalmente de acuerdo, por tales razones es necesario proponer algunas estrategias que ayuden mejorar el nivel de percepción de los usuarios de la UGEL San Ignacio.

Tabla 6

Se percibe que el trato que recibe del personal que labora en la institución es considerado, amable y asertivo.

Dimensión: Satisfacción del ciudadano usuario - UGEL San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
19%	30%	29%	16%	6%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios UGEL San Ignacio Ítem 3

Interpretación

Como se puede apreciar en la tabla 6 del ítem 3, se percibe que el trato que recibe por el personal que labora en la institución es considerado, amable y asertivo, los 96 usuarios encuestados en relación con la institución pública UGEL San Ignacio; el 19% manifestó estar totalmente en desacuerdo, el 30% en desacuerdo, el 29% indiferente, el 16% de acuerdo y el 6% totalmente de acuerdo.

Tabla 7

El personal de la institución pública da la imagen de estar totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar

Dimensión: Satisfacción del ciudadano usuario - UGEL San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
12%	22%	33%	24%	9%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios UGEL San Ignacio. Ítem 4

Interpretación

Como se puede apreciar en la tabla 7 del ítem 4. podemos determinar que el nivel de percepción que tienen los usuarios de la institución con respecto a este ítem existe un porcentaje del 67% que está entre los niveles de totalmente en desacuerdo a indiferente, mientras que el 33% está entre los niveles de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Tabla 8

Cuando acudo al recibir un servicio en dicha institución sé que encontraré las mejores soluciones.

Dimensión: Satisfacción del ciudadano usuario - UGEL San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
16%	24%	28%	20%	12%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios UGEL San Ignacio. Ítem 5

Interpretación

Como se puede apreciar en la tabla 8 del ítem 5., el 16% manifestó estar totalmente en desacuerdo, el 24% en desacuerdo, el 28% indiferente, el 20% de acuerdo y el 12% totalmente de acuerdo.

Tabla 9

Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece la institución pública que visito

Dimensión: Satisfacción del ciudadano usuario - UGEL San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
6%	18%	41%	24%	11%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios UGEL San Ignacio. Ítem 6

Interpretación

Como se puede apreciar en la tabla 9 correspondiente al ítem 6. Por lo que podemos determinar que el nivel de percepción que tienen los usuarios de la institución con respecto a este ítem existe un porcentaje del 24% que está entre los niveles de totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, sin embargo, hay un alto porcentaje del 41% del nivel indiferente, mientras que el 35% está entre los niveles de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Tabla 10

El personal que labora en dicha da una imagen de honestidad y confianza.

Dimensión: Satisfacción del ciudadano usuario - UGEL San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
25%	29%	21%	15%	10%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios UGEL San Ignacio. Ítem 7

Interpretación

Como se puede apreciar en la tabla 10 al ítem 7. Cuando acudo a recibir un servicio en dicha institución sé que encontraré las mejores soluciones, de los 96 usuarios encuestados en relación con la institución pública UGEL San Ignacio; el 25% manifestó estar totalmente en desacuerdo, el 29% en desacuerdo, el 21% indiferente, el 15% de acuerdo y el 10% totalmente de acuerdo.

Tabla 11

Cuando acudo a recibir un servicio a la institución, no tengo problemas en contactarme con la persona que puede responder a mis demandas.

Dimensión: Satisfacción del ciudadano usuario - UGEL San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
16%	21%	33%	17%	14%

Fuente elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios UGEL San Ignacio. Ítem 8

Interpretación

Como se puede apreciar en la tabla 11 al ítem 8. Cuando acudo a recibir un servicio a la institución, no tengo problemas en contactarme con la persona que puede responder a mis demandas, de los 96 usuarios encuestados en relación con la institución pública UGEL San Ignacio; el 16% manifestó estar totalmente en desacuerdo, el 21% en desacuerdo, el 33% indiferente, el 17% de acuerdo y el 13% totalmente de acuerdo.

Tabla 12

El personal de la institución pública da información oportuna, clara y comprensible a los usuarios

Dimensión: Satisfacción del ciudadano usuario - UGEL San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
17%	32%	24%	16%	11%

Fuente elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios UGEL San Ignacio. Ítem 9

Interpretación

Como se puede apreciar en la tabla 12 correspondiente al ítem 9. Por lo que podemos determinar que el nivel de percepción que tienen los usuarios de la institución con respecto a este ítem existe un porcentaje del 73% que está entre los niveles de totalmente en desacuerdo a indiferente, mientras que el 27% está entre los niveles de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Tabla 13

He observado mejoras en el funcionamiento general del servicio en mis distintas visitas a la institución pública

Dimensión: Satisfacción del ciudadano usuario - UGEL San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
9%	13%	25%	41%	12%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios UGEL San Ignacio. Ítem 10

Interpretación

Como se puede apreciar en la tabla correspondiente al ítem 10. Por lo que podemos determinar que el nivel de percepción que tienen los usuarios de la institución con respecto a este ítem existe un porcentaje del 46% que está entre los niveles de totalmente en desacuerdo a indiferente y mientras que el 54% está entre los niveles de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Tabla 14

El personal que labora en dicha institución está debidamente capacitado para brindar un buen servicio.

Dimensión: Satisfacción del ciudadano usuario - UGEL San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
7%	10%	29%	39%	15%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios UGEL San Ignacio. Ítem 11

Interpretación

Como se puede apreciar en la tabla 14 correspondiente al ítem 11. Por lo que podemos determinar que el nivel de percepción que tienen los usuarios de la institución con respecto a este ítem existe un porcentaje del 46% de usuarios que todavía percibe la calidad del servicio entre los niveles de totalmente en desacuerdo a indiferente, mientras que el 54% está entre los niveles de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Tabla 15

La institución pública cuenta con horarios que se ajustan a las necesidades de los usuarios, los mismos que son flexibles y amplios

Dimensión: Satisfacción del ciudadano usuario - UGEL San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
13%	15%	26%	33%	13%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios UGEL San Ignacio. Ítem 12

Interpretación

Como se puede apreciar en la tabla 15 correspondiente al ítem 12. Por lo que podemos determinar que el nivel de percepción que tienen los usuarios de la institución con respecto a este ítem existe un porcentaje del 54% que está entre los niveles de totalmente en desacuerdo a indiferente, mientras que el 46% está entre los niveles de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Tabla 16

La institución pública se interesa por brindar un servicio de calidad de acuerdo con los intereses y necesidades de los usuarios.

Dimensión: Satisfacción del ciudadano usuario - UGEL San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
6%	19%	25%	41%	9%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios UGEL San Ignacio. Ítem 13

Interpretación

Como se puede apreciar en la tabla 16 al ítem 13. Por lo que podemos determinar que el nivel de percepción que tienen los usuarios de la institución con respecto a este ítem existe un porcentaje del 50% que está entre los niveles de totalmente en desacuerdo a indiferente, mientras que el 50% está entre los niveles de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Tabla 17

Siente seguridad, confianza y discreción al momento de realizar un trámite en la institución pública

Dimensión: Satisfacción del ciudadano usuario – UGEL San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
14%	26%	22%	28%	10%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios UGEL San Ignacio. Ítem 14

Interpretación

Como se puede apreciar en la tabla 17 correspondiente al ítem 14. Siente seguridad, confianza y discreción al momento de realizar un trámite en la institución pública, de los 96 usuarios encuestados en relación con la institución pública UGEL San Ignacio, el 14% manifestó estar totalmente en desacuerdo, el 26% en desacuerdo, el 22% indiferente, el 28% de acuerdo y el 10% totalmente de acuerdo.

Tabla 18

La institución pública visitada cumple con sus funciones y la atención a cubierto mis expectativas.

Dimensión: Satisfacción del ciudadano usuario - Centro de Salud - San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
14%	26%	30%	20%	10%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios Centro de Salud de San Ignacio. Ítem 1

Interpretación

En la tabla 18 podemos apreciar el 14% está totalmente en desacuerdo, el 26% en desacuerdo, el 30% indiferente, el 20% de acuerdo y el 10% totalmente de acuerdo.

Tabla 19

El personal que labora en dicha institución se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios

Dimensión: Satisfacción del ciudadano usuario - Centro de Salud - San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
13%	28%	27%	18%	14%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios Centro de Salud de San Ignacio. Ítem 2

Interpretación

En la tabla 19 podemos apreciar el porcentaje de las respuestas obtenidas después de haber encuestado a 173 usuarios del Centro de Salud en relación con la dimensión satisfacción del ciudadano usuario y en función con el ítem 2. El que personal que labora en dicha institución se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios, el 13% está totalmente en desacuerdo, el 28% en desacuerdo, el 27% indiferente, el 18% de acuerdo y el 14% totalmente de acuerdo.

Tabla 20

Se percibe que el trato que recibe el personal que labora en la institución es considerado, amable y asertivo.

Dimensión: Satisfacción del ciudadano usuario - Centro de Salud - San Ignacio

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
17%	25%	24%	18%	16%

Fuente elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios Centro de Salud de San Ignacio. Ítem 3

Interpretación

En la tabla 20 Se percibe que el trato que recibe del personal que labora en la institución es considerado, amable y asertivo; el 17% está totalmente en desacuerdo, el 25% en desacuerdo, el 23% indiferente, el 20% de acuerdo y el 15% totalmente de acuerdo.

Tabla 21

El personal de la institución pública da la imagen de estar totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar.

Dimensión: Satisfacción del ciudadano usuario - Centro de Salud - San Ignacio

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
12%	29%	24%	22%	13%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios Centro de Salud de San Ignacio. Ítem 4

Interpretación

En la tabla 21 podemos apreciar 12% está totalmente en desacuerdo, el 29% en desacuerdo, el 24% indiferente, el 22% de acuerdo y el 13% totalmente de acuerdo.

Tabla 22

Cuando acudo a recibir un servicio en dicha institución sé que encontraré las mejores soluciones.

Dimensión: Satisfacción del ciudadano usuario - Centro de Salud - San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
17%	25%	24%	18%	16%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios Centro de Salud de San Ignacio. Ítem 5

Interpretación

En la tabla 22 se aprecia el 17% está totalmente en desacuerdo, el 25% en desacuerdo, el 24% indiferente, el 18% de acuerdo y el 16% totalmente de acuerdo.

Tabla 23

Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece la institución pública que visito.

Dimensión: Satisfacción del ciudadano usuario - Centro de Salud - San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
16%	23%	29%	20%	12%

Fuente elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios Centro de Salud de San Ignacio. Ítem 6

Interpretación

En la tabla y figura 23 podemos apreciar el porcentaje de las respuestas obtenidas después de haber encuestado a 173 usuarios del Centro de Salud en relación con la dimensión satisfacción del ciudadano usuario y en función con el ítem 6. Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece la institución pública que visito, el 16% está totalmente en desacuerdo, el 23% en desacuerdo, el 29% indiferente, el 20% de acuerdo y el 12% totalmente de acuerdo.

Tabla 24

El personal que labora en la institución da una imagen de honestidad y confianza.

Dimensión: Satisfacción del ciudadano usuario - Centro de Salud - San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
18%	22%	27%	22%	11%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios Centro de Salud de San Ignacio. Ítem 7

Interpretación

En la tabla 24 podemos apreciar el porcentaje de las respuestas obtenidas después de haber encuestado a 173 usuarios del Centro de Salud en relación con la dimensión satisfacción del ciudadano usuario y en función con el ítem 7. El personal que labora en la institución da una imagen de honestidad y confianza, el 18% está totalmente en desacuerdo, el 22% en desacuerdo, el 27% indiferente, el 22% de acuerdo y el 11% totalmente de acuerdo.

Tabla 25

Cuando acudo a recibir un servicio a la institución, no tengo problemas en contactarme con la persona que puede responder a mis demandas.

Dimensión: Satisfacción del ciudadano usuario - Centro de Salud - San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
14%	24%	35%	18%	8%

Fuente elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios Centro de Salud de San Ignacio. Ítem 8

Interpretación

En la tabla 25 podemos apreciar el el 14% está totalmente en desacuerdo, el 24% en desacuerdo, el 35% indiferente, el 18% de acuerdo y el 8% totalmente de acuerdo.

Tabla 26

El personal de la institución pública da información oportuna, clara y comprensible a los usuarios.

Dimensión: Satisfacción del ciudadano usuario - Centro de Salud - San Ignacio

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
13%	36%	31%	14%	6%

Fuente elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios Centro de Salud de San Ignacio. Ítem 9

Interpretación

En la tabla 26 el personal de la institución pública da información oportuna, clara y comprensible a los usuarios, el 13% está totalmente en desacuerdo, el 36% en desacuerdo, el 31% indiferente, el 14% de acuerdo y el 6% totalmente de acuerdo

Tabla 27

He observado mejoras en el funcionamiento general del servicio en mis distintas visitas a la institución pública.

Dimensión: Satisfacción del ciudadano usuario - Centro de Salud - San Ignacio

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
17%	23%	25%	28%	7%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios Centro de Salud de San Ignacio. Ítem 10

Interpretación

En la tabla 27 podemos apreciar el 17% está totalmente en desacuerdo, el 23% en desacuerdo, el 25% indiferente, el 28% de acuerdo y el 7% totalmente de acuerdo.

Tabla 28

El personal que labora en la institución pública está debidamente capacitado para brindar un buen servicio.

Dimensión: Satisfacción del ciudadano usuario - Centro de Salud - San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
21%	29%	23%	21%	6%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios Centro de Salud de San Ignacio. Ítem 11

Interpretación

En la tabla 28 podemos apreciar el porcentaje de las respuestas obtenidas después de haber encuestado a 173 usuarios del Centro de Salud en relación con la dimensión satisfacción del ciudadano usuario y en función con el ítem 11. El personal que labora en la institución pública está debidamente capacitado para brindar un buen servicio el 21% está totalmente en desacuerdo, el 29% en desacuerdo, el 23% indiferente, el 21% de acuerdo y el 6% totalmente de acuerdo.

Tabla 29

La institución pública cuenta con horarios que se ajustan a las necesidades de los usuarios, los mismos que son flexibles y amplios

Dimensión: Satisfacción del ciudadano usuario - Centro de Salud - San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
13%	30%	31%	19%	7%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios Centro de Salud de San Ignacio. Ítem 12

Interpretación

En la tabla 29 podemos apreciar el 13% está totalmente en desacuerdo, el 30% en desacuerdo, el 31% indiferente, el 19% de acuerdo y el 7% totalmente de acuerdo.

Tabla 30

La institución pública se interesa por brindar un servicio de calidad de acuerdo con los intereses y necesidades de los usuarios.

Dimensión: Satisfacción del ciudadano usuario - Centro de Salud - San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
22%	23%	27%	23%	5%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios Centro de Salud de San Ignacio. Ítem 13

Interpretación

En la tabla 30 podemos apreciar el 22% está totalmente en desacuerdo, el 23% en desacuerdo, el 27% indiferente, el 23% de acuerdo y el 5% totalmente de acuerdo.

Tabla 31

Siente seguridad, confianza y discreción al momento de realizar un trámite en la institución pública

Dimensión: Satisfacción del ciudadano usuario - centro de Salud - San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
12%	38%	29%	15%	6%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios Centro de Salud de San Ignacio. Ítem 14

Interpretación

En la figura 31 podemos apreciar el porcentaje de las respuestas obtenidas después de haber encuestado a 173 usuarios del Centro de Salud en relación con la dimensión satisfacción del ciudadano usuario y en función con el ítem 14. Siente seguridad, confianza y discreción al momento de realizar un trámite en la institución pública, el 12% está totalmente en desacuerdo, el 38% en desacuerdo, el 29% indiferente, el 15% de acuerdo y el 6% totalmente de acuerdo.

Tabla 32

La institución pública visitada cumple con sus funciones y la atención a cubierto mis expectativas.

Dimensión: Satisfacción del ciudadano usuario - Municipalidad

Provincial de San Ignacio

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
13%	32%	28%	21%	6%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios Municipalidad Provincial de San Ignacio. Ítem

Interpretación

En la tabla 32 podemos apreciar el 13% está totalmente en desacuerdo, el 32% en desacuerdo, el 28% indiferente, el 21% de acuerdo y el 6% totalmente de acuerdo.

Tabla 33

El personal que labora en dicha institución se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios.

Dimensión: Satisfacción del ciudadano usuario - Municipalidad Provincial de San Ignacio

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
11%	33%	32%	10%	4%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios Municipalidad Provincial de San Ignacio. Ítem 2

Interpretación

En la tabla 33 podemos apreciar el porcentaje de las respuestas obtenidas después de haber encuestado a 115 usuarios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio en relación con la dimensión satisfacción del ciudadano usuario y en función con el ítem 2. El personal que labora en dicha institución se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios., el 11% está totalmente en desacuerdo, el 33% en desacuerdo, el 32% indiferente, el 10% de acuerdo y el 4% totalmente de acuerdo.

Tabla 34

Se percibe que el trato que recibe del personal que labora en la institución es considerado, amable y asertivo.

Dimensión: Satisfacción del ciudadano usuario - Municipalidad Provincial de San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
19%	34%	26%	13%	8%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios Municipalidad Provincial de San Ignacio. Ítem 3

Interpretación

En la tabla 34 podemos apreciar el trato que recibe del personal que labora en la institución es considerado, amable y asertivo, el 19% está totalmente en desacuerdo, el 34% en desacuerdo, el 26% indiferente, el 13% de acuerdo y el 8% totalmente de acuerdo.

Tabla 35

El personal de la institución pública da la imagen de estar totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar.

Dimensión: Satisfacción del ciudadano usuario - Municipalidad Provincial de San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
17%	27%	30%	16%	10%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios Municipalidad Provincial de San Ignacio

Interpretación

En la tabla 35 podemos apreciar 17% está totalmente en desacuerdo, el 27% en desacuerdo, el 30% indiferente, el 16% de acuerdo y el 10% totalmente de acuerdo.

Tabla 36

Cuando acudo a recibir un servicio en dicha institución sé que encontraré las mejores soluciones.

Dimensión: Satisfacción del ciudadano usuario - Municipalidad Provincial de San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
25%	29%	27%	13%	6%

Fuente elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios Municipalidad Provincial de San Ignacio.

Interpretación

En la tabla 36 podemos apreciar el 25% está totalmente en desacuerdo, el 29% en desacuerdo, el 27% indiferente, el 13% de acuerdo y el 6% totalmente de acuerdo.

Tabla 37

Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece la institución pública que visito.

Dimensión: Satisfacción del ciudadano usuario - Municipalidad Provincial de San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
15%	25%	35%	14%	11%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios Municipalidad Provincial de San Ignacio.

Interpretación

En la tabla 37 podemos apreciar el 15% está totalmente en desacuerdo, el 25% en desacuerdo, el 35% indiferente, el 14% de acuerdo y el 11% totalmente de acuerdo.

Tabla 38

El personal que labora en la institución da una imagen de honestidad y confianza.

Dimensión: Satisfacción del ciudadano usuario - Municipalidad Provincial de San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
14%	22%	31%	24%	9%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios Municipalidad Provincial de San Ignacio.

Interpretación

En la tabla 38 podemos apreciar el porcentaje de las respuestas obtenidas después de haber encuestado a 115 usuarios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio en relación con la dimensión satisfacción del ciudadano usuario y en función con el ítem 7. El personal que labora en la institución da una imagen de honestidad y confianza, el 14% está totalmente en desacuerdo, el 22% en desacuerdo, el 31% indiferente, el 24% de acuerdo y el 9% totalmente de acuerdo.

Tabla 39

Cuando acudo a recibir un servicio a la institución, no tengo problemas en contactarme con la persona que puede responder a mis demandas

Dimensión: Satisfacción del ciudadano usuario - Municipalidad Provincial de San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
22%	30%	27%	10%	11%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios Municipalidad Provincial de San Ignacio.

Interpretación

En la tabla 38 podemos apreciar el 22% está totalmente en desacuerdo, el 30% en desacuerdo, el 27% indiferente, el 10% de acuerdo y el 11% totalmente de acuerdo.

Tabla 40

El personal de la institución pública da información oportuna, clara y comprensible a los usuarios.

Dimensión: Satisfacción del ciudadano usuario - Municipalidad Provincial de San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
21%	31%	25%	13%	10%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios Municipalidad Provincial de San Ignacio.

Interpretación

En la tabla 40 podemos apreciar el 21% está totalmente en desacuerdo, el 31% en desacuerdo, el 25% indiferente, el 13% de acuerdo y el 10% totalmente de acuerdo.

Tabla 41

He observado mejoras en el funcionamiento general del servicio en mis distintas visitas a la institución pública

Dimensión: Satisfacción del ciudadano usuario - Municipalidad Provincial de San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
17%	25%	32%	17%	10%

Fuente:Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios Municipalidad Provincial de San Ignacio.

Ítem 10

Interpretación

En la tabla 41 podemos apreciar el porcentaje de las respuestas obtenidas después de haber encuestado a 115 usuarios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio en relación con la dimensión satisfacción del ciudadano usuario y en función con el ítem 9. El personal de la institución pública da información oportuna, clara y comprensible a los usuarios, el 17% está totalmente en desacuerdo, el 25% en desacuerdo, el 32% indiferente, el 17% de acuerdo y el 10% totalmente de acuerdo.

Tabla 42

El personal que labora en la institución pública está debidamente capacitado para brindar un buen servicio.

Dimensión: Satisfacción del ciudadano usuario - Municipalidad Provincial de San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
15%	29%	34%	14%	9%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios Municipalidad Provincial de San Ignacio.

Ítem 11

Interpretación:

En la tabla 42 podemos apreciar el porcentaje de las respuestas obtenidas después de haber encuestado a 115 usuarios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio en relación con la dimensión satisfacción del ciudadano usuario y en función con el ítem 11. El personal que labora en la institución pública está debidamente capacitado para brindar un buen servicio, el 15% está totalmente en desacuerdo, el 29% en desacuerdo, el 34% indiferente, el 14% de acuerdo y el 9% totalmente de acuerdo.

Tabla 43

La institución pública cuenta con horarios que se ajustan a las necesidades de los usuarios, los mismos que son flexibles y amplios

Dimensión: Satisfacción del ciudadano usuario - Municipalidad Provincial de San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
11%	19%	30%	24%	16%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios Municipalidad Provincial de San Ignacio.

Ítem 12

Interpretación:

En la tabla 43 podemos apreciar el 11% está totalmente en desacuerdo, el 19% en desacuerdo, el 30% indiferente, el 24% de acuerdo y el 16% totalmente de acuerdo.

Tabla 44

La institución pública se interesa por brindar un servicio de calidad de acuerdo con los intereses y necesidades de los usuarios

Dimensión: Satisfacción del ciudadano usuario - Municipalidad Provincial de San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
16%	17%	41%	14%	12%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios Municipalidad Provincial de San Ignacio

Interpretación:

En la tabla 44 podemos apreciar el 16% está totalmente en desacuerdo, el 17% en desacuerdo, el 41% indiferente, el 14% de acuerdo y el 12% totalmente de acuerdo.

Tabla 45

Siente seguridad, confianza y discreción al momento de realizar el trámite en la institución pública

Dimensión: Satisfacción del ciudadano usuario - Municipalidad Provincial de San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
20%	32%	25%	14%	9%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios Municipalidad Provincial de San Ignacio.

Ítem 14

Interpretación

En la tabla 45 podemos apreciar el 20% está totalmente en desacuerdo, el 32% en desacuerdo, el 25% indiferente, el 15% de acuerdo y el 9% totalmente de acuerdo.

Tabla 46

Participación ciudadana en el proceso de diseño, ejecución y control de las políticas públicas

Dimensión: Participación ciudadana en el proceso de diseño, ejecución y control de las políticas públicas - UGEL San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
16%	24%	19%	27%	14%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios UGEL San Ignacio. Ítem 15

Interpretación:

En la tabla 46 podemos apreciar el 16% está totalmente en desacuerdo, el 24% en desacuerdo, el 19% indiferente, el 27% de acuerdo y el 14% totalmente de acuerdo.

Tabla 47

La institución pública tiene en cuenta las opiniones y sugerencias que emiten los ciudadanos para mejorar el sistema de atención al usuario

Dimensión: Participación ciudadana en el proceso de diseño, ejecución y control de las políticas públicas - UGEL San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
23%	28%	22%	19%	8%

Fuente elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios UGEL San Ignacio. Ítem 16

Interpretación

En la tabla 47 podemos apreciar el 23% está totalmente en desacuerdo, el 28% en desacuerdo, el 22% indiferente, el 19% de acuerdo y el 8% totalmente de acuerdo.

Tabla 48

Considera que la participación de los usuarios en el diseño y control de las políticas ayuda a fortalecer el trabajo en la institución

Dimensión: Participación ciudadana en el proceso de diseño, ejecución y control de las políticas públicas – UGEL San Ignacio

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
5%	9%	14%	25%	47%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios UGEL de San Ignacio. Ítem 17

Interpretación

En la tabla 48 podemos apreciar el porcentaje de las respuestas obtenidas después de haber encuestado a 96 usuarios de la UGEL San Ignacio en relación con el ítem 17. Considera que la participación de los usuarios en el diseño y control de las políticas públicas ayuda a fortalecer el trabajo en la institución, el 5% está totalmente en desacuerdo, el 9% en desacuerdo, el 14% indiferente, el 25% de acuerdo y el 47% totalmente de acuerdo.

Tabla 49

La institución pública comunica sobre la gestión que realiza de manera clara y transparente mediante reuniones y/o medios de común

Dimensión: Participación ciudadana en el proceso de diseño, ejecución y control de las políticas públicas - UGEL San Ignacio

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
14%	22%	26%	23%	15%

Fuente elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios UGEL San Ignacio. Ítem 18

Interpretación:

En la tabla 49 podemos apreciar el 14% está totalmente en desacuerdo, el 22% en desacuerdo, el 26% indiferente, el 23% de acuerdo y el 15% totalmente de acuer

Tabla 50

La institución pública visitada fomenta la participación de los ciudadanos usuarios en el diseño de las políticas públicas

Dimensión: Participación ciudadana en el proceso de diseño, ejecución y control de las políticas públicas - Centro de Salud San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
17%	22%	31%	17%	13%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios Centro de Salud San Ignacio. Ítem 15

Interpretación

En la tabla 50 podemos apreciar el el 17% está totalmente en desacuerdo, el 22% en desacuerdo, el 31% indiferente, el 17% de acuerdo y el 13% totalmente de acuerdo.

Tabla 51

La institución pública tiene en cuenta las opiniones y sugerencias que emiten los ciudadanos para mejorar el sistema de atención al usuario

Dimensión: Participación ciudadana en el proceso de diseño, ejecución y control de las políticas públicas - Centro de Salud San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
13%	26%	33%	16%	12%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios Centro de Salud San Ignacio. Ítem 16

Interpretación

En la tabla 51 podemos apreciar el 13% está totalmente en desacuerdo, el 26% en desacuerdo, el 33% indiferente, el 16% de acuerdo y el 12% totalmente de acuerdo.

Tabla 52

La institución pública tiene en cuenta las opiniones y sugerencias que emiten los ciudadanos para mejorar el sistema de atención al usuario

Dimensión: Participación ciudadana en el proceso de diseño, ejecución y control de las políticas públicas - Centro de Salud San Ignacio

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
8%	16%	12%	17%	47%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios Centro de Salud San Ignacio. Ítem 17

Interpretación:

En la tabla 52 podemos apreciar el 8% está totalmente en desacuerdo, el 16% en desacuerdo, el 12% indiferente, el 17% de acuerdo y el 47% totalmente de acuerdo.

Tabla 53

La institución pública comunica sobre la gestión que realiza de manera clara y transparente mediante reuniones y/o medios de común.

Dimensión: Participación ciudadana en el proceso de diseño, ejecución y control de las políticas públicas - Centro de Salud San Ignacio

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
18%	28%	27%	18%	9%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios Centro de Salud San Ignacio. Ítem 18

Interpretación

En la tabla el 18% está totalmente en desacuerdo, el 28% en desacuerdo, el 27% indiferente, el 18% de acuerdo y el 9% totalmente de acuerdo.

Tabla 54

La institución pública visitada fomenta la participación de los ciudadanos usuarios en el diseño de las políticas públicas

Dimensión: Participación ciudadana en el proceso de diseño, ejecución y control de las políticas públicas - Municipalidad Provincial San Ignacio

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
21%	29%	27%	13%	10%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios Municipalidad Provincial de San Ignacio. Ítem 15

Interpretación

En la tabla 54 el 21% está totalmente en desacuerdo, el 29% en desacuerdo, el 27% indiferente, el 13% de acuerdo y el 10% totalmente de acuerdo.

Tabla 55

La institución pública tiene en cuenta las opiniones y sugerencias que emiten los ciudadanos para mejorar el sistema de atención al usuario

Dimensión: Participación ciudadana en el proceso de diseño, ejecución y control de las políticas públicas - Municipalidad Provincial San Ignacio

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
17%	25%	30%	19%	9%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios Municipalidad Provincial de San Ignacio. Ítem

Interpretación:

En la tabla 55 el 17% está totalmente en desacuerdo, el 25% en desacuerdo, el 30% indiferente, el 19% de acuerdo y el 9% totalmente de acuerdo.

Tabla 56

Considera que la participación de los usuarios en el diseño y control de las políticas ayuda a fortalecer el trabajo en la institución

Dimensión: Participación ciudadana en el proceso de diseño, ejecución y control				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
7%	9%	17%	16%	51%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios Municipalidad Provincial de San Ignacio. Ítem 17.

Interpretación

En la figura 56 podemos apreciar el 7% está totalmente en desacuerdo, el 9% en desacuerdo, el 17% indiferente, el 16% de acuerdo y el 51% totalmente de acuerdo.

Tabla 57

La institución pública comunica sobre la gestión que realiza de manera clara y transparente mediante reuniones y/o medios de común

Dimensión: Participación ciudadana en el proceso de diseño, ejecución y control				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
15%	32%	30%	15%	8%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios Municipalidad Provincial de San Ignacio. Ítem 18.

Interpretación

En la tabla 57 el 15% está totalmente en desacuerdo, el 32% en desacuerdo, el 30% indiferente, el 15% de acuerdo y el 8% totalmente de acuerdo.

Tabla 58

Considera que en la institución pública el liderazgo directivo es democrático, responsable y asertivo

Dimensión: Responsabilidad y Liderazgo de las autoridades - UGEL San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
13%	17%	29%	27%	14%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios UGEL San Ignacio. Ítem 19

Interpretación

En la tabla 58 podemos apreciar el el 13% está totalmente en desacuerdo, el 17% en desacuerdo, el 29% indiferente, el 27% de acuerdo y el 14% totalmente de acuerdo.

Tabla 59

Se evidencia que la institución pública realiza el trabajo en equipo y motiva constantemente al personal

Dimensión: Responsabilidad y Liderazgo de las autoridades - UGEL San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
17%	28%	24%	20%	11%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios UGEL San Ignacio. Ítem 20

Interpretación

En la tabla 59 el 17% está totalmente en desacuerdo, el 28% en desacuerdo, el 24% indiferente, el 20% de acuerdo y el 11% totalmente de acuerdo.

Tabla 60

Se percibe que los directivos y jerárquicos de la institución pública fomentan un clima organizacional favorable y comunicativo con su personal

Dimensión: Responsabilidad y Liderazgo de las autoridades - UGEL San Ignacio

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
11%	23%	39%	18%	9%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios UGEL San Ignacio. Ítem 21

Interpretación

En la tabla 60 podemos apreciar el 11% está totalmente en desacuerdo, el 23% en desacuerdo, el 39% indiferente, el 18% de acuerdo y el 9% totalmente de acuerdo.

Tabla 61

Considera que en la institución pública el liderazgo directivo es democrático, responsable y asertivo

Dimensión: Responsabilidad y Liderazgo de las autoridades - Centro de Salud San Ignacio

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
16%	21%	28%	22%	13%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios Centro de Salud San Ignacio. Ítem 19

Interpretación

En la tabla 61 podemos apreciar el 16% está totalmente en desacuerdo, el 21% en desacuerdo, el 28% indiferente, el 22% de acuerdo y el 13% totalmente de acuerdo.

Tabla 62

Se evidencia que la institución pública realiza el trabajo en equipo y motiva constantemente al personal

Dimensión: Responsabilidad y Liderazgo de las autoridades - Centro de Salud San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
15%	28%	25%	20%	12%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios Centro de Salud San Ignacio. Ítem 20

Interpretación

En la tabla 62 podemos apreciar el porcentaje de las respuestas obtenidas después de haber encuestado a 173 usuarios del Centro de Salud de San Ignacio en relación con la dimensión Responsabilidad y Liderazgo de las Autoridades y en función con el ítem 20. Se evidencia que la institución pública realiza el trabajo en equipo y motiva constantemente al personal, el 15% está totalmente en desacuerdo, el 28% en desacuerdo, el 25% indiferente, el 20% de acuerdo y el 12% totalmente de acuerdo.

Tabla 63

Se percibe que los directivos y jerárquicos de la institución pública fomentan un clima organizacional favorable y comunicativo con su personal

Dimensión: Responsabilidad y Liderazgo de las autoridades - Centro de Salud San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
18%	24%	29%	18%	11%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios Centro de Salud San Ignacio. Ítem 19

Interpretación

En la tabla el 18% está totalmente en desacuerdo, el 24% en desacuerdo, el 29% indiferente, el 18% de acuerdo y el 11% totalmente de acuerdo.

Tabla 64

Considera que en la institución pública el liderazgo directivo es democrático, responsable y asertivo

Dimensión: Responsabilidad y Liderazgo de las autoridades -				
Municipalidad Provincial San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
19%	23%	24%	23%	11%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios municipalidad Provincial de San Ignacio. Ítem 19

Interpretación

En la tabla 64 podemos apreciar el el 19% está totalmente en desacuerdo, el 23% en desacuerdo, el 24% indiferente, el 23% de acuerdo y el 11% totalmente de acuerdo.

Tabla 65

Se evidencia que la institución pública realiza el trabajo en equipo y motiva constantemente al personal

Dimensión: Responsabilidad y Liderazgo de las autoridades - Municipalidad				
Provincial San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
17%	25%	29%	19%	10%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios Municipalidad Provincial de San Ignacio. Ítem 20

Interpretación

En la tabla 65 podemos apreciar el 17% está totalmente en desacuerdo, el 25% en desacuerdo, el 29% indiferente, el 19% de acuerdo y el 10% totalmente de acuerdo.

Tabla 66

Se percibe que los directivos y jerárquicos de la institución pública fomentan un clima organizacional favorable y comunicativo con su personal

Dimensión: Responsabilidad y Liderazgo de las autoridades - Municipalidad Provincial San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
14%	29%	34%	16%	7%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios UGEL San Ignacio. Ítem 21

Interpretación

En la tabla 66 podemos apreciar el porcentaje de las respuestas obtenidas después de haber encuestado a 115 usuarios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio en relación con la dimensión Responsabilidad y Liderazgo de las Autoridades y en función con el ítem 21. Se percibe que los directivos y jerárquicos de la institución pública fomentan un clima organizacional favorable y comunicativo con su personal, el 14% está totalmente en desacuerdo, el 29% en desacuerdo, el 34% indiferente, el 16% de acuerdo y el 7% totalmente de acuerdo.

Tabla 67

El servicio que brinda en la institución pública cumple con las expectativas que espera recibir al momento de realizar su gestión o trámite

Dimensión: Expectativas de los Usuarios - UGEL San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
16%	22%	33%	21%	8%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios UGEL San Ignacio. Ítem 22

Interpretación

En la figura 67 podemos apreciar el 16% está totalmente en desacuerdo, el 22% en desacuerdo, el 33% indiferente, el 21% de acuerdo y el 8% totalmente de acuerdo.

Tabla 68

La institución pública necesita mejorar el servicio que ofrece a los usuarios y capacitar al personal que labora en ella

Dimensión: Expectativas de los Usuarios - UGEL San Ignacio

desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
18%	24%	30%	15%	13%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios UGEL San Ignacio. Ítem 23

Interpretación

En la tabla 68 podemos apreciar el 18% está totalmente en desacuerdo, el 24% en desacuerdo, el 30% indiferente, el 15% de acuerdo y el 13% totalmente de acuerdo.

Tabla 69

Las operaciones y transacciones realizadas dentro de la institución pública le generan confianza y seguridad

Dimensión: Expectativas de los Usuarios - UGEL San Ignacio

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
17%	26%	23%	19%	15%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios UGEL San Ignacio. Ítem 24

Interpretación

En la tabla 69 podemos apreciar el el 17% está totalmente en desacuerdo, el 26% en desacuerdo, el 23% indiferente, el 19% de acuerdo y el 15% totalmente de acuerdo.

Tabla 70

He tenido la oportunidad de comprobar que el personal que labora en la institución cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo

Dimensión: Expectativas de los Usuarios – UGEL San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
20%	15%	31%	21%	13%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios UGEL San Ignacio. Ítem 25

Interpretación

En la tabla 70 podemos apreciar el porcentaje de las respuestas obtenidas después de haber encuestado a 96 usuarios de la UGEL San Ignacio en relación con la dimensión Expectativas de los usuarios y en función con el ítem 24. He tenido la oportunidad de comprobar que el personal que labora en la institución cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo, el 20% está totalmente en desacuerdo, el 15% en desacuerdo, el 31% indiferente, el 21% de acuerdo y el 13% totalmente de acuerdo.

Tabla 71

He tenido comprobar que el personal de la institución dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo

Dimensión: Expectativas de los Usuarios - UGEL San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
10%	30%	32%	19%	8%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios UGEL San Ignacio. Ítem 26

Interpretación

En la tabla 71 podemos apreciar el 11% está totalmente en desacuerdo, el 30% en desacuerdo, el 32% indiferente, el 19% de acuerdo y el 8% totalmente de acuerdo.

Tabla 72

He tenido comprobar que el personal dispone de medios adecuados de comunicación con otras áreas de la institución para facilitar su labor

Dimensión: Expectativas de los Usuarios - UGEL San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
19%	20%	38%	16%	7%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios UGEL San Ignacio. Ítem 27

Interpretación

En la tabla 72 podemos apreciar el porcentaje de las respuestas obtenidas después de haber encuestado a 96 usuarios de la UGEL San Ignacio en relación con la dimensión Expectativas de los usuarios y en función con el ítem 27. He tenido comprobar que el personal dispone de medios adecuados de comunicación con otras áreas de la institución para facilitar su labor, el 19% está totalmente en desacuerdo, el 20% en desacuerdo, el 38% indiferente, el 16% de acuerdo y el 7% totalmente de acuerdo.

Tabla 73

La institución pública da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios

Dimensión: Expectativas de los Usuarios - UGEL San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
22%	15%	33%	21%	9%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios UGEL San Ignacio. Ítem 28

Interpretación

En la tabla 73 podemos apreciar el 22% está totalmente en desacuerdo, el 15% en desacuerdo, el 33% indiferente, el 21% de acuerdo y el 9% totalmente de acuerdo.

Tabla 74

La institución pública se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario

Dimensión: Expectativas de los Usuarios - UGEL San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
20%	23%	26%	17%	14%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios UGEL San Ignacio. Ítem 29

Interpretación

En la tabla 74 podemos apreciar el porcentaje de las respuestas obtenidas después de haber encuestado a 96 usuarios de la UGEL San Ignacio en relación con la dimensión Expectativas de los usuarios y en función con el ítem 29. La institución pública da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios, el 20% está totalmente en desacuerdo, el 23% en desacuerdo, el 26% indiferente, el 17% de acuerdo y el 14% totalmente de acuerdo.

Tabla 75

La institución pública ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas

Dimensión: Expectativas de los Usuarios – UGEL San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
14%	27%	20%	19%	20%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada usuarios UGEL San Ignacio. Ítem 30

Interpretación

En la tabla 75 podemos apreciar el porcentaje de las respuestas obtenidas después de haber encuestado a 96 usuarios de la UGEL San Ignacio en relación con la dimensión Expectativas de los usuarios y en función con el ítem 30. La institución pública ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas, el 14% está totalmente en desacuerdo, el 27% en desacuerdo, el 20% indiferente, el 19% de acuerdo y el 20% totalmente de acuerdo.

Tabla 76

El servicio que brinda en la institución pública cumple con las expectativas que espera recibir al momento de realizar su gestión o trámite

Dimensión: Expectativas de los Usuarios - Centro de Salud San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
18%	17%	29%	24%	12%

Fuente: Elaboración propia en base a datos de encuesta aplicada usuarios del Centro de Salud de San Ignacio. Ítem 22

Interpretación

En la tabla 76 podemos apreciar el porcentaje de las respuestas obtenidas después de haber encuestado a 173 usuarios del Centro de Salud de San Ignacio en relación con la dimensión Expectativas de los usuarios y en función con el ítem 22. El servicio que brinda en la institución pública cumple con las expectativas que espera recibir al momento de realizar su gestión o trámite, el 18% está totalmente en desacuerdo, el 17% en desacuerdo, el 29% indiferente, el 24% de acuerdo y el 12% totalmente de acuerdo.

Tabla 77

La institución pública necesita mejorar el servicio que ofrece a los usuarios y capacitar al personal que labora en ella

Dimensión: Expectativas de los Usuarios - Centro de Salud San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
17%	25%	24%	21%	13%

Fuente: Elaboración propia en base a datos de encuesta aplicada usuarios del Centro de Salud de San Ignacio. Ítem 23

Interpretación

En la tabla 77 podemos apreciar el 17% está totalmente en desacuerdo, el 25% en desacuerdo, el 24% indiferente, el 21% de acuerdo y el 13% totalmente de acuerdo.

Tabla 78

Las operaciones y transacciones realizadas dentro de la institución pública le generan confianza y seguridad

Dimensión: Expectativas de los Usuarios - Centro de Salud San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
12%	19%	21%	28%	20%

Fuente: Elaboración propia en base a datos de encuesta aplicada usuarios del Centro de Salud de San Ignacio. Ítem 24

Interpretación

En la tabla 78 podemos apreciar el porcentaje de las respuestas obtenidas después de haber encuestado a 173 usuarios del Centro de Salud de San Ignacio en relación con la dimensión Expectativas de los usuarios y en función con el ítem 24. Las operaciones y transacciones realizadas dentro de la institución pública le generan confianza y seguridad, el 12% está totalmente en desacuerdo, el 19% en desacuerdo, el 21% indiferente, el 28% de acuerdo y el 20% totalmente de acuerdo.

Tabla 79

He tenido la oportunidad de comprobar que el personal que labora en la institución cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo

Dimensión: Expectativas de los Usuarios - Centro de Salud San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
21%	16%	22%	28%	13%

Fuente: Elaboración propia en base a datos de encuesta aplicada usuarios del Centro de Salud de San Ignacio. Ítem 25

Interpretación

En la tabla 79 podemos apreciar el porcentaje de las respuestas obtenidas después de haber encuestado a 173 usuarios del Centro de Salud de San Ignacio en relación con la dimensión Expectativas de los usuarios y en función con el ítem 25. He tenido la oportunidad de comprobar que el personal que labora en la institución cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo, el 21% está totalmente en desacuerdo, el 16% en desacuerdo, el 22% indiferente, el 28% de acuerdo y el 13% totalmente de acuerdo.

Tabla 80

He tenido comprobar que el personal de la institución dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo

Dimensión: Expectativas de los Usuarios - Centro de Salud San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
15%	28%	25%	20%	12%

Fuente: Elaboración propia en base a datos de encuesta aplicada usuarios del Centro de Salud de San Ignacio. Ítem 26

Interpretación

En la tabla y figura 80 podemos apreciar el porcentaje de las respuestas obtenidas después de haber encuestado a 173 usuarios del Centro de Salud de San Ignacio en relación con la dimensión Expectativas de los usuarios y en función con el ítem 26. He tenido comprobar que el personal de la institución dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo, el 15% está totalmente en desacuerdo, el 28% en desacuerdo, el 25% indiferente, el 20% de acuerdo y el 12% totalmente de acuerdo.

Tabla 81

He tenido comprobar que el personal dispone de medios adecuados de comunicación con otras áreas de la institución para facilitar su labor

Dimensión: Expectativas de los Usuarios - Centro de Salud San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
18%	24%	29%	18%	11%

Fuente: Elaboración propia en base a datos de encuesta aplicada usuarios del Centro de Salud de San Ignacio. Ítem 27

Interpretación

En la tabla 81 podemos apreciar el 18% está totalmente en desacuerdo, el 24% en desacuerdo, el 29% indiferente, el 18% de acuerdo y el 11% totalmente de acuerdo.

Tabla 82

La institución pública da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios

Dimensión: Expectativas de los Usuarios - Centro de Salud San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
21%	24%	25%	20%	10%

Fuente: Elaboración propia en base a datos de encuesta aplicada usuarios del Centro de Salud de San Ignacio. Ítem 28

Interpretación

En la tabla 82 podemos apreciar el porcentaje de las respuestas obtenidas después de haber encuestado a 173 usuarios del Centro de Salud de San Ignacio en relación con la dimensión Expectativas de los usuarios y en función con el ítem 28. La institución pública da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios, el 21% está totalmente en desacuerdo, el 24% en desacuerdo, el 25% indiferente, el 20% de acuerdo y 10% totalmente de acuerdo.

Tabla 83

La institución pública se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario

Dimensión: Expectativas de los Usuarios - Centro de Salud San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
9%	20%	32%	17%	22%

Fuente: Elaboración propia en base a datos de encuesta aplicada usuarios del Centro de Salud de San Ignacio. Ítem 29

Interpretación

En la tabla 83 podemos apreciar el porcentaje de las respuestas obtenidas después de haber encuestado a 173 usuarios del Centro de Salud San Ignacio en relación con la dimensión Expectativas de los usuarios y en función con el ítem 29. La institución pública se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario, el 9% está totalmente en desacuerdo, el 20% en desacuerdo, el 32% indiferente, el 17% de acuerdo y el 22% totalmente de acuerdo.

Tabla 84

La institución pública ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas

Dimensión: Expectativas de los Usuarios - Centro de Salud San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
25%	20%	28%	15%	12%

Fuente Elaboración propia en base a datos de encuesta aplicada usuarios del Centro de Salud de San Ignacio. Ítem 30

Interpretación

En la tabla 84 podemos apreciar el porcentaje de las respuestas obtenidas después de haber encuestado a 173 usuarios del Centro de Salud de San Ignacio en relación con la dimensión Expectativas de los usuarios y en función con el ítem 30. La institución pública ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas, el 25% está totalmente en desacuerdo, el 20% en desacuerdo, el 28% indiferente, el 15% de acuerdo y el 12% totalmente de acuerdo.

Tabla 85

El servicio que brinda en la institución pública cumple con las expectativas que espera recibir al momento de realizar su gestión o trámite

Dimensión: Expectativas de los Usuarios -Municipalidad Provincia San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
26%	23%	32%	15%	4%

Fuente: Elaboración propia en base a datos de encuesta aplicada usuarios Municipalidad Provincial de San Ignacio. Ítem 22

Interpretación

En la tabla 85 podemos apreciar el porcentaje de las respuestas obtenidas después de haber encuestado a 115 usuarios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio en relación con la dimensión Responsabilidad y Liderazgo de las Autoridades y en función con el ítem 22. El servicio que brinda en la institución pública cumple con las expectativas que espera recibir al momento de realizar su gestión o trámite, el 26% está totalmente en desacuerdo, el 23% en desacuerdo, el 32% indiferente, el 15% de acuerdo y el 4% totalmente de acuerdo.

Tabla 86

La institución pública necesita mejorar el servicio que ofrece a los usuarios y capacitar al personal que labora en ella

Dimensión: Expectativas de los Usuarios - Municipalidad Provincial San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
7%	29%	34%	17%	13%

Fuente: Elaboración propia en base a datos de encuesta aplicada usuarios Municipalidad Provincial de San Ignacio. Ítem 23

Interpretación

En la tabla 86 podemos apreciar el porcentaje de las respuestas obtenidas después de haber encuestado a 115 usuarios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio en relación con la dimensión Expectativas de los usuarios y en función con el ítem 23. La institución pública necesita mejorar el servicio que ofrece a los usuarios y capacitar al personal que labora en ella, el 7% está totalmente en desacuerdo, el 29% en desacuerdo, el 34% indiferente, el 17% de acuerdo y el 13% totalmente de acuerdo.

Tabla 87

Las operaciones y transacciones realizadas dentro de la institución pública le generan confianza y seguridad

Dimensión: Expectativas de los Usuarios - Municipalidad Provincial San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
10%	15%	24%	28%	23%

Fuente: Elaboración propia en base a datos de encuesta aplicada usuarios Municipalidad Provincial de San Ignacio. Ítem 24

Interpretación

En la figura 87 podemos apreciar el 10% está totalmente en desacuerdo, el 15% en desacuerdo, el 24% indiferente, el 28% de acuerdo y el 23% totalmente de acuerdo.

Tabla 88

He tenido la oportunidad de comprobar que el personal que labora en la institución cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo

Dimensión: Expectativas de los Usuarios - Municipalidad Provincial San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
23%	11%	24%	23%	19%

Fuente: Elaboración propia en base a datos de encuesta aplicada usuarios Municipalidad Provincial de San Ignacio. Ítem 25

Interpretación

En la tabla 88 podemos apreciar el porcentaje de las respuestas obtenidas después de haber encuestado a 115 usuarios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio en relación con la dimensión Expectativas de los usuarios y en función con el ítem 24. He tenido la oportunidad de comprobar que el personal que labora en la institución cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo, el 23% está totalmente en desacuerdo, el 11% en desacuerdo, el 24% indiferente, el 23% de acuerdo y el 19% totalmente de acuerdo.

Tabla 89

He tenido comprobar que el personal de la institución dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo

Dimensión: Expectativas de los Usuarios - Municipalidad Provincial San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
13%	24%	26%	23%	14%

Fuente: Elaboración propia en base a datos de encuesta aplicada usuarios Municipalidad Provincial de San Ignacio. Ítem 26

Interpretación

En la tabla 89 el 13% está totalmente en desacuerdo, el 24% en desacuerdo, el 26% indiferente, el 23% de acuerdo y el 14% totalmente de acuerdo.

Tabla 90

He tenido comprobar que el personal dispone de medios adecuados de comunicación con otras áreas de la institución para facilitar su labor

Dimensión: Expectativas de los Usuarios -Municipalidad Provincial San Ignacio

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
16%	17%	36%	19%	12%

Fuente: Elaboración propia en base a datos de encuesta aplicada usuarios Municipalidad Provincial de San Ignacio. Ítem 27

Interpretación:

En la figura 90 podemos apreciar el porcentaje de las respuestas obtenidas después de haber encuestado a 115 usuarios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio en relación con la dimensión Expectativas de los usuarios y en función con el ítem 27. He tenido comprobar que el personal dispone de medios adecuados de comunicación con otras áreas de la institución para facilitar su labor, el 16% está totalmente en desacuerdo, el 17% en desacuerdo, el 36% indiferente, el 19% de acuerdo y el 12% totalmente de acuerdo.

Tabla 91

La institución pública da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios

Dimensión: Expectativas de los Usuarios - Municipalidad Provincial San Ignacio

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
18%	13%	33%	16%	20%

Fuente elaboración propia en base a datos de encuesta aplicada usuarios Municipalidad Provincial de San Ignacio. Ítem 28

Interpretación

En la figura 91 podemos apreciar el el 18% está totalmente en desacuerdo, el 13% en desacuerdo, el 33% indiferente, el 16% de acuerdo y 20% totalmente de acuerdo

Tabla 92*La institución pública se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario*

Dimensión: Expectativas de los Usuarios - Municipalidad Provincial San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
10%	26%	29%	19%	16%

Fuente: Elaboración propia en base a datos de encuesta aplicada usuarios Municipalidad Provincial de San Ignacio. Ítem 29

Interpretación

En la tabla 92 podemos apreciar el porcentaje de las respuestas obtenidas después de haber encuestado a 115 usuarios del Centro de Salud San Ignacio en relación con la dimensión Expectativas de los usuarios y en función con el ítem 29. La institución pública se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario, el 10% está totalmente en desacuerdo, el 26% en desacuerdo, el 29% indiferente, el 19% de acuerdo y el 16% totalmente de acuerdo.

Tabla 93*La institución pública ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas*

Dimensión: Expectativas de los Usuarios - Municipalidad Provincial San Ignacio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
17%	11%	35%	29%	9%

Fuente: Elaboración propia en base a datos de encuesta aplicada usuarios Municipalidad Provincial de San Ignacio. Ítem 30

Interpretación

En la tabla 93 podemos apreciar el el 17% está totalmente en desacuerdo, el 11% en desacuerdo, el 35% indiferente, el 28% de acuerdo y el 9% totalmente de acuerdo.

IV. DISCUSIÓN

La calidad del servicio que se brinda en las instituciones públicas de la provincia de San Ignacio, por diversas razones es considerada casi siempre o en la mayoría de las veces como un servicio de baja, deficiente o regular calidad, todo esto es ocasionado debido a las diversas conductas y comportamientos que tiene el personal que labora dentro de ellas. También debido a que el ciudadano se enfrenta cada día con procedimientos engorrosos burocráticos como las largas colas que se dan en las áreas de trámite documentario, administración, tesorería, planillas, las demoras que se dan para la gestión de un trámite administrativo, registro de citas para la atención médica, presencia funcionarios ineficientes que valiéndose de los cargos que ocupan desvían la gestión en actos de corrupción sin dar solución a los problemas, de tal forma que para medir el nivel de servicio que se brindan en cada una de las instituciones públicas seleccionadas se consideró la herramienta Servqual la cual nos ayuda a saber cómo se encuentra el nivel de calidad del servicio. Para ello se elaboró una encuesta con la finalidad de recoger información sobre el nivel de percepción de la calidad del servicio que se brinda en la UGEL San Ignacio, Centro de Salud San Ignacio, dentro de la cual se consideraron en relación con la matriz de consistencia cinco dimensiones con sus respectivos ítems y escala de valoración.

La muestra considerada a encuestar de acuerdo con la fórmula aplicada propuesta fue de 384 ciudadanos usuarios, los mismos que fueron distribuidos teniendo en cuenta la cantidad en número de usuarios que acuden diariamente a cada una de estas entidades públicas según la tabla 1, dónde 173 de los usuarios que comprende el 45% de la muestra correspondió al Centro de Salud, 115 usuarios que comprende el 35% de la muestra a la Municipalidad Provincial y 96 usuarios que comprende el 25 % a la UGEL San Ignacio.

Teniendo en cuenta cada uno de los lineamientos que se plantearon estudiar para determinar la calidad de servicio que se le brinda al ciudadano usuario de las instituciones públicas seleccionadas de la provincia de San Ignacio, creemos que no se le ha prestado la debida importancia y ante la evidente problemática que se

muestra en relación a los resultados obtenidos creemos que se debe plantear una propuesta de mejora continua con estrategias que contribuyan a mejorar la calidad del servicio en las instituciones públicas.

Los resultados obtenidos, para medir el nivel de percepción de la calidad que tienen sobre el servicio los usuarios de cada una de las instituciones públicas seleccionadas de la provincia de San Ignacio en relación con la dimensión 1. La satisfacción del ciudadano y los 14 ítems que fueron formulados, y después de su aplicación nos indicaron que aún existe un alto índice de ciudadanos usuarios que perciben y creen que la calidad del servicio en las instituciones se encuentra en su mayoría en los niveles de totalmente en desacuerdo, en desacuerdo e indiferente, mientras que los niveles de acuerdo y totalmente de acuerdo alcanzan un porcentaje de regular aceptación.

En cuanto a la dimensión Participación del usuario se considera que la participación de los ciudadanos en el diseño y control de las políticas públicas ayuda a fortalecer el trabajo de la institución el 46% de los ciudadanos encuestados manifiesta estar totalmente de acuerdo, el 25 en acuerdo, el 14% cree que es indiferente, el 9% está en desacuerdo y el 5% totalmente en desacuerdo, por lo que deducimos que según la percepción que tienen los usuarios, es importante que el ciudadano participe en el diseño de las políticas públicas y que al mismo tiempo se debe tener en cuenta la participación ciudadana de acuerdo a lo que establece la ley de modernización del estado. En el ítem 18. La institución pública comunica sobre la gestión que realiza de manera clara y transparente mediante reuniones y/o medios de comunicación, la mayoría de los usuarios considera que una buena gestión pública eficiente y transparente debe mantener informada a la población y los usuarios que acuden a ellas sobre los logros obtenidos y como se manejan e implementan los mecanismos de información al servicio del público usuario.

En el ítem 17, considera que la participación de los ciudadanos en el diseño y control de las políticas públicas ayuda a fortalecer el trabajo en la institución, el 47% de los usuarios manifiesta estar totalmente de acuerdo, el 19% de acuerdo, el 22% indiferente, el 16% en desacuerdo y el 8% totalmente en desacuerdo. Estos resultados que se obtuvieron nos ayudan apreciar que en los niveles totalmente de acuerdo y desacuerdo existe un porcentaje del 63% que considera importante su

participación para diseñar ejecutar y controlar las políticas públicas. Por tal razón el Centro de Salud de San Ignacio debe fomentar la participación ciudadana. En el ítem 18, la institución pública comunica sobre la gestión que realiza de manera clara y transparente mediante reuniones y/o medios de comunicación; el 18 % se muestra totalmente en desacuerdo, el 28% en desacuerdo, el 27% indiferente, el 18% de acuerdo y el 9% totalmente de acuerdo, lo que nos da como resultado que los niveles más altos de percepción no son favorables debido a que sumados los niveles totalmente en desacuerdo, en desacuerdo e indiferente suman un total del 73% a diferencia de los niveles de acuerdo y totalmente de acuerdo que sumados hacen un porcentaje del 27%. Se considera para ello las opiniones de los usuarios encuestados quienes manifestaron que el Centro de salud de San Ignacio debe adoptar nuevos mecanismos de información al ciudadano para mejorar la comunicación y el servicio al usuario.

Con relación a la encuesta aplicada a los 115 usuarios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio para medir el nivel de percepción en relación con la dimensión Participación del usuario en el ítem 15. La institución pública fomenta la participación de los ciudadanos usuarios en el diseño de las políticas públicas, de manera que entre los niveles totalmente en desacuerdo e indiferente existe un 72% lo que nos da a entender que la calidad del servicio aún tiene que mejorar. En el ítem 16. La institución pública tiene en cuenta las opiniones y sugerencias que emiten los ciudadanos para mejorar el sistema de atención al usuario, ya que desde el nivel totalmente en desacuerdo al nivel indiferente existe el 72% mientras que del nivel de acuerdo al totalmente de acuerdo hay un porcentaje del 28%. En el ítem 17, considera que la participación de los ciudadanos en el diseño y control de las políticas públicas ayuda a fortalecer el trabajo en la institución, el 51% de los usuarios manifiesta estar totalmente de acuerdo, el 16% de acuerdo, el 17% indiferente, el 9% en desacuerdo y el 7% totalmente en desacuerdo. Los resultados obtenidos nos permitieron apreciar que entre los niveles totalmente de acuerdo y desacuerdo existe un porcentaje del 67% que considera importante su participación en el diseño y control de las políticas públicas. Por lo tanto, la Municipalidad Provincial de San Ignacio debe fomentar la participación ciudadana. En el ítem 18, la institución pública comunica sobre la gestión que realiza de manera clara y

transparente mediante reuniones y/o medios de comunicación; el 18 % se muestra totalmente en desacuerdo, el 28% en desacuerdo, el 27% indiferente, el 18% de acuerdo y el 9% totalmente de acuerdo, lo que nos da como resultado que los niveles más altos de percepción no son favorables debido a que sumados los niveles totalmente en desacuerdo, en desacuerdo e indiferente suman un total del 73% a diferencia de los niveles de acuerdo y totalmente de acuerdo que sumados hacen un porcentaje del 27%. Se considera para ello las opiniones de los usuarios encuestados quienes manifestaron que la Municipalidad Provincial de San Ignacio debe adoptar nuevos mecanismos de información al ciudadano para mejorar la comunicación y el servicio al usuario.

En la dimensión responsabilidad y liderazgo de las autoridades de la UGEL San Ignacio después de haber aplicado la encuesta a 96 ciudadanos usuarios que acuden a recibir el servicio a una institución, y teniendo en cuenta los 3 ítems que se consideraron para esta dimensión los resultados obtenidos fueron los siguientes; en el ítem 19, considera que en la institución pública el liderazgo directivo es democrático, responsable y asertivo; el 13% manifiesta estar totalmente en desacuerdo, el 17% en desacuerdo, el 29% indiferente, el 27% de acuerdo y el 14% totalmente. Lo que nos da a entender que entre los niveles totalmente en desacuerdo al nivel indiferente existe un porcentaje del 59% de usuarios que visualizan que la calidad que se brinda en la institución en relación con el ítem propuesto aún no satisface las expectativas de los usuarios, aunque el 41% de los usuarios tenga un nivel de aceptación entre de acuerdo con totalmente en desacuerdo; en el ítem 20. Se evidencia que la institución realiza un trabajo en equipo y motiva constantemente al personal, el 17% dice estar totalmente en desacuerdo, el 28% en desacuerdo, el 24% indiferente, el 20% de acuerdo y el 11% totalmente de acuerdo. En el ítem 21, Se percibe que los directivos y jerárquicos de la institución pública fomentan un clima organizacional favorable y comunicativo con su personal, los ciudadanos respondieron que un 11% está totalmente en desacuerdo, el 23% en desacuerdo, el 39% indiferente, el 18% de acuerdo, y el 9% totalmente de acuerdo. Por lo tanto, se evidencia que existe un porcentaje del 61% de usuarios que se muestran indiferentes, y el 51% en desacuerdo en las dimensiones 20 y 21 respectivamente, por lo que es necesario que la institución plantee estrategias para

la mejora continua de la gestión y a la vez mejore el servicio que se ofrece a los usuarios.

En la dimensión responsabilidad y liderazgo de las autoridades del Centro de Salud San Ignacio de acuerdo con la encuesta aplicada a 173 ciudadanos usuarios que acuden a recibir un servicio a esta institución, y teniendo en cuenta los 3 ítems considerados para esta dimensión los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes; en el ítem 19, considera que en la institución pública el liderazgo directivo es democrático, responsable y asertivo; el 16% manifiesta estar totalmente en desacuerdo, el 21% en desacuerdo, el 28% indiferente, el 22% de acuerdo y el 13% totalmente. Lo que nos da a entender que entre los niveles totalmente en desacuerdo al nivel indiferente existe un porcentaje del 68% de usuarios que visualizan que la calidad que se brinda en la institución en relación con el ítem propuesto aún no satisface las expectativas de los usuarios, y el 32% de los usuarios tiene un nivel de aceptación entre de acuerdo con totalmente en desacuerdo; en el ítem 20. Se evidencia que la institución realiza un trabajo en equipo y motiva constantemente al personal, el 15% dice estar totalmente en desacuerdo, el 28% en desacuerdo, el 25% indiferente, el 20% de acuerdo y el 12% totalmente de acuerdo. En el ítem 21, Se percibe que los directivos y jerárquicos de la institución pública fomentan un clima organizacional favorable y comunicativo con su personal, los ciudadanos respondieron que un 18% está totalmente en desacuerdo, el 24% en desacuerdo, el 29% indiferente, el 18% de acuerdo, y el 11% totalmente de acuerdo. Por lo tanto, se evidencia que existe un porcentaje del 54% de usuarios que se muestran indiferentes, y el 52% en desacuerdo en las dimensiones 20 y 21 respectivamente, por lo que es necesario que la institución plantee estrategias para la mejora continua de la gestión y a la vez mejore el servicio que se ofrece a los usuarios.

En la dimensión responsabilidad y liderazgo de las autoridades de la UGEL San Ignacio en función a los resultados obtenidos de la encuesta que se aplicó a 96 ciudadanos usuarios que acuden a recibir un servicio a esta institución, y teniendo en cuenta los 3 ítems considerados en esta dimensión los resultados que se obtuvieron fueron; en el ítem 19, considera que en la institución pública el liderazgo directivo es democrático, responsable y asertivo; el 13% manifiesta estar

totalmente en desacuerdo, el 17% en desacuerdo, el 29% indiferente, el 27% de acuerdo y el 14% totalmente. Lo que nos da a entender que entre los niveles totalmente en desacuerdo al nivel indiferente existe un porcentaje del 59% de usuarios que visualizan que la calidad que se brinda en la institución en relación con el ítem propuesto aún no satisface las expectativas de los usuarios, aunque el 41% de los usuarios tenga un nivel de aceptación entre de acuerdo con totalmente en desacuerdo; en el ítem 20. Se evidencia que la institución realiza un trabajo en equipo y motiva constantemente al personal, el 17% dice estar totalmente en desacuerdo, el 28% en desacuerdo, el 24% indiferente, el 20% de acuerdo y el 11% totalmente de acuerdo. En el ítem 21, Se percibe que los directivos y jerárquicos de la institución pública fomentan un clima organizacional favorable y comunicativo con su personal, los ciudadanos respondieron que un 11% está totalmente en desacuerdo, el 23% en desacuerdo, el 39% indiferente, el 18% de acuerdo, y el 9% totalmente de acuerdo. Por lo tanto, se evidencia que existe un porcentaje del 61% de usuarios que se muestran indiferentes, y el 51% en desacuerdo en las dimensiones 20 y 21 respectivamente, por lo que es necesario que la institución plantee estrategias para la mejora continua de la gestión y a la vez mejore el servicio que se ofrece a los usuarios.

En cuanto a la dimensión responsabilidad y liderazgo de las autoridades de la Municipalidad Provincial de San Ignacio la encuesta aplicada a 115 ciudadanos usuarios que acuden a recibir un servicio a esta institución pública, y teniendo en cuenta los 3 ítems considerados en esta dimensión los resultados obtenidos fueron; en el ítem 19, considera que en la institución pública el liderazgo directivo es democrático, responsable y asertivo; el 19% manifiesta estar totalmente en desacuerdo, el 23% en desacuerdo, el 24% indiferente, el 23% de acuerdo y el 11% totalmente. Lo que nos da a entender que entre los niveles totalmente en desacuerdo al nivel indiferente existe un porcentaje del 66% de usuarios que visualizan que la calidad que se brinda en la institución en relación con el ítem propuesto aún no satisface las expectativas de los usuarios, y el 34% de los usuarios tiene un nivel de aceptación entre de acuerdo con totalmente en desacuerdo; en el ítem 20. Se evidencia que la institución realiza un trabajo en equipo y motiva constantemente al personal, el 17% dice estar totalmente en desacuerdo, el 26% en desacuerdo, el

29% indiferente, el 19% de acuerdo y el 10% totalmente de acuerdo. En el ítem 21, Se percibe que los directivos y jerárquicos de la institución pública fomentan un clima organizacional favorable y comunicativo con su personal, los ciudadanos respondieron que un 14% está totalmente en desacuerdo, el 29% en desacuerdo, el 34% indiferente, el 16% de acuerdo, y el 7% totalmente de acuerdo. Por lo tanto, se evidencia que existe un porcentaje del 63% de usuarios que se muestran indiferentes, y el 55% en desacuerdo en las dimensiones 20 y 21 respectivamente, por lo que es necesario que la institución plantee estrategias para la mejora continua de la gestión y a la vez mejore el servicio que se ofrece a los usuarios.

En la última dimensión: Expectativas de los usuarios, se plantearon en la encuesta para recoger información sobre la percepción de la calidad del servicio que se brinda en las instituciones públicas de la provincia 9 ítems que van desde el ítem 22 al 30; los resultados fueron los siguientes: ítem 22; El servicio que se brinda en la institución pública cumple con las expectativas que espera recibir al momento de realizar su gestión o trámite; de los 96 usuarios encuestados de la UGEL San Ignacio se obtuvo los siguientes resultados, 16% están totalmente desacuerdo, 22% desacuerdo, 33% indiferentes, 21% acuerdo y el 8% totalmente en acuerdo, los 173 usuarios encuestados del Centro de Salud 18% respondieron estar totalmente desacuerdo, 17% desacuerdo, 29% indiferentes, 24% acuerdo y 12% totalmente en acuerdo, mientras que los 115 usuarios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 26% respondieron estar totalmente desacuerdo, 23% desacuerdo, 32% indiferentes, 15% acuerdo y 4% totalmente en acuerdo. En el ítem 23 La institución pública necesita mejorar el servicio que ofrece a los usuarios y capacitar al personal que labora en ella, los 96 usuarios encuestados de la UGEL San Ignacio, 18% dijo estar totalmente desacuerdo, 24% desacuerdo, 30% indiferente, 15% acuerdo y 13% totalmente en acuerdo. Los 173 usuarios encuestados del Centro de salud, 17% totalmente desacuerdo, 25% desacuerdo, 24% indiferente, 21% de acuerdo y 13% totalmente en acuerdo. Los 115 usuarios de la Municipalidad de San Ignacio, 7% totalmente desacuerdo, 29% desacuerdo, 34 indiferentes, 17 acuerdo y 13 totalmente en acuerdo. En el ítem 24 Las operaciones y transacciones realizadas dentro de la institución pública le generan confía y seguridad, los 96 usuarios de la UGEL San Ignacio respondieron 17% estar

totalmente desacuerdo, 26 desacuerdo, 23% indiferentes, 19 acuerdo, 15 totalmente de acuerdo, los 173 usuarios de encuestados del centro de Salud, 12% totalmente desacuerdo, 19% desacuerdo, 21% indiferentes, 28% acuerdo y 20% totalmente en acuerdo. Los 115 usuarios encuestados de la Municipalidad Provincial de San Ignacio el 10% totalmente desacuerdo, y el ítem 30 15% desacuerdo, 24% indiferente, 28% acuerdo y 23% totalmente en acuerdo. La institución pública ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas. Los usuarios de las tres instituciones seleccionadas; en el nivel totalmente en desacuerdo el porcentaje más bajo lo obtuvo la municipalidad Provincial de san Ignacio con un porcentaje del 7%, y el nivel más alto de percepción la misma institución mencionada con un 26%. En el nivel de acuerdo el porcentaje más bajo de percepción de los usuarios es de 11% para la Municipalidad de San Ignacio y el más alto del 29% en la misma institución, en el nivel indiferente el porcentaje más bajo de percepción con un 20% lo obtuvo la UGEL San Ignacio, mientras que el más alto con un 38% fue para la misma institución, en el nivel de acuerdo el nivel de percepción más bajo fue el 9%, y el más alto de 39%; para la Municipalidad Provincial de San Ignacio. En el nivel totalmente de acuerdo el porcentaje de aceptación más bajo fue el 4% y el más alto 23% en la Municipalidad de San Ignacio.

Existe una variación constante y de proporción regular en cada una de las respuestas obtenidas producto de la encuesta aplicada en cada una de las instituciones públicas de la provincia de San Ignacio que seleccionaron para determinar cuál es el nivel de percepción de la calidad del servicio que ofrece cada una de ellas, donde los niveles totalmente en desacuerdo, de acuerdo e indiferente en la mayoría de los ítems propuestos arrojan resultados de niveles bajos, regulares y en algunas veces altos, los que nos dio a entender que después de haber realizado el diagnóstico respectivo considerando las 4 dimensiones que fueron propuestas con sus respectivos ítems en el cuestionario de encuesta, aún existen situaciones deficientes entre la calidad y el servicio que se ofrece al usuario. Además cada uno de nuestros resultados obtenidos están debidamente respaldados en las respuestas que dieron los ciudadanos usuarios que se encuestaron en cada una de las tres instituciones públicas seleccionadas de la

provincia de san Ignacio, los mismos que en sus respuestas nos indican que la calidad del servicio que se ofrece en estas entidades públicas necesita mejorar, iniciándose desde el personal que labora en ella quien necesita capacitarse y conocer sus funciones de acuerdo con el cargo que desempeña, se debe reorganizar la parte administrativa para fortalecer las áreas y sectores débiles de la institución, desarrollar y fomentar la capacidad de liderazgo dentro de la institución, implementar programas y mecanismos que ayuden a mejorar el servicio y buen trato al usuario, utilizar medios de comunicación como páginas web virtuales, enlaces, Facebook entre otros para mantener informados a los usuarios.

Por lo tanto mediante el análisis realizado podemos utilizar nuestros hallazgos para medir el nivel de la percepción sobre la calidad del servicio que tienen los usuarios de las entidades públicas: Unidad de Gestión Educativa Local de San Ignacio, Centro de Salud y Municipalidad Provincial de San Ignacio, para ello tendremos en cuenta que cada uno de los usuarios forman sus propias expectativas y percepciones en relación al servicio que reciben, por lo consiguiente es necesario que nuestra investigación centre su atención en la medición teniendo en cuenta las cuatro dimensiones que se propusieron en el cuestionario para medir el nivel de percepción de la calidad del servicio que reciben tanto por parte del personal y por los funcionarios que laboran en dichas entidades.

Además nuestros resultados se relacionan con los resultados que obtuvieron en la (Vilma (2017) desarrollaron una investigación con una de las variables que tiene que ver con las estrategias de atención en el Banco de la Naciones Asimismo se hizo uso del diseño correlacional a fin de interpretar la relación entre satisfacción del usuario y las estrategias de atención. Con respecto a la población y muestra se consideraron a personas de zona urbana de hombre y mujeres con edades que comprenden de los 20 a 70 años. Como resultados se tiene que se brinda una pésima atención a los usuarios de la ciudad de San Ignacio, además se tiene la insatisfacción por parte de los usuarios. Finalmente se encontró una asociación entre ambas variables.

Para poder mejorar la calidad de servicio a los usuarios de cada una de las entidades se debe cambiar la manera de pensar del personal que labora en ellas, reformular la organización interna mejorar los mecanismos y los medios que se

utilizan, la infraestructura para dar calidad en el servicio, conocer a la ciudadanía cliente usuaria, reducir el tema burocrático en beneficio del ciudadano. Evaluar constantemente la gestión y el servicio que se brinda. Es necesario que cada una de las instituciones públicas considere los niveles de percepción que tienen los usuarios en cuanto a la calidad de servicio que se recibe, Así mismo aplique su propio programa de estrategias que conlleven a mejorar el servicio, considerando la misión y visión que se espera alcanzar y lograr.

Nuestra investigación a nivel de resultados nos ha permitido diagnosticar el nivel de percepción de la calidad del servicio que se ofrece en cada una de las instituciones públicas seleccionadas de la provincia de San Ignacio como la UGEL, Centro de Salud y Municipalidad Provincial, los mismos que nos dan a conocer que existen muchas deficiencias y falencias que necesitan mejorarse sobre todo porque a raíz de los problemas que aún persisten muchos de los usuarios que acuden a realizar un trámite o servicio se ven perjudicados por diversas razones que va desde la calidad y el trato con la que el personal de la entidad atiende, hasta los trámites burocráticos y engorrosos. Los usuarios manifiestan que no existen el libro de reclamaciones a su alcance y cuándo van a solicitarlo hay un desentendimiento que nadie da razón de dónde se encuentra, En la UGEL San Ignacio muchas veces el personal responsable del área no se encuentra en su puesto, por estar en el kiosco o en otras áreas conversando, los trámites y gestiones que se realizan no obtienen respuesta inmediata, existe personal que trata de manera prepotente al usuario y en algunas oficinas se dedican a vender productos de catálogos que ofertan a los usuarios. En el Centro de Salud existe la gran dificultad en cuanto a las citas de atención y la falta de personal especializado lo que ha generado muchas veces que los usuarios que acuden no reciban atención y tengan que volver otro día generando costos económicos y pérdida de tiempo ya que muchos de ellos vienen de lugares lejanos. El punto más crítico de esta entidad pública es el área de maternidad debido a que durante este año 2008 se presentaron varias muertes de madres gestantes al momento del parto incluso algunas de ellas con sus respectivos fetos, todo por no haber recibido atención inmediata, o porque al momento de la emergencia no estuvo presente un personal especializado que las atiendan o se realice la derivación inmediata, al momento de la emergencia lo que

hace que ocasionó que la población este indignada y tenga un nivel pésimo de la calidad que se recibe en esta área. Los usuarios de la Municipalidad Provincial se sienten disconformes por el incumplimiento de las promesas de la Gestión Municipal quien promete realizar una obra y no la ejecuta, por lo que numerosas comisiones tienen que dirigirse al despacho municipal para reclamar o ver las razones por la que sus obras están paralizadas o no se iniciaron en su comunidad, pero al llegar se dan con la sorpresa que no hay ningún responsable para que los atiendan, y si preguntan nadie da respuesta.

El grado de satisfacción de la calidad del servicio en los usuarios de las instituciones públicas de la provincia de San Ignacio, teniendo en cuenta las cuatro dimensiones y los 30 ítem formulados en el cuestionario de preguntas, y después de haber aplicado las encuestas en cada una de las instituciones seleccionadas nos arroja como resultados que la mayoría de los usuarios considera que el servicio que se ofrece en cada una de ellas, va desde los niveles totalmente en desacuerdo, en desacuerdo e indiferente, mientras que un número regular la considera en los niveles de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Los servicios más críticos respecto a la calidad percibidos por los usuarios de las entidades públicas seleccionadas de la provincia de San Ignacio se presentan en todas las dimensiones consideradas, debido a que muchos de los ciudadanos usuarios manifiestan que desde hace mucho tiempo ninguna institución se ha preocupado por mejorar el servicio que brinda. Existen las largas colas, engorrosos trámites, maltrato por parte del personal que labora en ellas, citas reprogramadas por no haber el personal especializado, usurpación de funciones, falta de información, procedimientos burocráticos, etc.

La satisfacción del ciudadano usuario y las expectativas del servicio que recibe, no es de buena calidad sobre todo en Centro de Salud, debido a que en los últimos meses 5 madres parturientas con sus respectivos fetos han fallecido por falta de atención oportuna o por no existir médicos especializados que puedan salvaguardar la vida de estos pacientes, así mismo manifestaron que muchos de ellos vienen de zonas alejadas a recibir su consulta y no son atendidos porque no existe ese día el personal que los cuido. Y en cuanto a la Municipalidad existe una desinformación

total, o los responsables de las áreas no se encuentran a la hora que acuden ni tampoco delegan a un personal para que los atiendan.

En relación a la UGEL San Ignacio si bien es cierto aún existe un nivel de aceptación baja de la calidad del servicio por parte de los usuarios, donde los puntos críticos de atención son las áreas de tramite documentario, planillas, patrimonio, tesorería, presupuesto y escalafón, debido a que el personal que labora no se encuentra en su puesto, no conoce sus funciones, se dedica a realizar otras actividades como hablar por celular, entrar a redes sociales, entre otras, sin embargo en relación a la dimensión liderazgo los usuarios perciben que la gestión se está preocupando por mejorar el servicio.

Cada una de las instituciones públicas consideradas en nuestro proyecto de investigación presenta variación en la precepción de los usuarios en relación con cada una de las cuatro dimensiones y los 30 ítems propuesto, así mismo estos resultados determinan que se tiene que poner mucho énfasis en promover estrategias que ayuden a mejorar la gestión y fomentar un servicio de calidad, donde el único beneficiario será el ciudadano usuario.

Un alto porcentaje de los usuarios encuestados consideran que la participación de los usuarios en el diseño y control de las políticas públicas ayuda a fortalecer el trabajo de una institución, por lo consiguiente es necesario que cada institución educativa promueva espacios donde se dé la participación ciudadana y a la vez se mantenga informada a la ciudadanía sobre la gestión que están realizan de manera clara y transparente.

Las expectativas que tienen los usuarios sobre la calidad de atención permitieron diagnosticar que las instituciones públicas deben capacitar y preparar a su personal para que pueda ejercer su cargo de manera responsable, que conozca sus funciones y brinde un buen trato al usuario.

El acceso a la información en las entidades públicas según la percepción de los usuarios se torna indiferente, porque no se brinda un servicio de calidad, debido a que no hay un profesional responsable asignado y si existe no conoce cuáles son

sus funciones, lo que impide que la población usuaria conozca los mecanismos y procedimientos que debe seguir para tramitar o a donde debe acudir al momento de su gestión.

Los usuarios consideran que la comunicación en cada una de las instituciones públicas es de vital importancia para garantizar una buena organización y manejo de la institución, para ello se debe considerar estrategias comunicativas que ayuden a mantener informados a los usuarios.

La responsabilidad y liderazgo de las autoridades que dirigen una institución pública juega un papel de mucha importancia, sobre todo si se maneja desde una política democrática, responsable y asertiva, donde se fomente el trabajo en equipo y un clima organizacional favorable.

La desinformación es un problema potencial que se da muy a menudo en las instituciones públicas, debido a que en la mayoría de las áreas de atención existe acumulación de documentos o el personal que atiende se dedica a realizar otras actividades que no tienen nada que ver con sus funciones, en algunas veces no hay un personal responsable que pueda orientar al usuario en lo que debe o tiene que hacer. En los sectores de educación cada año se acumulan innumerables documentos que son traspapelados o no son atendidos oportunamente o porque solamente fueron requeridos en cierto momento. El sector salud ofrece un servicio pésimo sobre todo cuando hay que formar grandes colas para sacar una cita, y al mismo tiempo la atención por el personal especializado será por un lazo de 5 minutos, debido a que un solo médico atenderá aproximadamente a 50 pacientes. En las municipalidades los ofrecimientos engañosos, la contratación de personal por favores políticos hacen que la gestión se vuelva ineficiente y en algunos casos se incrementen los niveles de corrupción.

V. PROPUESTA

Propuesta de Estrategias para Mejorar la calidad del Servicio en los Usuarios de las Instituciones Públicas de la Provincia de San Ignacio 2019

5.1. Fundamento Teórico

El funcionamiento de una Institución Pública se basa primordialmente en la capacidad de organizarse y poder brindar oportunidades que ayuden a crecer mediante un proceso de aceptación del manejo de las gestiones que se realizan cotidianamente en cada una de las áreas institucionales, como del comportamiento y trato de que da el personal a los ciudadanos que necesitan ser atendidos por una determinada institución. El sistema de mejora se inicia cuando el funcionamiento de la organización a través de un diagnóstico oportuno y pertinente del servicio que ofrece asimila y se hace responsable de sus errores y aciertos para crear un plan de estrategias que contribuya hacia la mejora continua a la población usuaria.

Cuando se trata de describir la calidad de servicio que se recibe en cada una de las instituciones públicas, en la actualidad podemos encontrarnos con diversas percepciones de los usuarios que en su mayoría la catalogan como un servicio pésimo o de baja calidad o en algunos casos se muestran indiferentes; los factores con los que se mide esta percepción están involucrados directamente con los colaboradores que trabajan en la organización como el buen trato, conocimiento de sus funciones, nivel de preparación, capacidad de liderazgo, organización laboral, es decir que la institución pública se preocupe por brindar un servicio de acuerdo con los intereses y necesidades de los usuarios. Ante esta necesidad hoy nos interesa proponer estrategias la misma que debería desarrollarse en un Plan estratégico y así asegurar la calidad en nuestras instituciones públicas.

Con esta propuesta se busca poder mejorar la calidad en cada uno de los servicios públicos de las instituciones públicas de nuestra provincia de San Ignacio, específicamente en la UGEL, Centro de Salud y Municipalidad Provincial, juega un papel esencial. Sobre todo, porque permite generar mejor

confianza y seguridad en los usuarios, contribuye en el beneficio colectivo institucional es decir conlleva implícitamente a un ahorro de tiempo, a reducir costos, organizar el trabajo en equipo y cumplir con las expectativas que esperan recibir los usuarios dentro de la institución visitada.

La calidad de servicio que se presta en las instituciones públicas tales como la Unidad de Gestión Educativa Local San Ignacio, Centro de Salud de San Ignacio y Municipalidad provincial de San Ignacio, presenta muchas falencias en el servicio que brindan, lo que ocasiona malestar en los usuarios que acuden diariamente a las oficinas o áreas de estas instituciones para realizar un trámite o gestión. Para mejorar esta situación y cambiar la imagen del servicio que se tiene de las instituciones públicas antes mencionadas se desarrolla una propuesta de estrategias que contribuya a tener una mejor calidad en el servicio que se ofrece en cada una de las instituciones públicas de la provincia de San Ignacio seleccionadas en nuestra investigación.

5.2. Antecedentes

La Gestión de la calidad nace aproximadamente en los años 80 con el Modelo de la Calidad EFQM o llamado también de autoevaluación cuyo objetivo principal consiste en brindar un servicio de calidad, para esto toma en cuenta algunos principios: Toma en cuenta primero a las personas como una pieza clave dentro de una organización es más son ellas las que dan solución a los problemas que puedan suscitarse; por otro lado están los que conducen la institución y aquí tenemos a los funcionarios o llamados también de primera línea quienes dan representatividad y administran la institución, estos son los llamados a obtener información sobre las expectativas de los usuarios o clientes y así también medir el grado de satisfacción. Asimismo, se hace mención que se debe hacer una buena evaluación de las expectativas que trae el usuario o cliente, ya que sobre este opera y se comporta la organización.

Las encuestas aplicadas para medir el nivel de satisfacción del usuario en las instituciones públicas de la provincia de San Ignacio, específicamente en la Unidad de Gestión Educativa Local, Centro de Salud y Municipalidad Provincial,

evidenciaron como resultado que aún existe un alto nivel de disconformidad de la atención que se brinda y recibe en dichas instituciones. Donde los principales problemas que resalta son: la lentitud en resolver trámites o gestiones de algunas instituciones, la falta de comprensión de su problema por parte del personal, la incapacidad de algunos servidores públicos, la ausencia del personal que labora en horarios de trabajo, la dificultad para comunicar por teléfono o vía Internet, la falta de liderazgo, el desconocimiento de sus funciones, las colas lentas y/o largas, la información insuficiente y/o poco clara entre otros.

Frente a ello, las evidencias del diagnóstico indican que existen deficiencias en la gestión, que afectan la calidad de los servicios públicos, identificándose la siguiente problemática:

- ✓ Insuficiente información sobre las características, necesidades y expectativas de los ciudadanos.
- ✓ Limitaciones en la gestión interna de las entidades.
- ✓ Deficiente trato y profesionalismo del servidor público.
- ✓ Inadecuadas condiciones de infraestructura y accesibilidad para la prestación de los servicios públicos.
- ✓ Ausencia de medición, inadecuada información y conocimiento para la gestión.

Sin embargo, los aspectos que más impactan en la satisfacción general de un ciudadano usuario que visita una entidad pública es la atención del personal que labora en ella.

Para ello debemos tener en cuenta que la “Presidencia del Consejo de Ministros diseño un modelo de calidad de servicio a la ciudadanía que oriente a las instituciones públicas en la mejora de la calidad de los servicios que brindan”. (CAD, 2013)

Este modelo comprende los siguientes componentes:

- 1) El conocimiento de la ciudadanía y de la entidad, su visión, misión, los servicios que brinda, cuáles son sus competencias, funciones sustantivas, metas establecidas, quienes son sus socios y sus partes interesadas.

- 2) La generación de la cadena de valor interna; que implica la mejora e implementación de los procesos, la articulación con la gestión de riesgos, con los documentos normativos de los sistemas administrativos y con las normas de control interno, a fin de lograr una gestión ágil en beneficio de la ciudadanía.
- 3) La mejora de las condiciones para la entrega de los servicios públicos, que busca que la entrega de los servicios públicos por parte de las entidades del estado se realice de forma ágil, oportuna y adecuada, a través de una atención cálida y mediante canales de atención que se ajusten a las características de la población objetivo de los servicios.
- 4) La medición de la calidad del servicio y gestión del conocimiento; proceso continuo de recolección y análisis de datos que tienen como objetivo la medición de la calidad del servicio, mediante los atributos que percibe el ciudadano, con el propósito de mejorar o garantizar la provisión de los servicios acordes a las necesidades de los ciudadanos.
- 5) La implantación de una cultura de calidad como elemento conductor, integrador y generador de sinergias, impulsando a la identidad a su mejora permanente para satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía con equidad, objetividad y eficiencia en los servicios públicos.

5.3. Marco Legal.

El mejoramiento de la relación entre los ciudadanos usuarios y las instituciones públicas del estado, a través de la provisión de bienes y servicios de calidad, ha sido una preocupación constante de la gestión pública, prueba de ello se puede mencionar diferentes esfuerzos realizados desde el año 2002 con la emisión de la “Ley N° 25658 Marco de Modernización de la Gestión del Estado”, Asimismo se presentó la Estrategia de Modernización de la Gestión Pública 2012 - 2016 y la Política Nacional de la Modernización Pública al 2021”, se impulsa la simplificación administrativa, la optimización de procesos, el concepto de mejor atención al ciudadano y la implementación gradual del modelo de gestión pública para resultados. Por otro lado tenemos la La Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972 en su Artículo 4, sobre la Finalidad de las Municipalidades, manifiesta

que “Las municipalidades representan a la ciudadanía vecindario, promueven la adecuada prestación de los servicios públicos locales, fomentan el bienestar de los ciudadanos vecinos y el desarrollo integral y armónico de su localidad”. Finalmente tenemos La Ley N° 30057 - Ley del Servicio Civil.

5.4. Propuesta de estrategias para mejorar la calidad del servicio en las instituciones públicas de la Provincia de San Ignacio 2019.

5.4.1. Estrategias para la mejora de la calidad de atención a los ciudadanos usuarios de Instituciones públicas de la Provincia de San Ignacio.

Teniendo en cuenta el “manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades administrativas públicas se plantear algunas estrategias en función a los estándares establecidos del documento en mención”. (CAD, 2013)

1. Organización interna

Según CAD (2013), señala que en las instituciones deben existir lineamientos que rigen la organización internación de la institución en donde no solo de debe precisar la función que ejercen la atención al público, además debe contener algunos aspectos de evaluación y , monitoreo de tales actividades que van desde la planificación de acciones hasta la verificación de los mismos, con la finalidad de que se garanticen los procesos internos , así como también los procedimientos debidamente simplificados el mismo que no debe ser confundido con el responsable del órgano de atención al ciudadano o tramite documentario. Ambos cumplen funciones diferentes.

1. Conocer a los ciudadanos usuarios que acuden a la institución.

CAD (2013) es necesario para lograr una mejor eficacia en la gestión identificar las necesidades de los ciudadanos usuarios, la población vulnerable como mujeres embarazadas, adulto mayor, personas con discapacidad, etc. Tener en cuenta que los canales de atención deben estar de acuerdo con el nivel de preparación y conocimiento del usuario que acude y se relaciona con el personal

de la institución. los mismos que pueden ser a manera de sugerencia (canal presencial, telefónico, virtual y/o móvil).

Asimismo, los canales de atención que ofrezca la institución permitirán a los usuarios expresar cada una de sus necesidades y expectativas que tienen en relación con los diversos servicios que se ofrecen al público usuario (solicitudes y necesidades de los ciudadanos), facilitando el involucramiento e interés que se da entre la misión de las entidades y los servicios que esperan alcanzar los ciudadanos. De esa forma, no solamente se deben recoger las necesidades del público beneficiario, sino que también “se tiene que fortalecer las actitudes de participación, transparente y democrática las misma que estarán dirigidas desde la institución pública hacia los ciudadanos”. (CAD, 2013)

2. Accesibilidad para la ciudadanía

Significa de acuerdo con el manual (CAD, 2013), que cada institución pública debe incorporar mecanismos que permitan medir los niveles de accesibilidad de información acerca del funcionamiento de las instituciones en la medida que se pueda brindar una buena atención al público. Para ello se plantea el uso de horarios con turnos de atención al público accesibles de mayor afluencia a la entidad, implementar medios y canales de atención que sean fáciles de entender y manejar. La Atención a los ciudadanos se debe brindar dentro de un ambiente favorable y accesible, para lo cual se debe proponer un programa de articulación que evite la desconcentración y acumulación de personas en las ventanillas de atención.

Es necesario que todos los ciudadanos usuarios de la institución puedan tener acceso libre a los programas y a la vez se les brinde las facilidades para su uso y manejo de los canales de información existentes, así mismo se debe designar a un personal responsable y debidamente capacitado para que maneje el portal de transparencia, informe sobre el lugar donde se encuentra el libro de reclamaciones y cuáles son los instrumentos o medios de información con los que cuenta la institución. (CAD, 2013)

3. Infraestructura y seguridad integral

(CAD, 2013) Los servicios básicos para salvaguardar el buen funcionamiento y la seguridad integral, se considera teniendo en cuenta factores que se relacionan con las características de la infraestructura que existe o se debe mejorar en la institución, para brindar una buena atención y servicio de calidad al público.

Este aspecto tiene que ver con la implementación de plataformas para la atención, mantenimiento de cada una de las instalaciones, así como también vigilar las condiciones de seguridad de todos los ambientes físicos. En cuanto a las instalaciones hay que considerarlas para mujeres embarazadas, adultos y personas con discapacidad, esto sostenido en la ley 27408, la misma que fue modificada por la ley 28683.

Por otro lado, se tiene que tener un plan de seguridad y salud de acuerdo a la normativa de INDECI. Otro aspecto muy importante tiene que ver con la señalización que debe existir en toda la institución, debe ser visible actualizada y debe contener un mapa de riesgos.

4. Proceso del trámite

Según (CAD, 2013). “Esta estrategia aborda los mecanismos de información que se debe proporcionar al ciudadano, así como también actividades que realiza la institución con el fin de simplificación de los procesos de trámite”. Para ello buscamos que cada una de las instituciones públicas puedan diseñar y generar que un servicio pueda ser pagado desde la comodidad de su casa o donde se encuentre eso implica optar por diferentes modalidades de pago. Así mismo debe existir una buena información acerca de los requisitos, costos y plazos de acuerdo con el TUPA de cada institución el mismo que se debe encontrar disponible en el portal web de la entidad y en el sistema único de trámites. El acceso de la gratuidad de los formularios debe hacerse a través de medios virtuales (portal web, kioscos multimedia de la entidad y/o en telefonía móvil) con la finalidad que los ciudadanos usuarios puedan acceder a los formularios con sus respectivos instructivos para descargarlos, y posteriormente llenarlos

En este sentido según Beatriz (2011) considera que es fundamental para las instituciones públicas que brindan servicio de atención implementen unos aplicativos que les permita evaluar la atención recibida por los colaboradores en categorías como bueno, muy buenas, malas. Por consiguiente, este tipo de evaluación permite identificar tiempo de espera, condiciones físicas, tipo de orientación, realización de trámite, resolución de problemas

5. Personal para el servicio de atención al público

CAD (2013) Se tienen en cuenta todos los elementos que estén vinculados al prototipo de perfil del trabajador que labora en la institución para que pueda cumplir con el protocolo de atención a la ciudadanía y conocimientos en los que se gestiona la calidad de los recursos humanos que deben ser establecidos para mejorar el servicio al público usuario.

Tener el personal debidamente capacitado, que conozca sus funciones, brinde un trato amable y asertivo, proporcione la información oportuna sin trámites burocráticos, y sobre todo que desempeñe su cargo de una manera profesional, ética, y responsable; ayudará a mejorar la imagen de la institución y satisfacer eficazmente las necesidades del público usuario. (CAD, 2013)

6. Atención responsable del personal a cargo del área.

CAD (2013) “Esta estrategia se fundamenta en las competencias que posee quien asume o está frente a la atención al público, allí se tiene que ver con cada una de las habilidades de tipo técnico que posee el trabajador, por otro lado las cualidades y valores que posee, por último, el nivel de aptitudes que posee para el ejercicio del cargo. Por otro lado, hay que dar cumplimiento a la ley del trato preferente y equitativo N° 28683. Se debe asignar un personal responsable para la orientación a la ciudadanía el mismo que será capacitado para atender los diferentes canales de atención y brindar los servicios que ofrece la institución, además se deben tomar acciones para reconocer prácticas del mejor desempeño que promuevan la innovación y el compromiso por la excelencia profesional. (CAD, 2013)

7 El Acceso libre y transparente a la información

En la actualidad se puede acceder a la información que posee las instituciones públicas a través del portal de transparencia que posee cada institución, esto se basa en la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.; la misma que se suba toda la información de trámite documentario y otro, esto se brinda de manera gratuita. En ese sentido cada entidad debe responsabilizar un coordinador o responsable de la accesibilidad con la información, esta disposición la debe autorizar el responsable de cada institución.

8 La medición de la calidad y el nivel de satisfacción de la ciudadanía

CAD (2013) La medición de la calidad constituye una estrategia fundamental en la medida que se gestionen los procesos de evaluación y monitoreo de los mismos, estos se harán bajo un sistema informático para los usuarios que han sido atendidos, ellos contestaran su conformidad o disconformidad del mismo. En ese sentido cada institución debe establecer indicadores de edición de la atención a los usuarios, todo esto nos permitirá un conocimiento de cómo se está tendiendo a los usuarios. Por lo consiguiente tal la medición de la satisfacción permitirá adaptar y mejorar de manera continua los bienes y servicios ofertados. En función a ello podremos deducir que desde el punto del ciudadano usuario el valor del servicio que recibe está asociado a los componentes de satisfacción o insatisfacción del servicio que reciben, la expectativa que tiene el ciudadano de lo que debe ser el servicio y la experiencia acumulada y el servicio que recibió durante todas las veces que acudió a la institución.

Una de las practicas exitosas para este aspecto lo constituyen las auditorias con el propósito identificar, hacer un mejor control y formulara alagunas propuestas de mejora teniendo en cuenta las necesidades y objetivos de cada institución.

9 Comunicación

CAD, 2013) Tendremos en cuenta que la comunicación es de vital importancia para una buena organización y manejo de la institución pública, la misma que en su estructura debe considerar las estrategias más pertinentes en donde el público y los colaboradores puedan acceder a dicha información.

10 Reclamos y sugerencias

Esta estrategia que toda entidad pública debe organizar y aplicar de acuerdo con las normas establecidas, para lo cual las estrategias más utilizadas se dan a través del libro de reclamaciones de manera física y virtual, buzón de sugerencias. En este sentido estas reclamaciones tienen que ser derivadas por las oficinas afectadas y emitir solución y respuesta por los casos presentados. En este sentido esta estrategia es de vital importancia porque se trata de reconocer y atender al usuario. Por otro lado, se debe colocar al personal idóneo para brindar una buena atención en lo referente a los reclamos, además las instituciones tienen que estar bien implementadas y con la logística adecuada.

5.4.2. La calidad en función con la mejora de atención a la ciudadanía

Según CAD (2013) nos dice que mantener la calidad en las instituciones públicas respetar los derechos de los ciudadanos, lo que implica:

Tenga conocimiento que la administración pública debe ser novedosa y transparente.

- ✓ Reciba información clara, completa, oportuna y precisa sobre los servicios que se prestan en las instituciones públicas estatales.
- ✓ Alcance y cuente con información visible sobre el horario de atención para el servicio al público usuario.
- ✓ Pueda acceder a las diversas instancias con las que cuenta la sede administrativa sin ningún obstáculo que impida realizar su gestión o trámite.

- ✓ Ingrese de manera fácil a los mecanismos y medios de información que administran las entidades.
- ✓ Reclame el estricto cumplimiento de sus derechos cuando son vulnerados amparándose en la carta magna del Perú.
- ✓ Reciba una atención adecuada.
- ✓ Adquiera la debida información y el asesoramiento pertinente sobre el proceso, requisitos y procedimientos que debe seguir para realizar un trámite.
- ✓ Los usuarios son merecedores de un buen trato sin hacer las distinciones de sexo, raza, credo y condición social, asimismo se debe notificar a los usuarios.
- ✓ Requiera a la institución pública que se haga responsable por cualquier perjuicio ocasionados en contra de sus bienes o derechos producto de la irresponsabilidad o mal manejo de la atención recibida.
- ✓ El tiempo de espera sea mínima o prudente, asertiva y razonable cuando tiene que ser atendido.
- ✓ Participe de manera autónoma y democrática de una administración pública eficiente y responsable.

Para dar mayor relevancia a nuestra propuesta consideraremos los enfoques propuestos por el (CAD, 2013) que son los siguientes.

5.4.3. Enfoque por demanda

Beatriz (2011) este enfoque está centrado en la demanda de atención que tienen los ciudadanos porque se les brinde una adecuada atención, por otro lado los trabajadores de dichos establecimientos deben tener algunos incentivos por la atención prestada de manera que genere motivación en los colaboradores, siendo así mejorara la calidad de atención.

Enfoque estado orientado a las necesidades de la ciudadanía

Según Beatriz (2011) este enfoque precisa la naturaleza de las instituciones las cuales están al servicio de la ciudadanía en tal sentido e requiere ser flexible por parte del estado en la medida que se garantice una excelente atención. Por consiguiente, la atención que se realice independientemente la naturaleza de la institución esto recae en la institución.

Calidad en la Atención a la Ciudadanía

Beatriz (2011) el realizar y ofrecer un buen servicio a la ciudadanía otorga confianza a los usuarios esto permite reducción de costos, aumentar la reputación y buena imagen de la institución. Bajo este panorama es responsabilidad del personal que tiene responsabilidad del personal o de Talento humano promover y desarrollar proyectos innovadores o planes de mejora, considerando que es el colaborador quien está al frente del servicio. En este sentido hay que ir cambiando la imagen que proyectan los trabajadores de las instituciones de manera que estos desarrollen capacidades y actitudes positivas ante la atención prestada, por otro lado, pensamientos de que realizo mi trabajo en bien del ciudadano.

Implementación de Buenas Prácticas de Atención a la Ciudadanía

Se necesita identificar, promover y desarrollar prácticas positivas de atención al público la misma que conducen obtener altos niveles de atención en la gestión pública ya que de esta manera se aplica lo propuesta en la reforma. (Beatriz, 2011)

En este enfoque no se tiene en cuenta el nivel de desarrollo de cada entidad, solo se basa en los procesos de atención done se identifiquen y se atiendan las necesidades de los usuarios, todo esto como estrategia de la mejora de la calidad. En este contexto las buenas prácticas que requiere por un lado capacitación, generación de incentivos, dicho de otra amañera estas herramientas metodológicas mantienen y mejorar el desempeño en los colaboradores y así sirve como un referente para otras instituciones. (Fernández, 2015)

Enfoque generación de incentivos y reconocimiento

Este enfoque brinda a los colaboradores de las instituciones públicas la oportunidad de participación en el momento de aportar algunas sugerencias y propuestas para generar incentivos y reconocimientos por la labor efectuada. Además, es necesario llevarlas a los órganos superiores, aunque es algo poco inusual estas prácticas sostengo que tienen que ser presentadas a fin de que dicha propuesta pueda ser escuchada, consensuada y aprobada. En consecuencia, tal propuesta debe ser implementada para así reconocer ala personal por las buenas prácticas realizadas en la institución

Enfoque Inclusivo

En este enfoque la atención prestada al público tiene que impartirse ya que todos tienen el mismo derecho de oportunidades, por lo que debe llegar a todos y cada uno de los ciudadanos sin distinción de credo, raza, condición económica y social. En ese sentido lo que se quiere garantizar la calidad respetando la igualdad de oportunidades.

Enfoque Abierto

Promueve la transparencia y acceso de información a los ciudadanos, de esta manera se puede fomentar la participación del colectivo social, así como también la capacidad de respuesta antes las necesidades y demandas sociales, es interesante ya que a través del mismo se rinde cuentas.

Enfoque de gestión por procesos

Bajo este enfoque se usa la herramienta para la mejora continua quien aporta en el nivel operativo incidiendo en la provisión y abastecimiento de los bienes y servicios, siendo estos acordes a los requerimientos de la población. Esta metodología implica sustituir el modelo tradicional en cuanto a la organización funcional por una organización basada en procesos, pues aquí se tiene las cadenas de valor de la organización a fin de asegurar impactos positivos en la ciudadanía.

Enfoque por simplificación administrativa

la seguridad ya que es inherente a dicho proceso, pero es importante contar con todos los recursos disponibles. Este enfoque coadyuva al mejoramiento de la calidad y la eficiencia en los procedimientos administrativos que el público general tramita ante la institución pública. (CAD, 2013)

5.5. Plan de acción de la propuesta

Con el propósito de que la Propuesta de estrategias para mejorar la calidad del servicio en las instituciones públicas de la Provincia de San Ignacio 2019: como la Unidad de Gestión Local de San Ignacio , Centro de Salud de San Ignacio y Municipalidad Provincial de San Ignacio, satisfaga de manera favorable y asertiva el planteamiento de cada uno de los objetivos y estrategias propuestas, los mismos que deben contribuir a la mejora del nivel de percepción de la calidad del servicio que tienen los ciudadanos usuarios en cada una de estas entidades públicas, es necesario implementar un plan de acción que se convierta en una herramienta imprescindible para la gestión pública y mejora continua de las mismas. Así mismo poder incorporar mecanismos de innovación y competitividad, que guíen y apoyen a la realización de actividades en forma participativa, con base en sistemas y procesos de mejora continua que consoliden una cultura de calidad total en la atención al público usuario, de manera que se conviertan en entidades integrales, competitivas y transparentes.

Para ello se requiere establecer, desarrollar y mejorar programas y estrategias de trabajo permanentes, que sustenten la implantación de los sistemas establecidos, los mismos que deben tener en cuenta criterios e indicadores de evaluación para medir la calidad de los servicios que se ofertan a los ciudadanos usuarios en todas las áreas y jurisdicciones de las instituciones de la Gestión Pública Estatal.

Además, cada institución pública debe insertar el plan de acción de estrategias en el Plan Estratégico Institucional PEI y en el Plan Operativo Institucional POI. De manera que se adopte una política de estrategias que permita lograr una atención de calidad e implementar acciones de mejora. Así

mismo se requiere incentivar la práctica de mecanismos que ayuden a mejorar el servicio de atención en la ciudadanía, insertando en

<p>Plan de Acción de Propuesta de Estrategias para Mejorar la Calidad del Servicio en las Instituciones Públicas de la Provincia de San Ignacio 2019.</p>	
<p>Objetivo General</p>	<p>Mejorar el nivel de percepción de la calidad del servicio en los ciudadanos usuarios de las instituciones públicas de la provincia de San Ignacio al 2019 mediante la formulación de un plan de acción de propuesta de estrategias.</p>
<p>Objetivos Específicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proponer un plan de estrategias para la mejora del nivel de percepción en la calidad del servicio que se ofrece al ciudadano usuario en las instituciones públicas de la provincia de San Ignacio. • Brindar las estrategias para la mejora del nivel de percepción en la calidad del servicio del ciudadano usuario de las instituciones públicas de la provincia de San Ignacio. • Incentivar la aplicación del plan de acción en cada una de las instituciones públicas seleccionadas de la provincia de San Ignacio para la mejora el nivel de percepción de la calidad del servicio. • Mejorar el nivel de satisfacción de la calidad del servicio en el ciudadano usuario con la puesta en marcha del plan de acción en cada una de las instituciones públicas seleccionadas.
<p>Metas</p>	<p>Las 3 instituciones públicas seleccionadas de la provincia de San Ignacio: Unidad de Gestión</p>

	<p>educativa Local, Centro de Salud y Municipalidad Provincial elaboran, implementan y ejecutan su plan de acción para la mejora continua, considerando las estrategias que se plantean en nuestra propuesta.</p>
<p>Estrategias “Deben construirse sobre la información de las características, deseos y necesidades que tienen los usuarios”. Para ello se tiene como base teórica los esquemas de estrategias que se plantean según (CAD, 2013)</p>	<p>Para cumplir con estas estrategias se tendrán en cuenta “los estándares estratégicos con sus respectivos sub - elementos que se mencionan en el manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración públicas.</p>
	<p>Estrategias de Organización Interna de la institución pública según (CAD, 2013)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planeamiento estratégico y operativo • Personal a cargo con responsabilidades de mejorar la atención al ciudadano usuario. • Estímulos y reconocimiento por extraordinaria labor efectuada. • Gestión con niveles y estándares de buena calidad para el servicio ofertado. • Gestión para salvaguardar la Seguridad y Salud
	<p>Accesibilidad y canales de atención para la ciudadanía</p> <p>Utilizar diferentes medios tecnológicos y físicos de manera que se pueda atender a los usuarios.</p>

	<p>Infraestructura mobiliario y equipamiento para la atención</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buenas condiciones en los espacios físicos de la infraestructura de manera que garanticen el cuidado y satisfacción del usuario. • Señalización y mapeo de las áreas seguras, vulnerables y para la evacuación en caso de riesgos posibles. • Equipamiento con equipos de emergencia que permitan la atención de la ciudadanía de manera inmediata y oportuna en caso de un accidente o fenómeno natural.
	<p>Proceso de atención eficiente al ciudadano usuario mediante una simplificación administrativa oportuna y transparente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adecuada información y orientación al público usuario. • Los pagos deben hacerse de manera electrónica. • Se toma en cuenta el trato cordial, amable a los usuarios. • Simplificación administrativa
	<p>Personal de atención a la ciudadanía</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tomar en cuenta el perfil del puesto. • Se brinda una inducción y capacitación a los trabajadores.

	<p>Transparencia y acceso a la información, según el (CAD, 2013) puede darse de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transparencia mediante el proceso de información pública • Accesibilidad a la información de manera pertinente y oportuna. • Se brinda una adecuada Información sobre los procedimientos administrativos, exclusivos y no exclusivos.
	<p>Medición y satisfacción de la ciudadanía, el (CAD, 2013) propone las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se realiza un reporte de la evaluación sobre la satisfacción de los usuarios.
	<p>Comunicación, de acuerdo con el (CAD, 2013) tenemos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Público objetivo de la comunicación
	<p>Reclamos y sugerencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mecanismos para la recepción, registro y tratamiento de los reclamos y sugerencias • Uso de los reclamos y las sugerencias que realizan o plantean los usuarios para adoptar o crear acciones de mejora en la atención al público. • Responsable que se haga cargo de procesar la información teniendo en cuenta los reclamos y sugerencias que hacen los usuarios.

Fuente elaboración propia.

Cuadro de Indicadores para medir las estrategias planteadas

Para que la propuesta de estrategias tenga mayor consistencia y relevancia en su aplicación, se plantean una serie de indicadores con sus metas de atención las mismas que permitirán medir y evaluar el nivel de los resultados que estas ocasionen en cada una de las instituciones públicas seleccionadas.

Estrategias	Indicadores	Metas
Estrategia de Organización Interna de la institución Pública	<ul style="list-style-type: none"> • La Institución pública cuenta con un responsable que pueda atender de manera eficiente, asertiva y con buen trato a la ciudadanía usuaria. • La institución pública implementa la estrategia de comunicación con la ciudadanía. • La institución pública realiza una gestión de calidad para la mejora continua en beneficio de los ciudadanos usuarios y el personal que labora en ella. 	<ul style="list-style-type: none"> • El 75% de los ciudadanos usuarios que acude a la institución pública se siente satisfecho por la atención que recibe. • El 75% de los ciudadanos usuarios se siente conforme con la gestión que desarrolla la institución pública.
Conocer a los ciudadanos usuarios de la entidad pública.	<ul style="list-style-type: none"> • La institución pública conoce e identifican las necesidades y expectativas que 	<ul style="list-style-type: none"> • El 75% de los usuarios percibe que sus necesidades y expectativas son

	<p>esperan recibir los ciudadanos usuarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La institución pública crea mecanismos y espacios de participación ciudadana 	<p>atendidas por la institución pública</p>
<p>Accesibilidad y canales de atención para la ciudadanía</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La institución pública pone en funcionamiento canales de atención y brinda información necesaria para la accesibilidad de los ciudadanos usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • 75% de los ciudadanos usuarios conoce y hace uso de los canales de atención que ofrece la institución pública.
<p>Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La institución pública crea e implementa espacios y condiciones físicas favorables para la atención del ciudadano usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> • El 75% se siente satisfecho por los espacios y condiciones físicas que les ofrece la institución pública.
<p>Proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La institución pública realiza la simplificación administrativa estableciendo protocolos de 	<ul style="list-style-type: none"> • El 80% de los ciudadanos usuarios se beneficia con la simplificación administrativa

	<p>atención de trámites, bienes y servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La institución educativa brinda un trato preferente, equitativo, inclusivo y de calidad. 	<p>dentro de la institución pública.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El 90% de los ciudadanos usuarios se siente satisfecho por el buen trato que recibe de los trabajadores que laboran en las instituciones públicas.
Personal de atención al público usuario.	<ul style="list-style-type: none"> • La institución pública designa un personal de atención a la ciudadanía teniendo en cuenta el perfil que requiere para el puesto. • La institución pública realiza la inducción y capacitación de su personal para la mejora continua. 	<ul style="list-style-type: none"> • 100% de los ciudadanos usuarios se benefician con la calidad de atención recibida por el personal capacitado. • 75% de los ciudadanos usuarios reconoce el nivel de preparación del personal de la institución pública.
Proceso de transparencia y libre acceso a la información. (CAD, 2013)	<ul style="list-style-type: none"> • “Las instituciones públicas se implementan para poner en funcionamiento los 	<ul style="list-style-type: none"> • 80% de los ciudadanos usuarios conoce que “existe un órgano de control

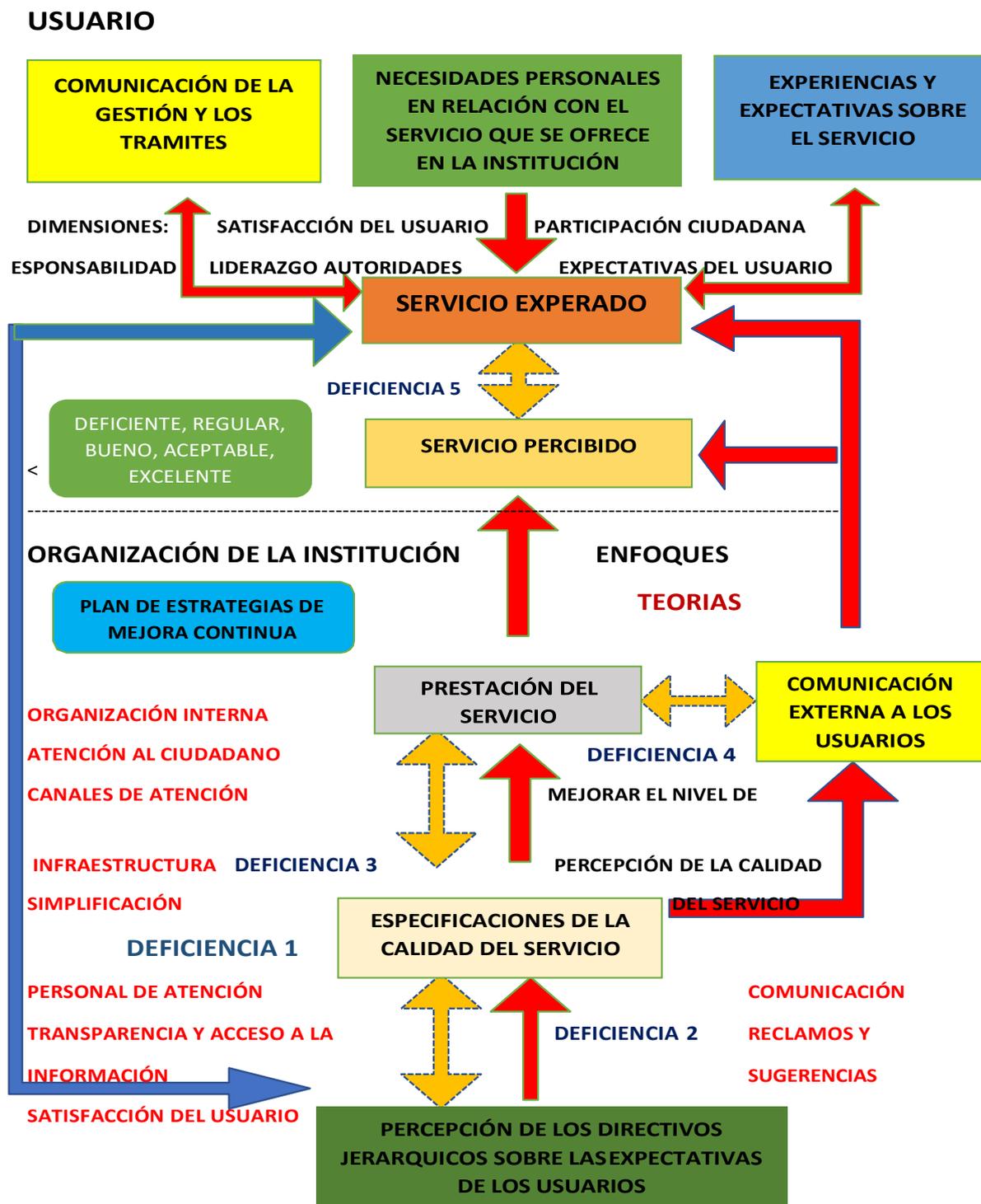
	<p>órganos de control y activar el portal de transparencia y acceso a la información". (CAD, 2013)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las instituciones públicas designan personal idóneo y especializado que se haga responsable del órgano de control y del portal de transparencia y acceso de información. 	<p>interno y el portal para la transparencia y acceso a la información dentro de la institución pública". (CAD, 2013)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 80% de los usuarios puede acceder al portal de transparencia e información de la institución pública.
<p>Medición y satisfacción de la ciudadanía.</p>	<p>Según el (CAD, 2013)</p> <ul style="list-style-type: none"> • La institución pública realiza el seguimiento, monitoreo y evaluación de la atención ciudadana. • La institución pública aplica encuestas y entrevistas al ciudadano usuario para medir el nivel 	<ul style="list-style-type: none"> • El 75 % de los ciudadanos usuarios conoce y accede al sistema virtual de reporte para realizar las encuestas de satisfacción de la calidad del servicio. • El 75% de los ciudadanos usuarios participa de las encuestas que aplica la

	<p>de satisfacción de los servicios recibidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La institución pública crea un sistema virtual de reporte para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos usuarios. 	<p>institución pública para medir su nivel de satisfacción por el servicio recibido.</p>
Comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> • La institución pública crea mecanismos y estrategias de comunicación para mantener informados a los ciudadanos usuarios. • La institución pública designa a un responsable para el manejo de los medios y mecanismos de información: página web institucional, periódicos murales, carteles, páginas virtuales, Facebook, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • 75% de los ciudadanos usuarios conoce e identifica claramente los mecanismos y medios de comunicación existentes en la institución pública. • 80% de los ciudadanos usuarios accede y hace uso de los medios de comunicación virtuales que ofrece la institución pública.

<p>Reclamos y sugerencias.</p>	<p>El (CAD, 2013) manifiesta que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La institución pública designa a un responsable de la gestión de la información sobre los reclamos y sugerencias de los ciudadanos usuarios. • La institución pública crea algunos mecanismos de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias. • La institución pública cuenta con el libro de reclamaciones y buzón de sugerencia y le presta la atención debida para dar respuesta. 	<ul style="list-style-type: none"> • El 75 % de los ciudadanos usuarios siente que sus reclamos y sugerencias son atendidas con la debida importancia por la institución pública. • El 75% de los ciudadanos usuarios conoce que “existen ciertos mecanismos para la recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias”. (CAD, 2013) • El 100% de los usuarios puede acceder al libro de reclamaciones cuando sea necesario y a la vez hace uso del buzón de sugerencias.
--------------------------------	--	--

Fuente elaboración propia.

Figura 1. Percepción del usuario en relación con el servicio que presta la institución pública.



Fuente elaboración propia.

5.6. Metodología para la validación de la propuesta

La propuesta de estrategias para mejorar la calidad del servicio en las instituciones públicas de la Provincia de San Ignacio 2019, se validó a través

de la opinión de juicio de expertos, planteado por el modelo de la Universidad César Vallejo. El equipo de la validación estuvo conformado por

Tabla 94

Datos de validadores

Experto	Cargo	Profesión	Experiencia en el área (en años)
Dr. Víctor Gonzales Soto	Docente de Investigación UCV Director del Instituto Superior Pedagógico Privado “Jorge Basadre”	Docente	8 años
Dr. José del Carmen Montalvo Fernández	Jefa de Posgrado	Docente	2 años
Dra. Mercedes Collazos Alarcón	“UCV”	Docente	5 años
Mg. Esdras Joel Torres Vargas	Jefe del CID “UCV”	Docente	2 años

Fuente: Elaboración propia

El proceso de validación fue estructurado, según cuestionario de aplicación donde cada uno de los expertos expresaron su juicio sobre el nivel de pertinencia. La validación se realizó a través de la evaluación minuciosa de una ficha de evaluación, la misma que ha sido estructura bajo una escala de Likert en la que cada experto expresa su juicio bajo tres escalas: Inadecuada. (Se debe cambiar, requiere cambios sustanciales) Medianamente adecuada. (Se debe mejorar) y Adecuada.

5.7. Resultados de la validación del modelo

Como apreciación final se obtuvo la pertinencia de cada uno de los aspectos a evaluar de la propuesta, según la escala, obtuvo un criterio de validación de adecuado, lo que precisaría que los cuatro validadores afirman estar “de acuerdo” con los componentes propuestos. La ficha de juicio de expertos utilizada para determinar la validación de la propuesta de estrategias para mejorar la calidad del servicio en las instituciones públicas de la provincia de San Ignacio fue la planteada por la Universidad César Vallejo.

VI. CONCLUSIONES

Se ha determinado el nivel de percepción que tiene los ciudadanos usuarios en relación con la calidad del servicio que se recibe dentro de cada una de las instituciones públicas de la provincia de San Ignacio, como la UGEL, Centro de Salud y Municipalidad Provincial, así mismo los resultados obtenidos producto de las encuestas aplicadas nos permiten definir que existe un alto índice de usuarios indiferentes y descontentos que perciben que el servicio es deficiente y de mala calidad en varios sectores y áreas críticas de cada institución,

Los resultados obtenidos nos dan a entender que aún existe un alto índice de ciudadanos usuarios que perciben que se puede mejorar la calidad del servicio, y que para ello es necesario que los líderes que manejan las instituciones públicas en la provincia de San Ignacio se preocupen por implementar un plan de mejora continua, donde se pueda adoptar estrategias, medios y mecanismos que permitan ofrecer un servicio de calidad en los usuarios.

La satisfacción del usuario está siempre sujeta al nivel de como este percibe el servicio que recibe en una determinada área u oficina de la institución, como también lo relaciona con el clima institucional y el trato asertivo sin trámites burocráticos o engorrosos. Así mismo considera que es de primordial importancia que para que una institución pública funcione sin limitaciones debido a la desinformación y mala organización dentro de su estructura jerárquica administrativa los funcionarios que la dirigen deben ser líderes democráticos con capacidad de gestión e innovación.

Los resultados evidencian que existe deficiencias en la gestión de cada una de las instituciones públicas, que afectan principalmente la calidad de los servicios en relación con una problemática que va desde la desinformación, las limitaciones que se presentan al momento de gestionar un servicio, deficiente trato y falta de profesionalismo del personal que labora en ellas, mala comunicación y desentendimiento para mejorar los puntos críticos que se presentan en las instituciones

VII. RECOMENDACIONES

Las instituciones públicas de la provincia de San Ignacio: UGEL, Centro de Salud y Municipalidad Provincial; deben organizarse para poder brindar oportunidades que ayuden a mejorar su gestión, realizando un diagnóstico oportuno, pertinente y adecuado que ayude a determinar por sí mismo el nivel de percepción que tienen los usuarios que acuden diariamente a recibir un servicio a la entidad.

Se debe implementar en cada una de las instituciones públicas medios, mecanismos y estrategias de mejora con el objetivo de experimentar mejorar la condición y la calidad de los servicios que se ofertan y brindan a la población usuaria.

Las instituciones públicas deben de incrementar sus áreas de servicio y atención con más personal capacitado, que conozca sus funciones, que tenga un trato amable y asertivo con los usuarios, que se sienta comprometido con la gestión, ya no que en su mayoría no cuentan con el personal idóneo que reúna el perfil requerido para el puesto, y es en donde existen mayor cantidad de usuarios insatisfechos.

Las instituciones públicas de la provincia de San Ignacio deben contar con programa y plan de estrategias de mejora para la atención al usuario que acude a la entidad y de esta manera puedan ayudar a prevenir causar la incomodidad, malestar e insatisfacción de estos por el servicio que reciben y a su vez garanticen la fiabilidad e incrementen la mejora del nivel de percepción.

Es muy importante que las instituciones públicas de la provincia de San Ignacio cuenten con trabajadores comprometidos, altamente capacitados y actualizados para que puedan brindar un buen servicio de calidad y estén debidamente preparados para dar respuesta a las necesidades, problemas y demandas que la población usuaria exige, espera o desea alcanzar en la entidad pública.

Cada institución pública debe designar un presupuesto y designar un equipo responsable para la implementación de la propuesta de estrategias.

Las instituciones públicas se deben adaptar favorablemente en función a las necesidades y la forma de como los usuarios perciben el servicio para así poder determinar acciones que construyan una estructura organizacional que conlleve a satisfacer al usuario y tener un mejor concepto y aceptación de la institución.

Las instituciones públicas deben considerar que el éxito de la gestión dependerá también de tener un usuario satisfecho por el servicio que recibe y del personal comprometido.

VIII. REFERENCIAS

ACCA, A.P. 2010. *Manual de Gestión Empresarial*. Lima : s.n., 2010..

Atalaya, P M. 2001. *Nuevos enfoques en la satisfacción del personal*. Lima : s.n., 2001.

Beatriz, Boza Dibos. 2011. *Buenas Prácticas en La Gestión Pública - Sistemas de Gestión Interna*. Lima : Ciudadanos al Día (CAD) primera Edición., 2011.

CAD. 2013. *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública*. Lima : s.n., 2013.

Calidad de servicio a la fidelidad del cliente. Zeithman, V.A y Bitner, J. 2015. 2015.

Carta Iberoamericana de calidad en la Gestión Pública. Conferencia Iberoamericana, CLAD. 2008, ICAP Revista Centro Americana de Administración Pública, pág. 6.

Chiang Vega, María, Salazar Botello, C. Mauricio y Nuñez Partido, Antonio. 2007. Dialnet. [En línea] 2007. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2234840>.

Crosby, P. 1984. *Calidad sin lagrimas (2. a Ed.)*. New York : Mc-Grall- Hill, 1984.

Deming, Edwards W. 1989. *Calidad, Productividad y Competitividad: la salida de la crisis*. s.l. : Ediciones Diaz Santos, 1989.

Edwar Deming, W. 2009. *La Calidad como Filosofía de Gestión*. [En línea] 6 de febrero de 2009. <https://www.pablogiugni.com.ar/william-edwards-deming/>.

El Modelo SERVQUAL de la calidad de servicio como instrumento de mejora. Zeithman, V.A. y Bitner, J. 2004. 2004, pág. 103.

Kotler & Armtrong (2004). *Elementos que conforman la satisfacción del cliente*., En Fundamentos de Marketing.

Esquiveli& Huamani (2016). *Gestión Administrativa y Calidad del Servicio Educativo en las Instituciones Educativas Privadas del Nivel Inicial de Distrito de San Sebastian Cusco 2015*. Cusco : Univesridad de Cusco, 2016.

- Farfán, Rosa Amelia Molero. 2017. *Propuesta de plan de mejora continua para la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, Ancash, 201*. Ancash : UCV, 2017.
- Feigenbaum, Armand V. 2009. la Calidad como filosofía de gestión. [En línea] 6 de febrero de 2009. <https://www.pablogiugni.com.ar/william-edwards-deming/>.
- Fernández, Eliana. 2015. *Calidad de Atención a Usuarios de la Administración Pública*. Chugur : Universidad F.A.S.T.A, 2015.
- GAP Análisis para la implementación ISO 9001*. Gonzales, H. 2015. 2015.
- Gobierno del Perú, Presidencia de la República. Enero 2012. *Ley N° 27658 Para conocer el marco de la modernización del estado*. Lima : s.n., Enero 2012.
- Gonzales Barraza, Fernando. *Documentación sobre gerencia pública*. La Mancha Castilla- España. : Junta de comunidades de Catilla - La Mancha.
- Inca Allcahuaman, Miker. 2015. *TESIS: "Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. Trujillo. Andahuaylas : Universidad Nacional José María Arguedas, 2015.
- IPSOS APOYO. 2012. *Séptima Encuesta Nacional sobre percepciones de la corrupción en el Perú*. LIMA, IPSOS APOYO. LIMA : IPSOS PUBLIC AFFAIRS, 2012. pág. 20.
- Ishikawa, K. 1985. *Qué es el control de la calidad total (2a ed.) Englanwood Cliffs*. s.l. : N.J Prentice Hall, 1985.
- Ishikawa, kaoru. 2009. [En línea] 6 de febrero de 2009. <https://www.pablogiugni.com.ar/william-edwards-deming/>.
- La satisfacción del Usuario: Un Concepto en Alza*. Rey Martin, C. 2000. 2000, Canales de Documentación, págs. 139 ,153.
- Leslie W De León F, Hilda Sariñon, Johana Guerrero, José Oviedo, otros. 2009. *Estrategias para desarrollar la calidad en los servicios públicos en La republica dominicana*. República Dominicana : Ministerio Administracion Publica República Dominicana, 2009.

- Ley del servicio civil N° 30057, artículos 1,2.* Ley del servicio Civil, 2015.
- Ley N° 27806, Gobierno Nacional del Perú. *Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.* Lima : Ministerio de la Presidencia del Perú.
- Ley Orgánica de Municipalidades, 2016. *Ley orgánica de municipalidades N° 27972, artículo 4.* Lima : s.n.
- Llorens Montes, F. 1995. *Un análisis de la importancia relativa que tienen las dimensiones de calidad del servicio en la percepción del cliente.* s.l. : S.E, 1995.
- Lovelock, C. 2011. *Administracion de Servicios (2a Ed.).* Mexico : Prentice Hall, 2011.
- Mariana, P. 2014. *Como servir con excelencia. Un sistema al alcance de su equipo de trabajo.* s.l. : Academica Española, 2014.
- Measuring service quality reexamination and extension.* Cronin, J,J y Taylor, S,A. 1992. 1992, Journal of marketing 56 july, págs. 55-68.
- Merino Saldaña, Balbina y Reyes Diaz, Mary helen. 2014. *Tesis "modelo para evaluar la calidad del servicio al usuario atendido en consulta externa en establecimientos de salud en el Perú .* Lima : Universidad San Martin de Porres, 2014.
- Ministerios del Perú, 2018. Plan para Mejorar la Calidad de los Servicios a la Ciudadanía 2018 .Presidencia de la Republica del Perú. *Diario Oficial el Peruano.* Marzo de 2018.
- Mirian Marcela Huamán Cornejo, Mayra Fernanda Sumba Arevalo. 2013. *Propuesta de Estrategias para el Mejoramiento de la Calidad de los Servicios al Usuario Externo en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Vicente Corral Moscoso, Cuenca, Ecuador.* Cuenca - Ecuador : Universidad Politécnica Salesiana Cuenca Ecuador, 2013.

- Molero Farfán, Rosa Amelia. 2017. *Tesis "Propuesta de plan de mejora continua para la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, Ancash, 201*. Ancash - Perú : Universidad de Ancash, 2017.
- Moyano, Bruque y Martinez. 2011:.. *Las dimensiones del de la calidad del servicio " El servicio recibido"*. Bogota : Ediciones de la U, 2011:.
- Muguira, Andrés. *Elementos que conforman la satisfacción del cliente*. s.l. : Question Pro Latinoamérica.
- Normas ISO, EFQM. *Evaluación de la Calidad de los Servicios Públicos. La administración pública y la calidad en el ámbito publica*. s.l. : ISO EFQM.
- Normas tecnicas de la calidad del servicio, 2014. Normas tecnicas de la calidad y servicio al cliente. [En línea] 28 de abril de 2014. <https://aprendizdelsena1586.wordpress.com/2014/04/28/la-poesia/>.
- Olvera, I. y Scheree, O. 2009. *El cliente y la calidad del Servicio (1a Ed.)*. Mexico : Tillas, 2009.
- Parasuraman A, Berry L y Ziethaml V. 1991. *Refinet and Reassessment of the SERVQUAL Scale*. s.l. : Jornal of Retailiny, 1991.
- Parasuraman A, Berry L, y Ziethaml, V. 1985. *A Conceptual Model of Service Quallity and its Implications for future*. s.l. : Reseach Jornal of Markenting 49 (V.L), 1985.
- Perez, Yanet Quispe. 2015. *Calidad del Servicio y Sastifacción del Usuario en el Servicio de Traumatología del Hospital nacional hugo Pesce Pecetto Andahuaylas 2015*. Andahuaylas Perú : Universidad Nacional José María Arguedas, 2015.
- Portela , Diana, Ramirez, Erica Y Ramos, Martha. 2001. *Relacion entre el Clima Organizacional, La satisfaccion Laboral y la satisfaccion del Clinete frente al servicio en una empresa de transportes de encomiendas de la ciudad de Bogota*. Bogota, Colombia : s.n., Noviembre de 2001.

- Prieto Barragan, Tracy Alexandra. 2013. *tesis"Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel naciona*. Lima : Pontifica Universidad Católica del Perú, 2013.
- Public Service Quality*. Ovretveit, John. 2005.. 2005., Improvement Oxford Handbook of., pág. 46
- Quality Control Principles*. Feigenbaum, AV,;. 1951. 1951, Practice and administración Mc Graw-Hill, pág. 15.
- Quispe Perez, Yanet. 2015. *Tesis calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas 2015*. Andahuaylas : Univesridad José María Arguedas, 2015.
- Ramos, Alejandro Organabidez y Almeida, María Elena de. 2015. *Antecedentes organizacionales de la calidad de servicio. Un modelo de relaciones estructurales*. Portugal : Tourism y Maragement Studies, 2015.
- Real Academia Española, MADRID ESPAÑA. 2015.. *Diccionario Real Lengua Española*. Madrid - España : Real Academia Española, 2015.
- Revisión de Conceptos de Calidad de Servicio y Modelos de Medición*. Duque Oliva, E, J. 2005. 2005, Revista Innovas, 1.
- Rocca, Leandro. 2016. *Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un Estudio sobre el departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Beriso*. La Plata, Argentina : Universidad Nacional de la Plata, 2016.
- Salazar, Patricia Hernandez. 2011. Importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las ciencias de la información*. [En línea] 10 de Febrero de 2011. <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311>.
- Sampieri y cols. 1998. *Metodología de la Investigación*. Mexico : McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V., 1998.
- Satisfacción formation processes in library users*. Shi, X, Holahan, P.J. y Jurkat, M P. 2004. 2004, The Journal of Academic Librarianship 30 (2), págs. 122-131.

- Satorres, Manuel Civera. 2008. *Análisis de Relación entre Calidad y Satisfacción del Ambito Hospitalario en Función del Modelo de Gestión Establecido*. Castellón de la Plana : Univesritat Jaume, 2008. págs. 66-85.
- Study analysis of information o the readers potentid discontent in academic library*. Huang, R. 2006. 2006, Library management 28 (1/2), págs. 27-35.
- The empowerment of service workers what, why,how, and wen?* Bowen, D y Lawlor, E. 1992. 1992, Sloan Management Rewiew, págs. 33, 31, 39.
- The mesagemet of customer. contact service employees*. Harline, M.D y Ferrel, O:C. 1996. 1996, An empirical investigation journal of marketing, págs. 52, 60, 70.
- The organizational empowerment scale*. Matthews, R,A y Diaz, W. M y Cole, S.G. 2003. 2003, Personal Rewiew, págs. 32, 297, 318.
- Thompson, F. 1997. *satisfacción total del cliente*. s.l. : Editores SA, 1997.
- Tigani, D. 2006. *Excelencia en Servicio*. Argentina : Dunkan, 2006, pág. 26.
- Torres, Alfredo. 2016. *De la expectativa a la impaciencia*. Lima, ipsos peru: opinion data. Lima-peru : s.n., 2016.
- Vilma, Serna Purisaca Marleny y Yangua Elera Inocenta. 2017. *Tesis " Estrategias de atención para mejorarla satisfacción de los clientes en la agencia del banco de la nación de la provincia de San ignacio 2017"*. Chiclayo : Universidad de Sipan, 2017.
- Zeithmal, Bitner y Grenler. 2009. *Dimensiones de la calidad del servicio en U.A*. Mexico : Interamericana, 2009.
- Zietham V, Parasuraman A y Berry L. 1993. *Calidad Total de La Gestión de Servicios*. Madrid - España : Editorial Diaz de Santos, 1993.

ANEXOS

Matriz de consistencia

TÍTULO: ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE LA PROVINCIA DE SAN IGNACIO AL 2018

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO
¿Cuál sería el diseño óptimo de estrategias orientado a la mejora de la calidad del servicio en el usuario de las instituciones públicas de la provincia de San Ignacio?	<p>Objetivo Principal</p> <p>Proponer un diseño de estrategias para el mejoramiento de la calidad del servicio al usuario en las instituciones públicas de la provincia de San Ignacio al 2018</p>	<p>Hipótesis Principal</p> <p>El diseño de estrategias basado en la teoría de sistemas mejora la calidad del servicio de los usuarios de las instituciones públicas de la provincia de San Ignacio</p>	<p>Variable 1</p> <p>Estrategias basadas en la teoría de sistemas.</p>	<p>POBLACIÓN</p> <p>Está compuesta por los usuarios que acuden a las instituciones públicas de la provincia de San Ignacio: Centro de Salud, Municipalidad y UGEL</p> <p>MUESTRA</p> <p>384 usuarios del Centro de Salud de san Ignacio, Municipalidad de San Ignacio UGEL San Ignacio</p>	<p>Cuantitativo</p> <p>No Experimental</p> <p>Diseño Transeccional</p> <p>Tipo Descriptiva</p> <p>con propuesta</p> <p>R1 → R(ox) Prop...R2</p> <p>T</p> <p>Marco Teórico</p> <p>Marco Conceptual</p> <p>Antecedentes</p>	<p>Cuestionario de Encuesta</p> <p>Escala de Likert</p>

Fuente: Elaboración propia

Encuesta de satisfacción del usuario en las instituciones públicas de la Provincia de San Ignacio

Estimado usuario el siguiente cuestionario tiene por finalidad recoger información sobre la PERCEPCIÓN de la calidad de servicio que se brinda en las siguientes instituciones públicas:

Centro de Salud. ()

Municipalidad Provincial. ()

UGEL San Ignacio. ()

El presente instrumento es de carácter anónimo, le pedimos que marque con una “X” en la columna correspondiente de acuerdo con la siguiente leyenda

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

N°	Ítems	T	D	I	DA	TA
		D		N		
		1	2	3	4	5
Dimensión: Satisfacción del ciudadano usuario						
1	La institución pública visitada cumple con sus funciones y la atención ha cubierto mis expectativas.					
G2	El personal que labora en dicha institución se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios.					

3	Se percibe que el trato que recibe del personal que labora en la institución es considerado, amable y asertivo.					
4	El personal de la institución da la imagen de estar totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar.					
5	Cuando acudo al recibir un servicio en dicha institución sé que encontraré las mejores soluciones.					
6	Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece la institución pública que visito.					
7	El personal que labora en la institución da una imagen de honestidad y confianza.					
8	Cuando acudo a recibir un servicio a la institución, no tengo problemas en contactarme con la persona que puede responder a mis demandas.					
9	El personal de la institución pública da información oportuna, clara y comprensible a los usuarios					
10	He observado mejoras en el funcionamiento general del servicio en mis distintas visitas a la institución pública					
11	El personal que labora en la institución pública está debidamente capacitado para brindar un buen servicio.					
12	La institución pública cuenta con horarios que se ajustan a las necesidades de los usuarios, los mismos que son flexibles y amplios.					
13	La institución pública se interesa por brindar un servicio de calidad de acuerdo con los intereses y necesidades de los usuarios.					

14	Siente seguridad, confianza y discreción al momento de realizar un trámite en la institución pública.					
Dimensión: Participación del usuario en el proceso de diseño, ejecución y control de las políticas públicas						
15	La institución pública visitada fomenta la participación de los ciudadanos usuarios en el diseño de las políticas públicas.					
16	La institución pública tiene en cuenta las opiniones y sugerencias que emiten los ciudadanos para mejorar el sistema de atención al usuario.					
17	Considera que la participación de los usuarios en el diseño y control de las políticas públicas ayuda a fortalecer el trabajo en la institución.					
18	La institución pública comunica sobre la gestión que realiza de manera clara y transparente mediante reuniones y/o medios de comunicación					
Dimensión: Responsabilidad y liderazgo de las autoridades.						
19	Considera que en la institución pública el liderazgo directivo es democrático, responsable y asertivo					
20	Se evidencia que la institución pública realiza el trabajo en equipo y motiva constantemente al personal.					
21	Se percibe que los directivos y jerárquicos de la institución pública fomentan un clima organizacional favorable y comunicativo con su personal.					
Dimensión: Expectativas de los usuarios						

22	El servicio que se brinda en la institución pública cumple con las expectativas que espera recibir al momento de realizar su gestión o trámite.					
23	La institución pública necesita mejorar el servicio que ofrece a los usuarios y capacitar al personal que labora en ella.					
24	Las operaciones y transacciones realizadas dentro de la institución pública le generan confianza y seguridad.					
25	He tenido la oportunidad de comprobar que el personal que labora en la institución cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.					
26	He podido comprobar que el personal de la institución dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo.					
27	He podido comprobar que el personal dispone de medios adecuados de comunicación con otras áreas de la institución para facilitar su labor.					
28	La institución pública da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.					
29	La institución pública se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario.					
30	La institución pública ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas.					

Validación del cuestionario de encuesta

Expectativas de los usuarios	Conocimiento de las expectativas de los usuarios	22.El servicio que se brinda en la institución pública cumple con las expectativas que espera recibir al momento de realizar su gestión o trámite.	x	x	x	x		
		23.La institución pública necesita mejorar el servicio que ofrece a los usuarios y capacitar al personal que labora en ella.	x	x	x	x		
		24. Las operaciones y transacciones realizadas dentro de la institución pública le generan confianza y seguridad.	x	x	x	x		
		25.He tenido la oportunidad de comprobar que el personal que labora en la institución cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	x	x	x	x		
		26.He podido comprobar que el personal de la institución dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo.	x	x	x	x		
		27.He podido comprobar que el personal dispone de medios adecuados de comunicación con otras áreas de la institución para facilitar su labor.	x	x	x	x		
		28.La institución pública da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.	x	x	x	x		
		29.La institución pública se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario.	x	x	x	x		
		30.La institución pública ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas.	x	x	x	x		

Grado y Nombre del Experto: Dra. Mercedes Collazos Alarcón

Firma del experto

EXPERTO EVALUADOR



Dr. Mercedes Collazos Alarcón
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias para el Mejoramiento de la Calidad del Servicio al Usuario en las Instituciones Públicas de la Provincia de San Ignacio al 2018

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para determinar el nivel de satisfacción de la calidad del servicio en los usuarios de las instituciones públicas de la provincia de San Ignacio.

III. TESISISTA:

Br. Bresly Iván Rodríguez Aguirre.

IV. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES:.....
.....
.....

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 26 de noviembre del 2018.

Dra. Mercedes Collazos Alarcón



Firma _____

Dra. Mercedes Collazos Alarcón
CONSULTOR ESPECIALISTA

EXPERTO

Expectativas de los usuarios	Conocimiento de las expectativas de los usuarios	22. El servicio que se brinda en la institución pública cumple con las expectativas que espero recibir al momento de realizar su gestión o trámite.	X		X		X		X	
		23. La institución pública necesita mejorar el servicio que ofrece a los usuarios y capacitar al personal que labora en ella.	X		X		X		X	
		24. Las operaciones y transacciones realizadas dentro de la institución pública le generan confianza y seguridad.	X		X		X		X	
		25. He tenido la oportunidad de comprobar que el personal que labora en la institución cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	X		X		X		X	
		26. He podido comprobar que el personal de la institución dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo.	X		X		X		X	
		27. He podido comprobar que el personal dispone de medios adecuados de comunicación con otras áreas de la institución para facilitar su labor.	X		X		X		X	
		28. La institución pública da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.	X		X		X		X	
		29. La institución pública se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario.	X		X		X		X	
		30. La institución pública ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas.	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: Dr. Victor Gonzales Soto

Firma del experto



EXPERTO EVALUADOR

16421073

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias para el Mejoramiento de la Calidad del Servicio al Usuario en las Instituciones Públicas de la Provincia de San Ignacio al 2018

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para determinar el nivel de satisfacción de la calidad del servicio en los usuarios de las instituciones públicas de la provincia de San Ignacio.

III. TESISTA:

Br. Bresly Iván Rodríguez Aguirre.

IV. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES:.....
.....
.....

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 26 de noviembre del 2018.

Dr. Víctor Gonzales Soto

Firma


/6421073

EXPERTO

Expectativas de los usuarios	Conocimiento de las expectativas de los usuarios	22. El servicio que se brinda en la institución pública cumple con las expectativas que espera recibir al momento de realizar su gestión o trámite.	X	<	<	X	
		23. La institución pública necesita mejorar el servicio que ofrece a los usuarios y capacitar al personal que labora en ella.	X	X	X	X	
		24. Las operaciones y transacciones realizadas dentro de la institución pública le generan confianza y seguridad.	X	/	X	X	
		25. He tenido la oportunidad de comprobar que el personal que labora en la institución cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	<	X	<	X	
		26. He podido comprobar que el personal de la institución dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo.	X	X	X	X	
		27. He podido comprobar que el personal dispone de medios adecuados de comunicación con otras áreas de la institución para facilitar su labor.	X	X	X	X	
		28. La institución pública da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.	X	<	<	X	
		29. La institución pública se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario.	X	<	X	<	
		30. La institución pública ha atendido satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas.	X	X	X	X	

Grado y Nombre del Experto: Dra. María Magdalena Usquiano Piscayo

Firma del experto

EXPERTO EVALUADOR


DNI 16776668

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias para el Mejoramiento de la Calidad del Servicio al Usuario en las Instituciones Públicas de la Provincia de San Ignacio al 2018

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para determinar el nivel de satisfacción de la calidad del servicio en los usuarios de las instituciones públicas de la provincia de San Ignacio.

III. TESISTA:

Br. Bresly Iván Rodríguez Aguirre.

IV. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES:.....
.....
.....

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 26 de noviembre del 2018.

Dra. María Magdalena Usquiano Piscocoyá

Firma  _____
DNI 16776668 EXPERTO

Expectativas de los usuarios	Conocimiento de las expectativas de los usuarios	22. El servicio que se brinda en la institución pública cumple con las expectativas que espero recibir al momento de realizar su gestión o trámite.	X		X		X		X	
		23. La institución pública necesita mejorar el servicio que ofrece a los usuarios y capacitar al personal que labora en ella.	X		X		X		X	
		24. Las operaciones y transacciones realizadas dentro de la institución pública le generan confianza y seguridad.	X		X		X		X	
		25. He tenido la oportunidad de comprobar que el personal que labora en la institución cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	X		X		X		X	
		26. He podido comprobar que el personal de la institución dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo.	X		X		X		X	
		27. He podido comprobar que el personal dispone de medios adecuados de comunicación con otras áreas de la institución para facilitar su labor.	X		X		X		X	
		28. La institución pública da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.	X		X		X		X	
		29. La institución pública se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario.	X		X		X		X	
		30. La institución pública ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas.	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: Mg. Exdras Joel Torres Vargas

Firma del experto

EXPERTO EVALUADOR



Mg. Exdras Joel Torres Vargas
 Director General de Control de Gestión

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias para el Mejoramiento de la Calidad del Servicio al Usuario en las Instituciones Públicas de la Provincia de San Ignacio al 2018

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para determinar el nivel de satisfacción de la calidad del servicio en los usuarios de las instituciones públicas de la provincia de San Ignacio.

III. TESISISTA:

Br. Bresly Iván Rodríguez Aguirre.

IV. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES:.....
.....
.....

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 26 de noviembre del 2018.

Mg. Esdras Joel Torres Vargas.

Firma


Mg. Esdras Joel Torres Vargas EXPERTO
DIRECTOR DE CENTRO DE SERVICIOS

Expectativas de los usuarios	Conocimiento de las expectativas de los usuarios.	22. El servicio que se brinda en la institución pública cumple con las expectativas que espera recibir al momento de realizar su gestión o trámite.	X	X	X	X			
		23. La institución pública necesita mejorar el servicio que ofrece a los usuarios y capacitar al personal que labora en ella.	X	X	X	X			
		24. Las operaciones y transacciones realizadas dentro de la institución pública le generan confianza y seguridad.	X	X	X	X			
		25. He tenido la oportunidad de comprobar que el personal que labora en la institución cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	X	X	X	X			
		26. He podido comprobar que el personal de la institución dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo.	X	X	X	X			
		27. He podido comprobar que el personal dispone de medios adecuados de comunicación con otras áreas de la institución para facilitar su labor.	X	X	X	X			
		28. La institución pública da respuesta rápida a las necesidades y peticiones de los usuarios.	X	X	X	X			
		29. La institución pública se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario.	X	X	X	X			
		30. La institución pública ha atendido satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas.	X	X	X	X			

Grado y Nombre del Experto: Dr. José del Carmen Mortalvo Fernández

Firma del experto

EXPERTO EVALUADOR

ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE TUCUME
D.F. N° 46-3428 TUCUME
DIRECTOR GENERAL

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias para el Mejoramiento de la Calidad del Servicio al Usuario en las Instituciones Públicas de la Provincia de San Ignacio al 2018

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para determinar el nivel de satisfacción de la calidad del servicio en los usuarios de las instituciones públicas de la provincia de San Ignacio.

III. TESISTA:

Br. Bresly Iván Rodríguez Aguirre.

IV. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES:.....
.....
.....

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 26 de noviembre del 2018.

Dr. José del Carmen Montalvo Fernández

Firma  
EXPERTO

Validación de la propuesta de estrategias

FICHA DE JUICIO DE EXPERTO PARA VALIDACIÓN DE PROPUESTA / MODELO / PLAN

Estimado Señor.
Dr / Mag / MSc.
Victor Gonzales Soto

Reciba saludo cordial y al mismo tiempo le informo que se requiere realizar una VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTO a la Propuesta Plan de Acción de Estrategias para Mejorar la Calidad del Servicio en las Instituciones Públicas de la Provincia de San Ignacio 2019, cuyo autor es el Br. Bresly Iván Rodríguez Aguirre. En tal sentido recorro a usted para solicitar dicha Validación. (En Anexo se adjunta la Propuesta/Modelo/Plan).

Datos del Experto:

Nombre: *VICTOR AUGUSTO GONZALES SOTO*

DNI: *16421073*

Profesión: *DOCENTE*

Último Grado obtenido: *DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD*

FICHA DE JUICIO DE EXPERTO.

Nro. ITEM	CRITERIO DE VALIDACIÓN	Inadecuada. (Se debe cambiar, requiere cambios sustanciales)	Medianamente adecuada. (Se debe mejorar)	Adecuada.
01	Estructura general de la Propuesta/Modelo/Plan.			x
02	Marco teórico y antecedentes que sustenta la propuesta general.			x
03	Pertinencia del marco legal considerado.			x
04	Coherencia de los componentes de la Propuesta/Modelo/Plan con la información del diagnóstico del fenómeno en estudio.			x
05	Coherencia de los componentes de la Propuesta/Modelo/Plan con los objetivos de la Investigación.			x
06	Detalle del plan de acción para la implementación de la propuesta.			x
07	Viabilidad de la implementación de la Propuesta/Modelo/Plan.			x
08	Sistematización de la Propuesta.			x

Marcar con un aspa según su apreciación

Observaciones:

APRECIACION GENERAL DE A PROPUESTA / MODELO / PLAN

Luego de realizada la revisión del documento intitulado Propuesta Plan de Acción de Estrategias para Mejorar la Calidad del Servicio en las Instituciones Públicas de la Provincia de San Ignacio 2019 presentado por el Br. Bresly Iván Rodríguez Aguirre se otorga la siguiente calificación.

CALIFICACION DE LA PROPUESTA / MODELO / PLAN.

Inadecuada.	Medianamente adecuada.	Adecuada.
		<input checked="" type="checkbox"/>

Marcar con un aspa

Nombre del Experto Dr. Víctor A. González Soto

DNI: 16421073

FIRMA 