



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Estrategias de gestión y calidad del servicio al usuario en instituciones
públicas del distrito Corrales al 2021.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Zárate Eras, Australia Smith ([ORCID: 0000-0002-5708-9590](https://orcid.org/0000-0002-5708-9590))

ASESOR:

Dr. Horna Clavo, Edilberto ([ORCID: 0000-0002-5241-6003](https://orcid.org/0000-0002-5241-6003))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modernización de la Gestión Pública

TRUJILLO- PERÚ

2022

Dedicatoria

A la memoria de mi amado padre Jorge Luis Zárata Barreto.

A mi amada madre Maritza Eras Dioses.

A Alexander mi adorado esposo.

A mis adorados hijos razón de mi lucha del día a día: Alexia Georgeth y mi hijo en camino.

Australia Smith Zárata Eras.

Agradecimiento

Agradecer en primer lugar a Dios por un día más de vida y poder disfrutar de mi familia.

A mis padres por siempre estar presente en cada paso y proyecto que deseo emprender, dándome su apoyo incondicional.

A mi esposo por su apoyo incondicional en todos mis proyectos.

A mis hermanos por su amor y cariño.

A mis hijos, mi razón para luchar día a día y ayudarme a enfrentar todos los caminos propuestos.

A la universidad por su vocación de formar mejores personas y grandes profesionales.

A mi asesor por su apoyo en cada una de las etapas de este hermoso camino hacia el éxito profesional.

Australia Smith Zárate Eras.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variable y operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
4.1. Contraste de hipótesis	16
4.2. Descripción de resultados.....	23
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	38
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Población estimada	12
Tabla 2: Resultados porcentuales de la variable Estrategias de gestión	23
Tabla 3. Resultados porcentuales de la dimensión Atención al usuario	24
Tabla 4: Resultados porcentuales de la dimensión Profesionalismo	25
Tabla 5: Resultados porcentuales de la variable Calidad de servicio	26
Tabla 6: Resultados porcentuales de la dimensión Tiempo de respuesta	27
Tabla 7: Resultados porcentuales de la dimensión Ambiente organizacional	28

Índice de gráficos y figuras

Gráfico 1: Resultados porcentuales de la variable Estrategias de gestión	23
Gráfico 2: Resultados porcentuales de la dimensión Atención al usuario	24
Gráfico 3: Resultados porcentuales de la dimensión Profesionalismo	25
Gráfico 4: Resultados porcentuales de la variable Calidad de servicio	26
Gráfico 5: Resultados porcentuales de la dimensión Tiempo de respuesta	27
Gráfico 6: Resultados porcentuales de la dimensión Ambiente organizacional	28

Resumen

La investigación se ha realizado con un propósito, que fue determinar la relación que existe entre las variables estrategias de gestión y la calidad del servicio al usuario percibida por los usuarios de las entidades públicas del Distrito de Corrales 2021. La metodología corresponde a una investigación descriptiva, con nivel correlacional, de diseño no experimental de corte transversal, la población de estudio estuvo constituida por 5.191, con una muestra de estudio de 32 usuarios, el cual fue determinado por el uso del método probabilístico y no probabilístico, con una técnica intencionada.

Para la recopilación de la información se realizó mediante la aplicación del instrumento en este caso el cuestionario, con una técnica de la encuesta.

Los resultados mostraron la aplicación de análisis de datos, por Spearman y la prueba de hipótesis, mediante el rs , el coeficiente determinado fue de $rs = 0.759$ con un nivel de confianza del 99%, este coeficiente es significativo y según la escala del intervalo de interpretación, ha determinado que la relación que existe entre las variables calidad de servicio y nivel de satisfacción tiene una correlación fuerte.

Llegamos a la conclusión, que el estudio muestra una correlación fuerte; sin embargo, se debe de tomar en cuenta mejorar las estrategias para mantener dicha correlación, y así mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios y así mismo mantener la calidad del servicio.

Palabras clave: "Calidad del Servicio", "nivel de satisfacción".

Abstract

The research has been carried out for one purpose, which was to determine the relationship that exists between the strategies and the quality of the user service perceived by the users of the public entities of the District of Corrales 2021. The methodology corresponding to a descriptive research, with level Correlational, non-experimental cross-sectional design, the study population consisted of 5,191, with a study sample of 32 users, which was determined by the use of the probabilistic and non-probabilistic method, with an intentional technique.

To collect the information, the questionnaire was applied by means of the instrument, in this case, with a survey technique.

The results show the application of data analysis, by Spearman and the hypothesis test, using the ssps, the determined coefficient was $r_s = 0.759$ with a confidence level of 99%, this coefficient is significant and according to the interval scale Interpretation has determined that the relationship between the variables quality of service and level of satisfaction has a strong correlation.

We conclude that the study shows a strong correlation; However, it should be taken into account to improve the strategies to maintain this correlation, and thus improve the level of user satisfaction and also maintain the quality of the service.

Keywords: "Service Quality", "level of satisfaction".

I. INTRODUCCIÓN

Las diferentes instituciones públicas ya sea a nivel nacional, regional y distrital, cumplen con un rol, el cual es satisfacer necesidades básicas de los usuarios cada vez que necesiten de dicho servicio, los cuales esperan recibir un servicio de calidad y buen trato, así mismo satisfacer sus necesidades.

En tal sentido la atención al usuario es importante porque es un servicio que genera un vínculo entre la entidad y el usuario, el cual pretende lograr un fin y así mismo lograr la satisfacción del usuario, en tal sentido este el motivo por el cual las instituciones públicas deben garantizar un nivel de satisfacción alto al usuario, la cual permita una respuesta rápida, clara y precisa a las dudas que pueda presentar el usuario. Conocer el nivel de satisfacción que ha tenido el usuario en la entidad es indispensable, ya que gracias a esto se puede determinar si el usuario satisfacer sus necesidades y así mismo si se siente conforme o no con el servicio recibido.

En América Latina encontramos experiencias similares, pero que no han sido consideradas como es el caso de Chile, México y Argentina que favorecen la gestión de la innovación (Mauro, Cinquini & Pianezzi; 2019), siendo la primera la que presenta resultados no tan altos en términos de satisfacción. La falta de "herramientas para mejorar la gestión (Zhao et al., 2020). Existen deficiencias en la mayoría de las ciudades del Sur de América Latina, pero la innovación será un factor determinante para cerrar brechas. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2018), en el Perú existen 1.643 municipalidades que, en esencia, se enfocan en la gestión directa y autónoma de los recursos que ayuden a implementar políticas y nuevos servicios de vivienda. industria, turismo, salud, medio ambiente, por su relación más estrecha con la población; Sin embargo, las deficiencias, se ubican en las zonas que cuentan con menos presupuesto y personal de gestión pública el cual se encuentra mal capacitado, por lo cual generan insatisfacción por parte de la población.

Por lo cual es indispensable que las instituciones públicas de la Región de Tumbes, deben de considerar que deben contar con personal capacitado para la atención al usuario, que brinden una atención eficiente, de calidad y accesible a los usuarios, ya que diariamente se observan situaciones de incomodidad e insatisfacción de los usuarios que utilizan los servicios de dichas Instituciones, por una mala atención.

Corresponde a cada uno de Lideres que tienen a cargo la dirección de dichas Instituciones, mejorar las condiciones del ambiente organizacional, ya que esto generara confianza entre los empleados de dicha entidad y el de los usuarios podrán percibirlo a través del mejoramiento de la calidad de los servicios.

En cuanto al clima organizacional no debería tomarse como un punto ajeno a la satisfacción del usuario, ya que este no es ajeno al desempeño de los servidores públicos, debido a que ambos están relacionados, ya que un buen ambiente organizacional mejora el desempeño de los trabajadores, esto trae consigo eficiencia y eficacia que será percibido por el usuario, aumentando el nivel de satisfacción.

Analizar el nivel de satisfacción percibida por los usuarios de las Entidades Públicas contribuye a la determinación si la atención que se brinda es eficiente, eficaz, buena, regular, mala o deficiente.

Las investigaciones que se han realizado a lo largo de los años son un gran aporte para brindar un servicio eficiente y oportuno a los usuarios que diariamente hacen uso de los servicios públicos.

Los altos mandos de las entidades públicas tienen el gran reto de implementar estrategias que ayuden a mejorar la gestión administrativa, las cuales permitan el cambio en los profesionales, brindando así un servicio de calidad, que satisfagan al 100% las necesidades de los usuarios, y lograr así una comunicación más fluida entre usuario y Entidad. Se ha propuesto

trabajar en atención al usuario a raíz de que las instituciones no han tenido la aceptación esperada por la población.

Se ha elaborado la propuesta y esta es enfocada explícitamente en la mejora de atención al usuario, se ha propuesto la reestructuración de la misión, visión, organigrama, y el sistema de canales de atención. Para implementar esta propuesta ambiciosa se necesita el apoyo de los integrantes de la organización.

Se espera obtener resultados positivos con las estrategias preestablecidas y así las entidades cumplan con lo que se había propuesto inicialmente que era la de lograr satisfacer de las necesidades propuestas por la población.

II. MARCO TEÓRICO

Alva, Cristóbal & Flores (2021), Esta investigación se realizó con el objetivo de analizar la relación existente entre la Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de los trabajadores del Hospital Regional de Pucallpa 2018, dicha investigación pretende mediante el aumento de la Gestión Administrativa se pueda obtener mejores resultados en cuanto a calidad de servicio al usuario del Hospital Regional de Pucallpa. Trabajaron con el procedimiento descriptivo correlacional, y con diseño transaccional correlacional, donde fijaron ambas variables gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario. Encontrando relación significativa entre ambas variables, se concluye que entre la Gestión del Talento Humano y la calidad de servicio al usuario existe relación.

Allcahuaman (2015) Este autor desarrolló un trabajo de investigación basándose en dos variables las cuales eran la calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pachuca, aquel estudio fue medido a través de diversos instrumentos de recopilación de datos, para determinar la influencia que tiene una variable sobre la otra, aquel estudio fue de exitoso ya que permito establecer estrategias en el servicio que se le brindaba al usuario, logrando así, eficiencia y eficacia.

Benites Bernabé, Álvaro Danny, Castillo Saavedra, Ericson Félix, Rosales Márquez, Cinthia, Salas Sánchez, Rosa María, & Reyes Alfaro, Cecilia Elizabeth. (2021). A través del uso de varios métodos se determinó que la confianza que brinda el encargado de atención al usuario es la principal característica que los usuarios buscan, otro factor determinante es la información oportuna que los usuarios reciben y cuando estos son atendidos en el tiempo estimado, se ha observado que la gran parte de los países desarrollados se enfocan en la mejora de la atención al usuario ya que de esta depende la continuidad de muchos servicios.

Castillo, Cárdenas & Palomino (2020), el propósito de dicha investigación fue determinar la calidad del servicio municipal desde la mirada del ciudadano, utilizaron el cuestionario como instrumento, encontrando varios puntos donde se debería mejorar, los factores que influyen de manera negativa son: el tiempo de respuesta de los procesos, atención virtual con deficiencias y equipamientos obsoletos.

Dris Kharroub, A. O., & CothmanMansour, M. M. (2019), de acuerdo a la investigación de los autores ellos plantean verificar el impacto que ha obtenido la planificación estratégica en los municipios palestinos a través de la calidad de los servicios que se brindan a los ciudadanos. Los datos complementarios fueron recopilados de diferentes fuentes, mientras que los principales se obtuvieron mediante una investigación dirigida a 120 participantes, se determinó que la planificación estratégica tiene una relación positiva que interviene directamente con la calidad del servicio. Mediante esta investigación se sugirió que sean reforzados los puntos de cultura de calidad y promover en los servidores públicos la mejora continua, innovación y calidad.

Fontalvo, De la hoz-Domínguez, & De la Hoz. (2020). A consecuencia de la presión económica y la escasez de capital, las empresas tanto privadas como públicas han optado por mejorar en cuanto atención al usuario, ya que esto evita generar reformas costosas que los perjudiquen directamente por lo cual optan por este método que es mucho más económico y a la vez eficiente para tener satisfechos a los usuarios que obtienen un bien o servicio de dichas empresas.

Fontalvo, De la hoz-Domínguez, & De la Hoz. (2020). La creación de las Tics ha sido un elemento muy importante en lo que involucra la satisfacción al usuario, ya que a través de estas herramientas se ha logrado satisfacer a un

cierto porcentaje de la población, ya que estas han implementado métodos de comunicación directa con el usuario a través de los chatbot, logrando satisfacer las necesidades de los usuarios en tiempo récord, generando un nivel mayor de respuesta en satisfacción en el usuario.

Gallardo & Reynaldos (2017) Identificar las expectativas y percepciones que los usuarios han obtenido con respecto a la calidad del servicio, donde se concretó que esta es primordial en los sistemas del Estado, de acuerdo a esto se plantean esta problemática como un nuevo desafío para que este sea incorporado en la formación de los servidores del Estado. Es esencial que en la actualidad se conozca a los usuarios, ya que a través de la obtención de estos aspectos sabremos cuales son las deficiencias y así mejorar los procesos de atención y que el equipo de atención al usuario cuente con herramientas de mejora en la calidad.

Guerrero & Trujillo (2014). En su investigación denominada “Propuesta de mejora de la gestión de quejas y reclamos en la empresa Cineplanet-Chiclayo” Dicho estudio tuvo como principal objetivo la mejora del sistema de quejas y reclamos. Utiliza un tipo de investigación descriptiva y su diseño es no experimental. Como medio de obtención de datos se utilizó como instrumento las encuestas y entrevistas con los usuarios. Se determinó que toda entidad ya sea pública o privada deben tener un área de quejas y reclamos ya que los usuarios necesitan que sus insatisfacciones sean resueltas en la brevedad posible.

López (2021) considera que la confianza que brindan los servidores es el principal factor para obtener la satisfacción de la cliente garantizada, ya que, en su investigación realizada al Banco de la Nación del Departamento de Tumbes, indica que a los clientes a los cuales se les aplicó una encuesta se encontraron satisfechos con el servicio recibido por dicha institución.

Mendez G., Morgado J. & Muñoz M. (2014). Tiene como plan principal la recuperación del servicio al cliente en la Empresa área Lan airlines. La raíz del problema es que había un nivel de insatisfacción muy alto, debido a las quejas de los usuarios, por falta de empatía hacia ellos, ya que las personas que hacían uso de este servicio se quejaron principalmente porque se les imposibilitaba viajar por encontrarse con alguna enfermedad a pesar de no ser contagiosa, así mismo también algunos no podían hacer uso de sus puntos lanpass.

Molero (2017) En su investigación denominada “Una propuesta de mejora continua en calidad de servicio para la UGEL de Santa”. A través de su investigación determino que la población la conformaban 180 usuarios, de los cuales a 53 de ellos que corresponde al 29.44% de la población durante tres meses acudieron a dicha Ugel para hacer uso de los servicios, al finalizar se les realizo un cuestionario, donde Molero determinó que el 100% de la población que intervino en dicha investigación, se sintió insatisfecha con la atención recibida.

Ñaurima, (2015) muestra que existen medios para determinar la calidad como la confiabilidad, tiempo de respuesta y la puntualidad, le dan un valor agregado a la calidad del servicio. Es difícil definir la calidad de los servicios ya que depende de diferentes perspectivas que tengan los clientes de cómo se han sentido al recibir el servicio.

Pajuelo (2016) En una entidad ya sea Pública o Privada siempre va a ser un factor determinante el buen clima laboral ya que este influye directamente dentro de la estructura de la organización, las cuales serán determinadas por cada usuario que requiere de algún servicio de la entidad.

Pérez (2015) Nos presenta un estudio que realizó sobre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital de Andahuaylas, en el

área de traumatología, en el cual concluyó que existe una estrecha relación entre ambas variables.

Prieto y Tapia (2017), desarrollaron una investigación donde evidenciaron que existen diferentes componentes que intervienen en el servicio ha ofrecido, ya que la calidad no es lo que se percibe por parte de los usuarios, si no el trato que estos reciben, la calidad se logra no solo por el costo del servicio, sino que son diversos factores que intervienen directamente, por lo que se debe de considerar capacitar al personal sobre las diferentes estrategias a utilizar para no perder al usuario.

Rocca (2016) desarrolló una investigación de los niveles de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Berisso, donde en el área de obras evaluó los niveles de satisfacción que los usuarios habían obtenido del servicio, dando a conocer que el nivel de satisfacción en cuanto a fiabilidad, tiempo de respuesta, empatía, buen trato y seguridad eran los más bajos.

Rodríguez (2021), La gestión administrativa en el ámbito de las organizaciones públicas busca desarrollar una estrategia, donde uno de los principales objetivos es el buen servicio al cliente, por lo que la organización necesita alcanzar un nivel de calidad para ser competitiva.

Rojas, W. (2017). En la investigación denominada “Influencia de la Calidad del Servicio en la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, provincia de Chincha, región Ica, año 2016”. Según los datos obtenidos, se obtuvo como resultado llegó que existe relación positiva alta entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad. Ya que en el procesamiento de los datos este arrojó que la calidad del servicio tiene influencia directa con el nivel de satisfacción percibida por los usuarios.

Salazar Yépez, Wilfrido, & Cabrera-Vallejo, Mario (2016), realizaron una investigación para definir la calidad de servicio en los procesos de matrícula en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. Dicha investigación (descriptiva transversal) en donde se procesó la información obtenida, para después comparar los datos y determinar la relación que existe entre las dos variables, concluyendo que la calidad de servicio es regular de acuerdo a lo expresado por los usuarios.

Sagastuy & Rincón (2015) realizaron una investigación en Colombia denominada “Diagnóstico para mejorar la calidad de servicio al usuario en la postventa de la compañía Seven Construcciones SAS” encontrando el 30% de los participantes de la encuesta no han hecho uso de algún servicio de postventa, y quienes lo sí lo usaron alegaron que fue bueno y confiable; pero no lograron satisfacer por completo sus necesidades, ya que la el tiempo de respuesta para resolver las postventas les causo una cierta insatisfacción, ya que sus dudas no fueron resultas en un tiempo prudencial.

Suarez (2018) Es necesario la inversión en la atención al usuario, ya que esta es fundamental para aumentar el acceso y ampliar la oferta de servicios.

Tapia (2016), En dicha investigación el autor nos muestra que el capital humano es aquel factor determinante para calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios; para llegar a esta conclusión el autor dirigió su investigación a los servidores públicos de las distintas áreas sin importar jerarquía. Llegando a la conclusión de que no existe un plan que favorezca el desarrollo del capital humano, la falta de recursos económicos, así como una gestión municipal burocrática.

Vilma (2017) Se desarrolló un estudio basado en una variable que en este caso fue las estrategias utilizadas para la atención al usuario en el Banco de las Nación, aquel estudio buscó encontrar la relación entre satisfacción y las

estrategias de atención. Se midió a través de una recopilación de datos siendo la población y muestra, hombres y mujeres entre las edades de 20 a 70 años, dando como resultado que la entidad no cumple con las expectativas buscadas por los pobladores, comprobando así un nivel alto de insatisfacción.

Yépez (2018) La manera en que un usuario percibe un servicio, se debería considerar indispensable en los procesos de calidad, por ese motivo se fundamenta la realización de estudios que permitan obtener respuestas de los de como influir en la satisfacción de los usuarios.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

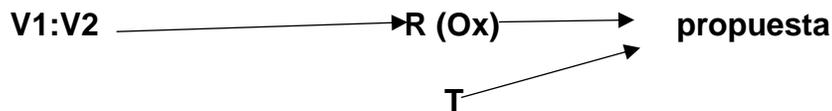
Tipo de investigación:

En lo que concierne al enfoque de investigación esta es una del tipo mixta ya que no es necesaria la manipulación de las variables. En tal sentido se realiza el análisis en un momento determinado de las estrategias de gestión y la variable calidad de servicio, luego se realiza una revisión de las variables para proporcionar una propuesta.

Diseño de investigación:

Es el descriptivo, porque se busca describir la situación a través de la investigación, utilizando la recopilación, análisis y la presentación de los datos recopilados, a través de este diseño se busca la información del porqué y el cómo de la investigación.

ESQUEMA DEL DISEÑO



Dónde:

V1: V2 Variables

R (Ox): Evaluación, a través de encuestas.

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

3.2. Variables y operacionalización

El estudio está constituido por la variable:

Definición conceptual:

Variable Estrategias de gestión.

Mariana (2014) Hace referencia que las estrategias de servicio es una herramienta importante para las entidades ya que gracias a estas se buscan las mejoras y así obtener éxito. Además, estas sirven como un valor agregado diferenciando una entidad de otra.

Variable Calidad del Servicio

Fernández (2015) Las Instituciones públicas como privadas conocen que para ofrecer un servicio de calidad deben conocer las necesidades de los usuarios. Entonces las organizaciones deben considerar como política la implementación de estrategias que influyan directamente a proporcionar mejoras en la calidad del servicio que se les ofrece a los usuarios.

Definición Operacional:

Variable Estrategias de gestión.

Sanabria (2018) Es la búsqueda de planes por parte de las instituciones públicas para lograr un mayor desempeño por parte de los servidores públicos, los cuales son un nexo entre la entidad y usuario, ya que siempre se ha notado un nivel de insatisfacción muy alto en las entidades del Estado, por diversos factores.

Variable Calidad del servicio

Es la percepción y/o expectativas que generan los usuarios conforme al servicio recibido en las instituciones públicas del distrito de Corrales.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Ventura (2017) La población es un conjunto de elementos que presentan similitudes que tomaron en cuenta para comprobar el objeto de estudio.

Engloba a los usuarios de las diferentes instituciones públicas de Tumbes.

• **Criterio de inclusión:**

Para determinar el criterio se tomó como punto de inicio incluir a los usuarios de 30 a 44 años, el factor tomado en cuenta es que, según el INEI, usuarios de estas edades poseen un grado de instrucción adecuado para la investigación, que facilita discernir el trabajo que vienen realizando las diferentes instituciones públicas del Distrito de Corrales, ubicado en el Departamento de Tumbes.

- **Criterio de exclusión:**

Para el criterio de exclusión tomamos en cuenta el rango de edad, el grado de instrucción, ya que cierto tamaño de la población no cumple las características y condiciones necesarias para la aplicación del instrumento de medición.

Tabla 1

Población con un rango de 30-44 años

Género	Habitantes
Hombre	2.536
Mujer	2.655
Total	5.191

Nota: Esta tabla muestra la población en el rango escogido, fuente INEI 2018.

- **Población objeto de estudio:**

Se determinó la población disponible.

Muestra: Una muestra es entendida como una parte de la población conformado para obtener los resultados de la investigación.

Para determinar la muestra en estudio, utilizamos la siguiente operación matemática.

$$n = \frac{Z^2 p * q * N}{E^2(N - 1) + z^2 p * q}$$

n= Tamaño de la muestra.

Z= Nivel de confianza (1.95).

P= Probabilidad a favor (0.05)

Q= Probabilidad en contra (1-0.05)

N= Universo

E= Error de estimación (0.05)

Por lo que, se ha calculado mediante la formula trabajar con 359 personas.

Teniendo como punto de partida la técnica del muestreo no probabilístico, la muestra final será: N= 32.

Muestreo: Es el método que se utilizó para determinar la probabilidad que tienen los elementos para ser parte de la muestra.

El proceso de muestreo se llevó a cabo en dos etapas, la primera fue probabilística, y luego se utilizó el modelo matemático que determinó el tamaño de la muestra.

Unidad de análisis

Se basó a los usuarios de las instituciones públicas del distrito de Corrales, en un rango determinado de edad.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Cabe precisar que se utilizó la encuesta como técnica para medir las variables, la cual se realizó a los usuarios de las instituciones públicas del distrito de Corrales, como lo son el Centro de Salud y la Municipalidad Distrital.

Por otro lado, el instrumento utilizado es el cuestionario que contiene 10 preguntas de opción múltiple, donde el usuario hace referencia al nivel de satisfacción. En tal sentido dicho instrumento recaba la problemática planteada anteriormente.

3.5. Procedimientos

Para la recolectar datos, se situó en los perímetros de las instituciones públicas del Distrito donde se realizó el cuestionario a los usuarios de dichas instituciones públicas, donde en primer lugar se brindó previamente sensibilización donde se dio a conocer el objeto y el propósito de dicha investigación, así mismo la relevancia de su participación. Así mismo hicimos hincapié de la confidencialidad de su opinión.

3.6. Método de análisis de datos

Efectuada en fases, en primer lugar, se llevó a cabo la parte descriptiva del estudio, para la comprensión de los datos obtenidos en la investigación, para la presentación de resultados, luego del trabajo realizado, se elaboraron tablas de resultados, considerando que la información obtenida es cuantitativa.

3.7. Aspectos éticos

El estudio se desarrolló con la autorización de las instituciones públicas, se reservará la identidad de los usuarios que participaron en la investigación, así como la opinión que brindaron, para que los resultados obtenidos sean lo más veraces y transparentes posibles.

IV. RESULTADOS

4.1. Contraste de hipótesis

4.1.1. Estudio correlacional entre las variables estrategias y calidad de servicio.

Objetivo general:

Determinar la relación que existe entre las estrategias de gestión y la calidad del servicio al Usuario en las instituciones públicas del distrito de Corrales, 2021.

Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

Valor	Significado
+/-1.00	Correlación positiva y negativa perfecta
+/-0.80	Correlación positiva y negativa muy fuerte
+/-0.60	Correlación positiva y negativa fuerte
+/-0.40	Correlación positiva y negativa moderada
+/-0.20	Correlación positiva y negativa débil
0.00	Probablemente no existe correlación

Correlaciones

			ESTRATEGIAS	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	ESTRATEGIAS DE GESTIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,759**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,759**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

Interpretación

De acuerdo al formula rho de Spearman utilizada, observamos que el $r_s = 0,759$ cuenta con una connotación bilateral de $p= 0,000$ por lo cual la relación hallada es importante, y de acuerdo al cuadro de interpretación, el coeficiente encontrado muestra la existencia de una relación positiva fuerte.

Prueba de hipótesis significativa estadística

Hipótesis general

Podemos decir que encontramos la existencia de una relación directa entre las estrategias de gestión y la calidad del servicio al usuario en las instituciones públicas del Distrito de Corrales, 2021.

1. Formulación de la Hipótesis estadística

H_0 : No existe relación fuerte entre las estrategias de mejora y la calidad de atención al usuario en las instituciones públicas del Distrito de Corrales, 2021.

$$r_s = 0$$

H_a : Existe relación fuerte entre las estrategias de mejora y la calidad de atención al usuario en las instituciones públicas del Distrito de Corrales, 2021.

$$r_s \neq 0$$

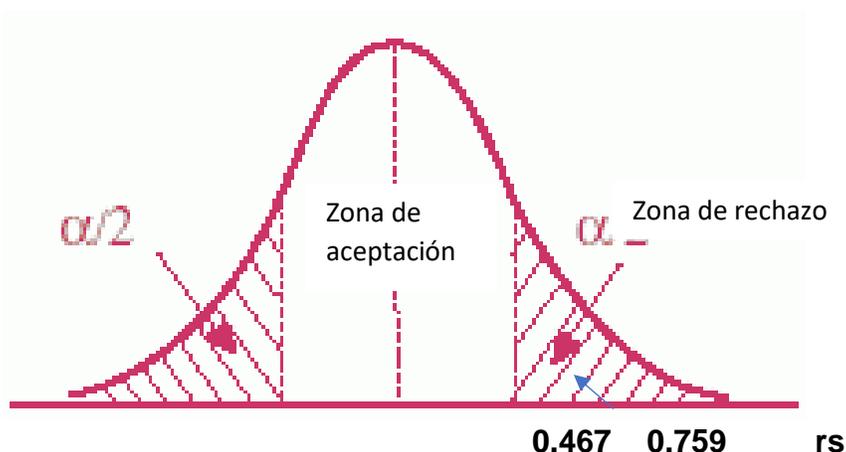
2. Nivel de significancia (α)

El nivel de significación $\alpha = 0,01$

El valor crítico " r_s " a un $\alpha = 0,01$ y $n = 32$ es $r = 0,467$

3. Cálculo del estadístico

De acuerdo al coeficiente rho de Spearman encontrado es $r_s = 0.759$ para aceptar o rechazar la H_0 se compara con $r_{\text{crítico}} = 0.467$ valor obtenido según tabla de distribución "rho"



4. Toma de decisión

Según la r_s calculada con la r_s crítica para la toma de decisión: $0,759 > 0,467$ esta relación permite rechazar la hipótesis nula con un riesgo (máximo) de 1% y acoger la hipótesis alterna.

5. Conclusión

Como se acepta la H_a , determinamos que, si hay una relación fuerte entre las variables estrategias de gestión y la calidad de atención al usuario en las instituciones públicas del Distrito de Corrales, 2021.

Objetivos específico 1:

Determinar la relación que existe entre la atención al usuario y el nivel de profesionalismo en las instituciones públicas en el Distrito de Corrales, 2021.

4.1.2. Estudio Correlación entre las estrategias de mejora y la calidad del servicio al usuario.

Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

Valor	Significado
+/-1.00	Correlación positiva y negativa perfecta
+/-0.80	Correlación positiva y negativa muy fuerte
+/-0.60	Correlación positiva y negativa fuerte
+/-0.40	Correlación positiva y negativa moderada
+/-0.20	Correlación positiva y negativa débil
0.00	Probablemente no existe correlación

Correlaciones

		ATENCIÓN AL USUARIO	PROFESIO NALISMO
Rho de Spearman	ATENCIÓN AL USUARIO	1,000	,516**
		.	,003
		32	32
	PROFESIONALISM O	,516**	1,000
		,003	.
		32	32

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

Interpretación

De acuerdo a la formula rho de Spearman utilizada, observamos que el $r_s = 0,516$ con una significación bilateral de $p= 0,003$ por tanto el coeficiente hallado es importante, y de acuerdo al índice de interpretación el coeficiente hallado muestra que existe una relación positiva fuerte.

Hipótesis específica 1.

Podemos decir que existe una relación directa la atención al usuario y el nivel de profesionalismo en las instituciones públicas del Distrito de Corrales, 2021.

6. Planteamiento de Hipótesis estadística

Ho: No existe relación fuerte entre la atención al usuario y el nivel de profesionalismo en las instituciones públicas del Distrito de Corrales, 2021.

$$r_s = 0$$

Ha: Existe relación fuerte entre la atención al usuario y el nivel de profesionalismo en las instituciones públicas del Distrito de Corrales, 2021.

$$r_s \neq 0$$

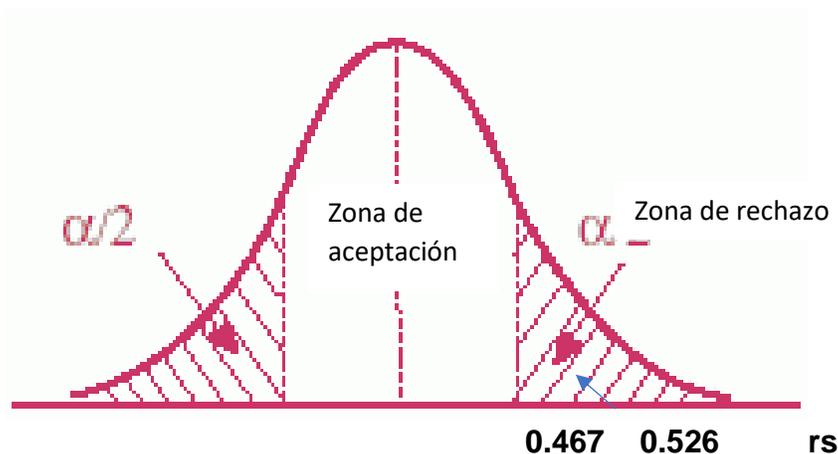
7. Nivel de significancia (α)

El nivel de significación $\alpha = 0,01$

El valor crítico " r_s " a un $\alpha = 0,01$ y $n= 32$ es $r = 0,467$

8. Cálculo del estadístico

De acuerdo a la fórmula rho de Spearman observamos que el $r_s=0.467$ para aceptar o rechazar la Ho se compara con $r_{crítico} = 0.467$ valor encontrado en la tabla de distribución "rho.



9. Toma de decisión

Según la r_s calculada con la r_s crítica para la toma de decisión: $0,526 > 0,467$ esta relación permite rechazar la hipótesis nula con un riesgo (máximo) de 1% y acoger la hipótesis alterna.

10. Conclusión

Como se acepta la H_a , determinamos que existe una relación fuerte entre las variables la atención al usuario y el nivel de profesionalismo en las instituciones públicas del Distrito de Corrales, 2021.

Objetivo específico 2.

Determinar la relación que existe entre tiempo de respuesta y el ambiente organizacional en las instituciones públicas en el Distrito de Corrales, 2021.

4.1.3. Estudio Correlación entre las estrategias de mejora y la calidad del servicio al usuario.

Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

Valor	Significado
+/-1.00	Correlación positiva y negativa perfecta
+/-0.80	Correlación positiva y negativa muy fuerte
+/-0.60	Correlación positiva y negativa fuerte
+/-0.40	Correlación positiva y negativa moderada
+/-0.20	Correlación positiva y negativa débil
0.00	Probablemente no existe correlación

Correlaciones

			TIEMPO DE RESPUESTA	AMBIENTE ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	TIEMPO DE RESPUESTA	Coeficiente de correlación	1,000	,645**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	AMBIENTE ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	,645**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

Interpretación

De acuerdo a la fórmula rho de Spearman encontramos que es $r_s = 0,645$ con una connotación bilateral de $p = 0,000$ por tanto el coeficiente hallado es importante, y de acuerdo al índice de interpretación el coeficiente hallado muestra que existe una relación positiva fuerte.

Hipótesis específica 2:

Podemos decir que existe una relación directa tiempo de respuesta y el ambiente organizacional en las Instituciones Públicas del Distrito de Corrales, 2021.

11. Planteamiento de Hipótesis estadística

Ho: No existe relación fuerte entre el tiempo de respuesta y el ambiente organizacional en las instituciones públicas del Distrito de Corrales, 2021.

$$r_s = 0$$

Ha: Existe relación fuerte entre el tiempo de respuesta y el ambiente organizacional en las instituciones públicas del Distrito de Corrales, 2021.

$$r_s \neq 0$$

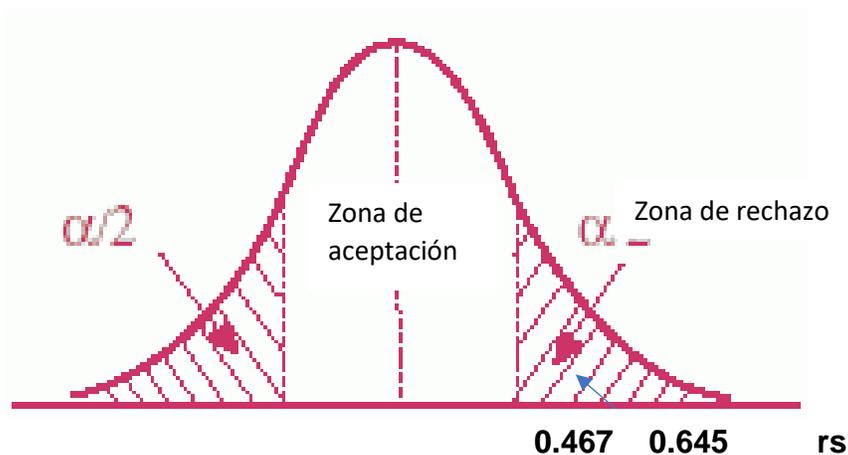
12. Nivel de significancia (α)

El nivel de significación $\alpha = 0,01$

El valor crítico " r_s " a un $\alpha = 0,01$ y $n = 32$ es $r = 0,467$

13. Cálculo del estadístico

De acuerdo al coeficiente rho de Spearman encontrado es $r_s = 0.467$ para aceptar o rechazar la H_0 se compara con $r_{\text{crítico}} = 0.467$ valor obtenido según tabla de distribución "rho"



14. Toma de decisión

Según la r_s calculada con la r_s crítica para la toma de decisión: $0,645 > 0,467$ esta relación permite rechazar la hipótesis nula con un riesgo (máximo) de 1% y acoger la hipótesis alterna.

15. Conclusión

Como se acepta la H_a , determinamos que existe una relación fuerte entre las variables tiempo de respuesta y el ambiente organizacional en las Instituciones Públicas del Distrito de Corrales, 2021.

4.2. Descripción de resultados

4.2.1. Estudio descriptivo de la variable estrategias de gestión

Tabla 2

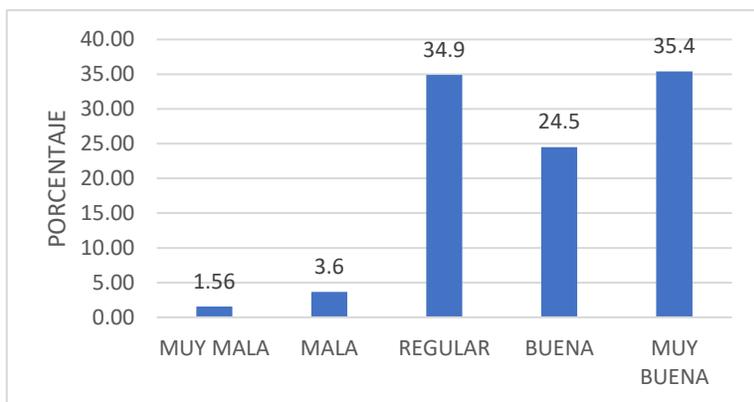
Estrategias de gestión en las instituciones públicas del distrito de Corrales

CATEGORÍA	ni	fi	fi*100
Muy mala	3	0.02	1.56
Mala	7	0.04	3.6
Regular	67	0.35	34.9
Buena	47	0.24	24.5
Muy buena	68	0.35	35.4
TOTAL	192	1.00	100.0

Fuente: Elaborado por la autora, datos recogidos mediante encuesta.

Figura 1.

Estrategias de gestión en las instituciones públicas del distrito de corrales.



Interpretación:

En la tabla 2 y figura 1, las categorías, muy buena y regular fueron las más relevantes según la encuesta realizada, los encuestados refieren que las estrategias de mejora que utilizan las instituciones públicas del Distrito de Corrales de alguna manera cumplen con lo requerido por la población para lograr su satisfacción.

Tabla 3

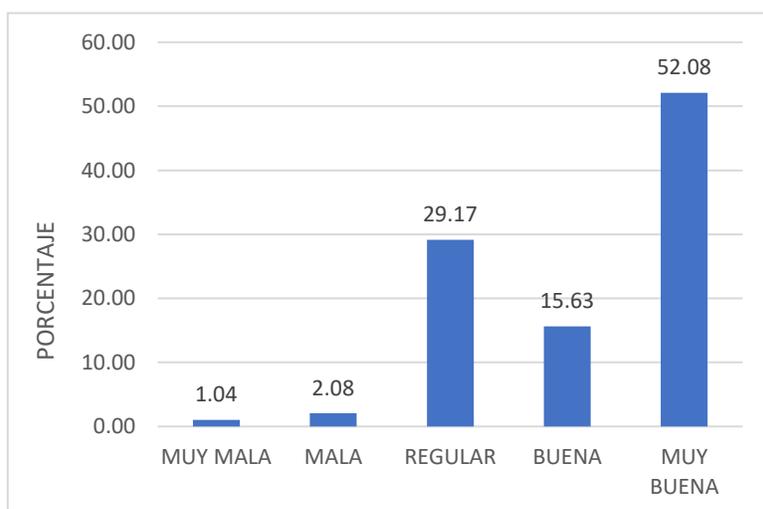
Atención al usuario en las instituciones públicas del Distrito de corrales

CATEGORÍA	ni	fi	fi*100
Muy mala	1	0.01	1.04
Mala	2	0.02	2.08
Regular	28	0.29	29.17
Buena	15	0.16	15.63
Muy buena	50	0.52	52.08
Total	96	1	100.0

Fuente: Elaborado por la autora, datos recogidos mediante encuesta.

Figura 2.

Atención al usuario en las instituciones públicas del distrito de corrales



Interpretación:

En la tabla 3 y figura 2, en las categorías, muy buena y regular fueron las más relevantes según la encuesta realizada, los encuestados refieren que la atención al usuario en las instituciones públicas del Distrito de Corrales de alguna manera cumple con lo requerido por la población para lograr su satisfacción.

Tabla 4

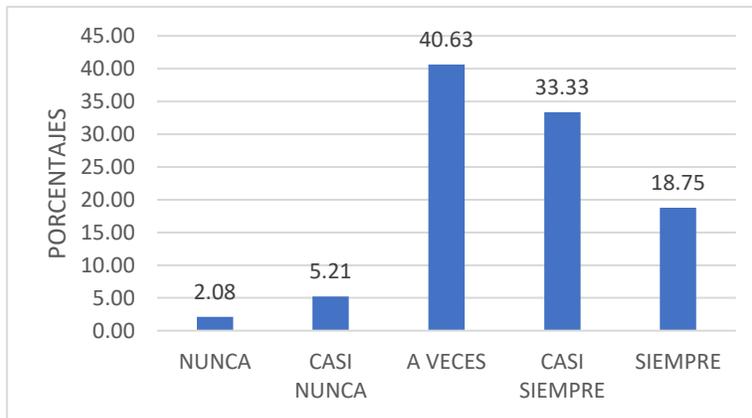
Profesionalismo en las instituciones públicas del distrito de corrales

CATEGORÍA	ni	fi	fi*100
Nunca	2	0.02	2.08
Casi nunca	5	0.05	5.21
A veces	39	0.41	40.63
Casi siempre	32	0.33	33.33
Siempre	18	0.19	18.75
Total	96	1.00	100.0

Fuente: Elaborado por la autora, datos recogidos mediante encuesta.

Figura 3.

Profesionalismo en las instituciones públicas del distrito de corrales



Fuente: Tabla 4.

Interpretación:

En la tabla tala 4 y figura 3, las categorías, casi siempre y a veces fueron las más relevantes según la encuesta realizada, los encuestados refieren que los funcionarios públicos actúan con profesionalismo de vez en cuando y esto es una desventaja para las instituciones públicas del Distrito de Corrales ya que esto se consideraría una desventaja para satisfacción del usuario.

Tabla 5

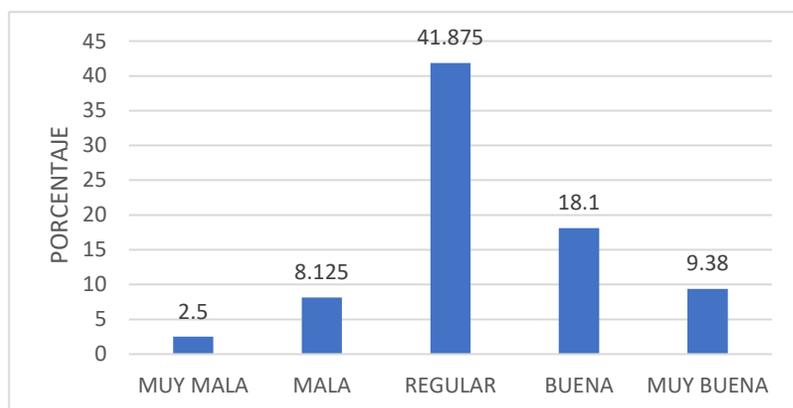
Calidad de servicio en las instituciones públicas del distrito de Corrales

CATEGORÍA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA PORCENTUAL
Muy mala	4	0.025	2.5
Mala	13	0.08125	8.125
Regular	67	0.42	41.875
Buena	29	0.18	18.1
Muy buena	15	0.09	9.38
Total	128		

Fuente: Elaborado por la autora, datos recogidos mediante encuesta.

Figura 4.

Calidad de servicio en las instituciones públicas del distrito de corrales



Fuente: Tabla 5.

Interpretación:

En la tabla 5 y figura 4, la categoría, regular fue la más relevantes según la encuesta realizada, los encuestados refieren que la calidad del servicio en las instituciones públicas del Distrito de Corrales cumple de cierta forma con los requerimientos de la población.

Tabla 6

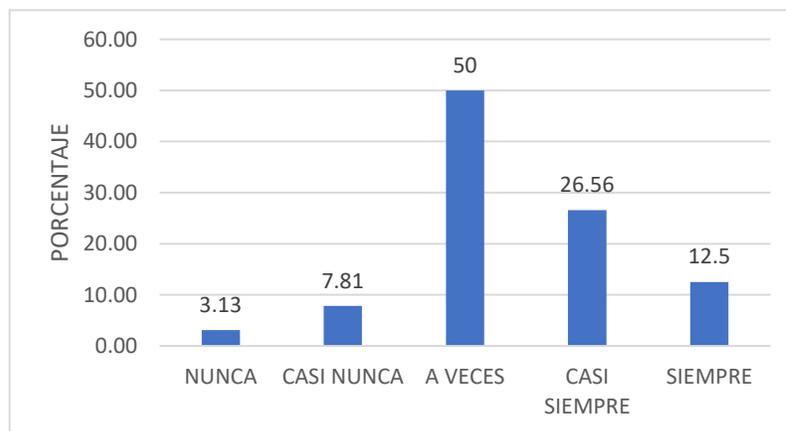
Tiempo de respuesta en las instituciones públicas del distrito de Corrales

CATEGORÍA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA PORCENTUAL
Nunca	2	0.031	3.13
Casi nunca	5	0.08	7.81
A veces	32	0.50	50
Casi siempre	17	0.27	26.56
Siempre	8	0.13	12.5
Total	64		

Fuente: Elaborado por la autora, datos recogidos mediante encuesta.

Figura 5.

Tiempo de respuesta en las instituciones públicas del distrito de corrales



Interpretación:

La categoría, a veces fue la más relevante según la encuesta realizada, los encuestados refieren que el tiempo de respuesta que utilizan las instituciones públicas del Distrito de Corrales de vez en cuando cumplen con el tiempo establecido para la absolución de sus requerimientos, esto es una gran desventaja ya que perjudica la calidad del servicio brindado y el nivel de satisfacción del usuario.

Tabla 7

Ambiente organizacional en las instituciones públicas del distrito de Corrales

CATEGORÍA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA PORCENTUAL
Muy malo	2	0.03	3.13
Malo	8	0.10	10.00
Regular	35	0.44	43.75
Bueno	12	0.15	15.00
Muy bueno	7	0.09	8.75
Total	64		

Fuente: Elaborado por la autora, datos recogidos mediante encuesta.

Figura 6.

Ambiente organizacional en las instituciones públicas del distrito de corrales

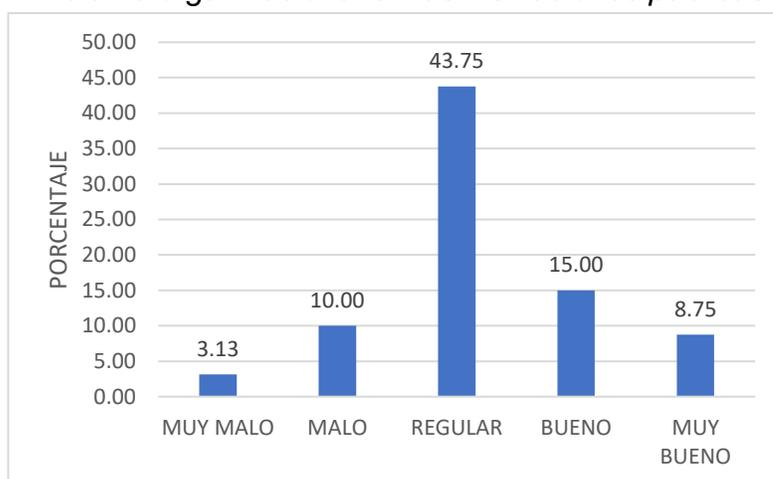


Figura 6.

Interpretación:

La categoría, regular fue la más relevante según la encuesta realizada, los encuestados refieren que el ambiente organizacional en las instituciones públicas del Distrito de Corrales no es adecuado para el buen desempeño de los trabajadores, esto afectaría directamente en la calidad del servicio que estas desean brindar al público.

V. DISCUSIÓN

Para evaluar de la calidad del servicio, se observa que la conciencia de las personas aún es débil y esto afecta el correcto desarrollo de la instalación. Según Mirabal et al., (2018), realizar diagnósticos en la ciudad de Los Palacios ayuda a verificar que prevalece la visión de la calidad de vida de cada sector, razón por la cual faltan fases de gestión de la calidad de vida con el enfoque global del gobierno local y la administración pública. De igual manera Pastor (2015) concluye que los gobiernos locales deben estar en sintonía con las necesidades de las personas para posibilitar el desarrollo de servicios acordes a los cambios y crecimiento de su entorno. Temas que podemos entender que debe hacer el gobierno local para mejorar la calidad del servicio.

En la investigación realizada para obtener la relación que existe entre estrategias de gestión y calidad del servicio al usuario encontramos que los usuarios que utilizan más los servicios de las Instituciones Públicas del Distrito de Corrales se encuentran promediando entre los 30 y 44 años de edad, donde encontramos que efectivamente si existe una relación entre las variables establecidas la cual se puede encontrar calculando $r_s = 0,759$ con una connotación bilateral de $p = 0,000$ por tanto el coeficiente hallado es significativo, y de acuerdo al índice de interpretación el coeficiente hallado muestra una relación positiva fuerte.

De acuerdo a el objetivo general es “determinar la relación que existe entre las estrategias de gestión y la calidad del servicio de las Instituciones Públicas del Distrito de Corrales 2021”.

Para determinar la hipótesis se realizó el estudio de correlación para comprobar la hipótesis general planteada y así mismo las hipótesis específicas dando a conocer que existe correlación fuerte con un Rho

Spearman de 0,759 entre las estrategias de gestión y la calidad del servicio en las instituciones públicas del Distrito de Corrales 2021.

Según los resultados obtenidos en esta investigación donde podemos apreciar en la tabla 2 hemos comprobado la hipótesis general planteada en el estudio. Resaltando que las estrategias benefician directamente a la calidad del servicio percibido por la población. Pudimos encontrar que las dimensiones que se tomaron en la investigación influyen directamente. Pero el tiempo de respuesta es el que más se vio afectado según el estudio.

De acuerdo a los resultados obtenidos se detalla lo siguiente:

López (2018), a través de su investigación “Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes”, donde evalúa los factores predominantes en la calidad del servicio y satisfacción, determinando que la variable calidad es la influyente en el crecimiento de cualquier establecimiento, ya que al brindar un servicio que cumpla con las expectativas esperadas por el usuario este tendrá un mejor posicionamiento y un nivel de satisfacción muy alto. Esto coincide con lo encontrado en la presente investigación la cual fue dirigida a los usuarios de las Instituciones Públicas del Distrito de Corrales 2021.

A través de la observación y el instrumento de validación de datos, pudimos observar que aún falta un mayor conocimiento sobre el tema de Calidad del servicio, que el tiempo de respuesta para las dudas de los usuarios genera una cierta insatisfacción, la cual trae consigo que los niveles de insatisfacción se eleven.

Octavio, Andrés y Perry (2016), en su investigación denominada “Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente”, tuvo en cuenta 5 dimensiones: elementos tangibles, tiempo de respuesta, confiabilidad, seguridad y empatía” a través de ellas mide la calidad del servicio y como

influyen cada una de ellas en la calidad del servicio, los elementos tangibles corresponden a los aspectos que el consumidor percibió ya que estos son medibles y cuantificables, en segundo lugar encontramos el tiempo de respuesta donde se observa la velocidad o capacidad que las entidades brindan el servicio, en tercer lugar la confiabilidad, esto se mide a través de la percepción que tuvo el usuario con respecto al servicio, en cuarto lugar la seguridad esto conlleva el nivel de confianza que generan los empleados al brindar el servicio, y por ultimo pero no menos importante la empatía, esta conlleva la personalización del servicio brindado.

Así mismo como el conocer las necesidades de usuario, todas estas dimensiones influyen directamente con el usuario ya que estas determinan el nivel de satisfacción, apreciamos recalcar que planteo las mismas dimensiones que planteamos en la investigación para poder determinar la relación entre estrategias y calidad de servicio en las instituciones públicas del Distrito de Corrales, donde podemos apreciar que las estrategias influyen directamente con la calidad del servicio que se ofrece.

Carcausto (2016), en su investigación “relación entre calidad y satisfacción”, aprecio que el cumplimiento de los requerimientos de los usuarios trae consigo un conjunto de propiedades que trae consigo la sugestión sobre el servicio brindando, mientras que la satisfacción directamente tiene que ver con lo que el usuario percibe sobre la calidad del servicio o lo que obtiene por la utilización de este. Cada usuario independientemente obtiene una apreciación diferente sobre el servicio, ya que este depende del estado emocional, cognitivo o comportamental, todo depende de la experiencia que el servicio le generó.

Cabe resaltar que no existen estudios que relacionen las dos variables en estudio en la presente investigación, pero podemos encontrar estudios donde las han ido observando de manera individual.

Ávila & Torres (2016), en la investigación denominada “Análisis de la calidad en el servicio de las pymes” nos muestra un estudio minucioso de la calidad, donde menciona las cinco dimensiones que se ha planteado en el modelo de SERQUAL, en la investigación Ávila y Torres encuestaron a clientes que radican en el Municipio de Chalco, llegando a la conclusión que los restaurantes existentes emplean las cinco dimensiones obteniendo como resultado la buena percepción de los usuarios, por lo cual ellos concluían que el servicio que se brindaba en los restaurantes era de calidad, ya que contaban con un buen servicio.

Cabe resaltar que las atribuciones del servicio que se brindaba se derivaron de varios factores influyentes, como lo era la atención personalizada, el buen trato, el tiempo de respuesta utilizado para satisfacer las necesidades, además podemos encontrar que para lograr la calidad del servicio es necesario conocer el tipo de usuario con lo que se trata para cumplir con el objetivo principal que es la satisfacción.

Arenas (2016), en su investigación denominada “Caracterización de la satisfacción al cliente y competitividad de las MYPE, atribuyo como objetivo general establecer las características con las que se obtenía la satisfacción del usuario y se lograba la competitividad de estas, en esta investigación se hizo uso de un diseño de investigación no experimental cuantitativa, encontrando como principal factor de influencia negativa que los usuarios no satisfacían en su totalidad sus necesidades, ya que en este caso el establecimiento brindaba un plato de comida que cumplía con las expectativas del cliente y a un precio accesible pero contaban con una atención que dejaba mucho que desear, ya que el tiempo de respuesta para ser atendidas sus necesidades era muy extenso, causando incomodidad, y así mismo observaron que el ambiente donde se brindaba el servicio tenía ciertas falencias.

Llegando a la conclusión de que los locales que brindan el servicio de comida deben mantener en capacitación constante a sus trabajadores ya que la atención al usuario es vital para obtener la satisfacción de estos.

Podemos apreciar que los clientes valoran más el tiempo de respuesta que les brinda la entidad a cualquier otro factor, sin embargo, el nivel de profesionalismo con el que trabajan los servidores públicos también es tomado en cuenta para lograr cumplir con las expectativas del usuario, ya que estos esperan ser atendidos con eficiencia y eficacia, esperando que su necesidad sea cubierta al primer pedido.

Con respecto a la dimensión sobre el ambiente organizacional es importante en lo que concierne el desempeño de los servidores públicos ya que al sentirse en un ambiente adecuado y cómodo esto puede ser transmitido de manera positiva hacia los usuarios, generando seguridad, confiabilidad y que el tiempo de respuesta a sus solicitudes sea el adecuado, esta dimensión está pasando desapercibida por un gran número de entidades, ya que estas buscan una buena atención al cliente, pero dejan del lado a quien lo brinda, por lo que no cuentan con un lugar adecuado para desempeñar sus funciones, por lo que estos denotan un cierto grado de molestia y esta es percibida por los usuarios, lo cual afecta la calidad del servicio.

Según el estudio de las dimensiones encontramos que el cliente está obteniendo un servicio de calidad menor, ya que los elementos de confiabilidad, seguridad y tiempo de respuesta no están cumpliendo con sus expectativas.

En la dimensión de tiempo de respuesta donde las expectativas estimadas eran altas encontramos una cierta deficiencia, ya que no se brinda una

atención rápida, ya que los servidores públicos transmiten falta de tiempo, falta de empatía para ayudar al usuario.

De acuerdo al estudio, podemos observar que la entidad brinda un elemento intangible, por lo cual es difícil cumplir con las expectativas esperadas, pero a través del uso de estrategias correctas se puede lograr aumentar el nivel de satisfacción que obtienen los usuarios.

Las entidades han basado sus estrategias para lograr cumplir con un cierto porcentaje de lo esperado por los usuarios, pero ha abarcado el 100% por lo que existen ciertas deficiencias en el servicio, ya que las expectativas esperadas por la entidad no se están cumpliendo, ya que existen factores internos y externos que no se están tomando en cuenta.

Los datos recogidos en la investigación nos brindan una idea hacia donde se deben dirigir las estrategias para la mejora del servicio de atención al usuario que brindan las Instituciones Públicas del Distrito de Corrales, así mismo los puntos fuertes que se deben mantener e ir adecuando a la realidad problemática actual, como también utilizar las deficiencias para mejorarlas y lograr así la calidad y satisfacción al usuario de una manera adecuada, sin afectar el desempeño de las organizaciones. La atención al usuario no es un tema que debe dejarse de lado, ya que es utilizado tanto en las instituciones públicas y privadas, y están dirigidas a cubrir necesidades de la población en general.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: Según los datos recopilados en la investigación durante la encuesta realizada a los usuarios de las instituciones públicas del Distrito de Corrales, la variable estrategia de gestión está relacionada con el desempeño de la variable calidad de servicio, ya que se observó que los usuarios se sintieron satisfechos por el servicio brindado ya que las estrategias utilizadas por las entidades cumplen con lo esperado por los usuarios, pero podría mejorar si se refuerza en los puntos críticos según la investigación.

SEGUNDA: Se concluye que las entidades públicas del Distrito de Corrales que en este caso fueron la Municipalidad Distrital de Corrales y el Centro de Salud de Corrales, de un total de 32 usuarios se determinó que la dimensión atención al usuario se encuentra relacionada con la dimensión profesionalismo, ya que si el personal actúa con profesionalismo la calidad de la atención al usuario es buena, logrando un nivel de satisfacción alto.

TERCERA: En las instituciones públicas del Distrito de Corrales en la dimensión tiempo de respuesta está relacionada estrechamente con la dimensión ambiente organizacional ya que, si el ambiente organizacional es adecuado, el tiempo de respuesta de los trámites que se realizan en las instalaciones se cumplirán sin prolongarse y sin perjudicar a los usuarios.

CUARTA: Las dimensiones estudiadas en la investigación llegamos a la conclusión de que todas influyen directamente con la calidad del servicio, ya que estas se utilizan como estrategias de gestión para lograr un servicio de calidad y cumplir con las expectativas de los usuarios.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda al Alcalde de la Municipalidad Distrital de Corrales y a la Jefa del Centro de Salud de Corrales, los cuales deben mantener la estrecha relación que mantienen las variables estrategias de gestión y calidad de servicio, ya que hemos observado a través de la investigación que las estrategias utilizadas en la actualidad han sido en beneficio de las instituciones públicas, ya que han logrado un nivel alto de satisfacción por lo cual los usuarios han percibido un servicio de calidad con bajas deficiencias, por lo cual se deberían implementar estrategias a largo plazo que vayan acorde a la realidad problemática y puedan satisfacer no solo a una parte de los usuarios.

SEGUNDA: Se recomienda, al Alcalde de la Municipalidad Distrital de Corrales y a la Jefa del Centro de Salud de Corrales, deben trabajar en el nivel de profesionalismo con el que actúan los servidores públicos ya que a través de la investigación se ha observado que esta dimensión se encuentra debilitada, y esta ha sido percibida por parte de los usuarios, generando un cierto grado de insatisfacción el cual ira afectando a largo plazo y traerá consigo que la calidad percibida pase de ser alta a regular o baja.

TERCERA: Se recomienda, al Alcalde de la Municipalidad Distrital de Corrales y a la Jefa del Centro de Salud de Corrales, que la dimensión tiempo de respuesta sea reforzada ya que mediante la investigación se ha observado que a largo plazo este podría afectar a la calidad de servicio brindado, ya que los usuarios han determinado que el tiempo de respuesta en las Instituciones Públicas no es el mejor, ya que cuando acuden a realizar un trámite este se demora más del plazo establecido por la institución generando una cierta insatisfacción.

CUARTA: Se recomienda implementar capacitación a los servidores públicos para que estos se adecuen a las necesidades de los usuarios, y brinden un servicio personalizado y así mismo aumentar el nivel de satisfacción y la calidad percibida por los usuarios.

REFERENCIAS

Alva, Cristobal & Flores (2021), *Gestión administrativa y su relación con la Calidad de servicio al usuario del hospital Regional de Pucallpa*, 2018. Recuperado de http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4587/UNU_ADMINISTRACION_2019_T_CARLOS%20ALVA_JOHAN-CRISTOBAL_YASMIN-FLORES.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Allcahuaman (2015), *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Pacucha*, Andahuaylas. Recuperado de <https://repositorio.unajma.edu.pe/>

Agüero (2014), *“Estrategia de fidelización de los clientes”*, obtenido de <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/4474/%5B2%5D%20Ag%C3%BCero%20Cobo%20L.pdf>

Arenas, K. (2016). *“Caracterización De La Satisfacción Del Cliente Y Competitividad De Las Mype Servicio Rubro Pollo A La Brasa La Arena, 2016”*. Universidad Católica 151 de los Ángeles de Chimbote, Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1047>

Avila Tenorio, K. A., & Torres Márquez, N. G. (2016).” *Análisis de la calidad en el servicio de las PYMES restauranteras en Chalco, Estado de México*”. México. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/64924>

Baena (2017), *Metodología de la investigación*. Recuperado de [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales de consulta/Drogas de Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales%20de%20consulta/Drogas%20de%20Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)

Benites, Castillo, Rosales, Salas & Reyes (2021), *Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos*. Recuperado de scielo.sld.cu/pdf/ms/v19n2/1727-897X-ms-19-02-236.pdf

Blog Calidad y Excelencia. (2016). *Blog Calidad y Excelencia*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2016/01/30/historia-y-evolucion-del-concepto-de-gestion-de-calidad/>

Bollar, A. (2016). *aspect.blog*. Obtenido de <https://blogs.aspect.com/los-8-retos-de-america-latina-para-competir-en-la-economia-del-servicio-al-cliente/>

Castillo, Cárdenas & Palomino (2020), *Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano*. Recuperado de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/130/108>

Carcausto (2016), "Relación entre calidad y satisfacción del cliente en el Hotel Sakura de la ciudad de Juliaca 2016". Obtenido de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/879>

Mora Contreras, Cesar Enrique (2018). *La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor*. Revista Brasileira de Marketing Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=471747525008>

Dris Kharroub, A. O., & COthmanMansour, M. M. (2019). *The Impact of Strategic Planning in Palestinian Municipalities on the Quality of Service Provided to Its Citizens*. *International Business Research*, 12(5), 69. <https://doi.org/10.5539/ibr.v12n5p69>

Fernández (2015), "Calidad en atención a usuarios de la administración pública" obtenida de http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/852/2015_AD_001.pdf?sequence=1

Fontalvo, Domínguez, Enrique & De la Hoz (2020), *Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia*. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071807642020000400027&script=sci_abstract

Fontalvo, Tomás J., De la hoz-Domínguez, Enrique J., & De la Hoz, Efraín. (2020). Obtenido de <https://repositorio.utb.edu.co/handle/20.500.12585/9542>

Gallardo & Reynaldos (2017), *Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería*. *Enfermería Global*, 13(36), 353-363. Recuperado en 15

de octubre de 2021, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S169561412014000400020&lng=es&tlng=es.

Garibay (2020), *Diseño e implementación de un asistente virtual (chatbot) para ofrecer atención a los clientes de una aerolínea mexicana por medio de sus canales conversacionales*. Tesis de maestría, recuperado de https://infotec.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1027/402/1/INFOTEC_MG_ITIC_FAGO_27082020.pdf

Guerrero & Trujillo (2014) *Propuesta de mejora de la gestión de quejas y reclamos en la empresa Cineplanet-Chiclayo* (Tesis para optar el título de administrador de empresas). Recuperada de repositorio de tesis http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/71/1/TL_GuerreroRosilloShirley_TrujilloPereaFatima.pdf

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6° Ed.). Mc Graw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Huamán (2013), *“Propuesta de Estrategias para el Mejoramiento de la calidad de los servicios al Usuario en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Vicente Corral Moscoso”*. Recuperado de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/5232>.

INEI. (2018). *Perú Población Corrales 2018*.

INEI. (2018). *Perú Indicadores de Gestión Municipal 2018*.

López, D. (2018). *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachys de la ciudad de Guayaquil*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/TUCSG-POS-MAE-160.pdf>

López (2021), *Calidad del Servicio de los agentes del Banco de la nación y su propuesta para mejorar la atención al usuario*. (Tesis para optar el título profesional

de Lic. En Administración). Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/23665/ATENCION_AL_USUARIO_CALIDAD_DE_SERVICIO_LOPEZ_BALLADARES_CARLOS_DAN_IEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mariana (2014) "Servicio al cliente" obtenido de <http://www.servicequality.net/ftp/servicio-al-cliente.pdf>

Mauro, S. G., Cinquini, L. y Pianezzi, D. (2019). *Nueva Gestión Pública entre la realidad y la ilusión: Analizando la vigencia de la presupuestación por desempeño*. Revista de contabilidad británica, 100825. <https://doi.org/10.1016/j.bar.2019.02.007>

Maturano (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de empleo del gobierno regional de Lima*. Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3701/TESIS%20FINAL%20-%20MATURRANO%20VILLANUEVA%20JOHAN%20ALEXANDER.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mirabal, Y., Torres, C. C., e Iglesias, A. (2018). *Modelo de gestión pública desde la calidad de vida a la escala municipal en Cuba*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6513193>

Méndez G., Morgado J. & Muñoz (2014), *Service recovery, recuperación, satisfacción y fidelización de clientes: Estudio empírico de una aerolínea* (Tesis para optar título de ingeniero comercial mención en administración). Recuperada de Repositorio académico de la universidad de Chile: <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116573>

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. Recuperado de molero_fr.pdf (ucv.edu.pe).

Ñaurima (2015) "Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras". Recuperado de

[file:///C:/Users/PATRIMONIO/Downloads/Dialnet-GestionDeLaCalidadEnElServicioAlClienteDeLasPYMES-7539747%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/PATRIMONIO/Downloads/Dialnet-GestionDeLaCalidadEnElServicioAlClienteDeLasPYMES-7539747%20(2).pdf)

Octavio, P., Andrés, C., & Perry, K. (2016). *“La calidad de servicio del servicio y su relación con la satisfacción del cliente de “El Fanático Fútbol Club” Lima – noviembre 2016.”*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2183/TESIS%20DE%20ANDRES%20PANTIGOSO%2C%20PARODI%20SANTA%20CRUZ%20Y%20PERRY%20CARTY.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Pajuelo (2016), *El capital humano y su influencia en el incremento de la productividad laboral en “Coopsol Consultoría S.A”* Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/2601/Paredes_PKL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pastor-Vendedor, E. (2015). *Oportunidades de participación en las políticas de servicios sociales municipales en España*. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-14352015000200229

Pérez (2015), *“Calidad del servicio y satisfacción del Usuario en el Servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto”*. Recuperado de <https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAEquipe%20PerezCalidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Prieto, R., & Tapia, F. (2017). *“Análisis de la calidad del servicio brindado en la empresa UNIMAQ S.A. Provincia de Arequipa, 2017”*. Arequipa. Obtenido de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/7714/53.0912.AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rocca (2016), *“Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público”*. Recuperado de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/59570>.

Rodríguez, V. Z. (2021). *Gestión administrativa y atención al usuario en instituciones públicas: una revisión de la literatura científica entre los años: 2011-2020*. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/26455>

Rojas, W. (2017). *Influencia de la Calidad del Servicio en la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, provincia de Chincha, región Ica, año 2016*. Recuperado de <https://docplayer.es/110193068-Universidad-privada-san-juan-bautista-escuela-de-posgrado.html>

Sagastuy & Rincón (2015), *Diagnostico para mejorar la calidad de servicio al cliente en la post- venta de la compañía Seven Construcciones S.A.S*. Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/2962>

Salazar Yépez, Wilfrido, & Cabrera-Vallejo, Mario (2016). *Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81649428003>

Sanabria, mauricio, & moreno, diddier (2018). *Un aporte a la comprensión de las estrategias emergentes en las organizaciones a través del concepto de improvisación y la metáfora musical*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90953767003>

Tapia (2016), *El capital intelectual factor elemental para la calidad de Servicios y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad Provincial de Puno*. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v7n1/a01v7n1.pdf/>

Thurne, U. (2014). *¿Es la confianza un activo intangible?* (Vol. 8). Lima: Umbrales. Recuperado de <https://www.semanticscholar.org/paper/Es-la-confianza-un-activo-intangible-Freundtdt-Thurne/03fb25ba7cb6cce1f72b4dfc946a1d32facfc3e3>

Vásquez (2020), *Metodología de la investigación*. Recuperado de <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACION.pdf>

Vilma, Serna Purisaca Marleny y Yangua Elera Inocenta (2017), Tesis titulada “Estrategias de atención para mejorar la satisfacción de los clientes en la agencia del banco de la nación”. Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4383>.

Ventura (2017), *¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/214/21453378014.pdf>.

Yépez (2018), *Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n2/0124-7107-reus-20-02-00097.pdf>

Zhao, Y., Liu, L., Qi, Y., Lou, F., Zhang, J. y Ma, W. (2020). *Evaluación y diseño de sistema de gestión de información en salud pública para unidades de atención primaria en base a información médica y sanitaria*. *Revista de Infección y Salud Pública*, 13 (4), 491–496. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.jiph.2019.11.004>.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Estrategias de mejoramiento de la calidad del servicio al usuario en Instituciones Públicas del distrito Corrales al 2021.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	MARCO TEÓRICO	VARIABLES – DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general:</p> <p>¿Qué relación existe entre estrategias de gestión y calidad del servicio en los Usuarios de las Instituciones Públicas en el distrito de Corrales?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre las estrategias de gestión y la calidad del servicio al Usuario en las Instituciones Públicas del distrito de Corrales 2021.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación directa entre las estrategias de gestión y la calidad del servicio al usuario en las Instituciones Públicas del Distrito de Corrales, 2021.</p>	<p>Huamán (2013) desarrolló una propuesta, a través de una estrategia de mejora en la calidad de los servicios que brindan en el Ecuador, su principal objetivo fue de indagar el nivel de satisfacción que lograron obtener los usuarios en los diferentes servicios de salud. Aquel estudio realizado le ayudo</p>	<p>V1: Estrategias de mejora</p> <p>D1: Atención al usuario.</p> <p>I1: Buen trato</p> <p>I2: Personalización</p> <p>I3: Compromiso</p>	<p>Tipo: Básica.</p> <p>Diseño de investigación: No experimental.</p> <p>Esquema:</p> <p style="text-align: center;">V1:V2 → R(ox) → Propuesta</p> <p style="text-align: center;">T ↗</p> <p>Donde:</p> <p>V1:V2: Variables</p>

<p>Problemas específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre la atención al usuario y el nivel de profesionalismo en las instituciones públicas del Distrito de Corrales, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre el tiempo de respuesta y el ambiente organizacional en las Instituciones Públicas en el Distrito de Corrales 2021?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la atención al usuario y el nivel de profesionalismo en las Instituciones Públicas en el Distrito de Corrales, 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre tiempo de respuesta y el ambiente organizacional en las Instituciones Públicas en el Distrito de Corrales, 2021.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>Podemos decir que existe una relación directa la atención al usuario y el nivel de profesionalismo en las Instituciones Públicas del Distrito de Corrales, 2021.</p> <p>Podemos decir que existe una relación directa tiempo de respuesta y el ambiente organizacional en las Instituciones Públicas del Distrito de Corrales, 2021.</p>	<p>para establecer las deficiencias, y este estudio ayudo a presentar una propuesta de mejora en la calidad que recibían los usuarios.</p> <p>Mendez G., Morgado J. & Muñoz M. (2014). Tiene como plan principal la recuperación del servicio al cliente en la Empresa área Lan airlines. La raíz del problema es que había un nivel de insatisfacción muy alto, debido a las quejas de los usuarios, por falta de empatía hacia ellos, ya que las personas que hacían uso de este servicio se quejaron principalmente porque se les imposibilitaba viajar por encontrarse con alguna enfermedad a pesar de no ser contagiosa, así mismo</p>	<p>D2: Profesionalismo</p> <p>I 2,1: Confiabilidad</p> <p>I 2, 2: Responsabilidad.</p> <p>I 2, 3: Respeto</p> <p>V2: Calidad del servicio</p> <p>D3:</p> <p>I3, 1: Eficiencia</p> <p>I3, 2: Eficacia</p> <p>D4: Ambiente organizacional</p> <p>I4, 1: Solidaridad</p> <p>I4, 2: Empatía</p>	<p>R(ox): Evaluación a través de encuestas.</p> <p>T: Fundamento teórico y conceptos que se relacionan al tema.</p> <p>Población: En la presente investigación será de un aproximado de 5.191 personas.</p> <p>Tipo de muestreo: Para el presente trabajo será probabilístico y no probabilístico.</p> <p>Tamaño de muestra: Se determinó que la muestra será de un total de 70 personas.</p> <p>Técnicas e Instrumentos de recolección de datos: La técnica que se empleará será la encuesta, y como instrumento será el cuestionario.</p>
--	--	---	--	---	---

también algunos no podían hacer uso de sus puntos lanpass.

Rocca (2016) desarrolló una investigación de los niveles de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Berisso, donde en el área de obras evaluó los niveles de satisfacción que los usuarios habían obtenido del servicio, dando a conocer que el nivel de satisfacción en cuanto a fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, buen trato y seguridad eran los más bajos.

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Estrategias de gestión	Mariana (2014) Hace referencia que las estrategias de servicio es una herramienta importante para las entidades ya que gracias a estas se buscan las mejoras y así obtener éxito. Además, estas sirven como un valor agregado diferenciando una entidad de otra.	Es la búsqueda de los usuarios de las Instituciones Públicas hacia un mejor trato y desempeño por parte de los servidores públicos, los cuales son un nexo entre la entidad y usuario, ya que siempre se ha notado un nivel de insatisfacción muy alto en las entidades del Estado, por diversos factores.	ATENCIÓN AL USUARIO	BUEN TRATO	ORDINAL
				PERSONALIZACIÓN	
				COMPROMISO	
			PROFESIONALISMO	CONFIABILIDAD	
				RESPONSABILIDAD	
				RESPECTO	
			TIEMPO DE RESPUESTA	EFICIENCIA	ORDINAL
				EFICACIA	
Fernández (2015) Las Instituciones públicas	Es la percepción y/o expectativas que	AMBIENTE ORGANIZACIONAL	SOLIDARIDAD		
			EMPATIA		

Calidad de Servicio	como privadas conocen que para ofrecer un servicio de calidad deben conocer las necesidades de los usuarios. Entonces las organizaciones deben considerar como política la implementación de estrategias que ayuden a mejorar la calidad del servicio que brindan a los usuarios.	generan los usuarios conforme al servicio recibido en las Instituciones públicas del distrito de Corrales			
---------------------	---	---	--	--	--

ANEXO 3 : INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

CUESTIONARIO

Mediante el presente cuestionario, me presento ante Usted, a fin de que dé respuesta a las preguntas formuladas, esta información relevante servirá para el desarrollo de la tesis titulada: Estrategias de mejoramiento de la calidad del servicio al usuario en Instituciones Públicas del distrito Corrales al 2021, el que permitirá medir las variables de estudio y probar la hipótesis, por tal propósito acudo a Ud. Para que a pelando a su buen criterio de respuestas con toda honestidad; quedando agradecida (o) por su intervención.

Instrucciones: Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta.

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

Consentimiento Informado

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: Australia Smith Zárate Eras, He sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación

Me han indicado también que tendré que responder las preguntas del cuestionario, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Título del cuestionario: Estrategias de mejoramiento de la calidad del servicio al usuario en Instituciones Públicas del distrito Corrales al 2021.

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
ATENCIÓN AL USUARIO					
1. ¿Considera que el buen trato un valor agregado para lograr un nivel a satisfacción alto?					
2. ¿La atención personalizada garantiza la calidad del servicio de atención al usuario?					
3. ¿Cree que los servidores públicos actúan con compromiso al realizar su trabajo?					
PROFESIONALISMO					
4. ¿Los servidores públicos les generan confianza cuando brindan el servicio?					
5. ¿Los servidores públicos actúan con responsabilidad frente a sus obligaciones en cuanto al servicio?					
6. ¿Son tratados con respeto al momento de utilizar los servicios de las instituciones públicas?					
TIEMPO DE RESPUESTA					
7. ¿Las consultas realizadas en las Instituciones públicas son resueltas por los servidores públicos?					
8. ¿Las consultas realizadas en las Instituciones públicas son resueltas en un tiempo prudencial?					
AMBIENTE ORGANIZACIONAL					
9. ¿Nota usted que en el ambiente de trabajo existe solidaridad por parte de los trabajadores hacia los usuarios?					
10. ¿Al utilizar los servicios de las Instituciones Públicas son tratados con empatía?					

ANEXO 6

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO" que hace parte de la investigación: ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO EN INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL DISTRITO CORRALES AL 2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Dr. Henry Bernardo Garay Canales.

Formación académica: CONTADOR

Áreas de experiencia profesional:

Docente universitario en la Universidad Nacional de Tumbes.

Gerente Municipal en la Municipalidad Provincial de Tumbes.

Administrador de la Municipalidad Provincial de Tumbes.

Tiempo: 25 años actual: 2 años

Institución: Universidad Nacional de Tumbes

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido
---	--	---

Ficha informe de evaluación a cargo del experto
Cuestionario 1: Estrategias de mejoramiento de la calidad del servicio al usuario en
Instituciones Públicas del distrito Corrales al 2021.
Variable: Estrategias.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1 ATENCIÓN AL USUARIO	¿Considera que el buen trato un valor agregado para lograr un nivel a satisfacción alto?	4	4	4	4	4	
	¿La atención personalizada garantiza la calidad del servicio de atención al usuario?	4	4	4	4	4	
	¿Cree que los servidores públicos actúan con compromiso al realizar su trabajo?	4	4	4	4	4	
D2 PROFESIONALISMO	¿Los servidores públicos les generan confianza cuando brindan el servicio?	4	4	4	4	4	
	¿Los servidores públicos actúan con responsabilidad frente a sus obligaciones en cuanto al servicio?	4	4	4	4	4	
	¿Son tratados con respeto al momento de utilizar los servicios de las instituciones públicas?	4	4	4	4	4	
D3 TIEMPO DE RESPUESTA	¿Las consultas realizadas en las Instituciones públicas son resueltas por los servidores públicos?	4	4	4	4	4	
	¿Las consultas realizadas en las Instituciones públicas son resueltas en un tiempo prudencial?	4	4	4	4	4	
D4 AMBIENTE ORGANIZACIONAL	¿Nota usted que en el ambiente de trabajo existe solidaridad por parte de los trabajadores hacia los usuarios?	4	4	4	4	4	
	¿Al utilizar los servicios de las Instituciones Públicas son tratados con empatía?	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación

Sello y Firma:



DR. HENRY BERNARDO GARAY CANALES
DOCENTE UNTUMBES

ANEXO 6

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO" que hace parte de la investigación: ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO EN INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL DISTRITO CORRALES AL 2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Mg. Karla Yuvixa Medina Moran.

Formación académica: *Contador*

Áreas de experiencia profesional: *Contabilidad*

Tiempo: *13* actual:

Institución: *Municipalidad Distrital de Corrales.*

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido
---	--	---

Ficha informe de evaluación a cargo del experto
Cuestionario I: Estrategias de mejoramiento de la calidad del servicio al usuario en
Instituciones Públicas del distrito Corrales al 2021.
Variable: Estrategias de mejora.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1 ATENCIÓN AL USUARIO	¿Considera que el buen trato un valor agregado para lograr un nivel a satisfacción alto?	4	4	4	4	4	
	¿La atención personalizada garantiza la calidad del servicio de atención al usuario?	4	4	4	4	4	
	¿Cree que los servidores públicos actúan con compromiso al realizar su trabajo?	4	4	4	4	4	
D2 PROFESIONALISMO	¿Los servidores públicos les generan confianza cuando brindan el servicio?	4	4	4	4	4	
	¿Los servidores públicos actúan con responsabilidad frente a sus obligaciones en cuanto al servicio?	4	4	4	4	4	
	¿Son tratados con respeto al momento de utilizar los servicios de las instituciones públicas?	4	4	4	4	4	
D3 TIEMPO DE RESPUESTA	¿Las consultas realizadas en las Instituciones públicas son resueltas por los servidores públicos?	4	4	4	4	4	
	¿Las consultas realizadas en las Instituciones públicas son resueltas en un tiempo prudencial?	4	4	4	4	4	
D4 AMBIENTE ORGANIZACIONAL	¿Nota usted que en el ambiente de trabajo existe solidaridad por parte de los trabajadores hacia los usuarios?	4	4	4	4	4	
	¿Al utilizar los servicios de las Instituciones Públicas son tratados con empatía?	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación

Sello y Firma:


Mag. CPC. Karla Yuxta Méama Morán
JEFA DE LA DEMUNA