



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La organización de los despachos congresales y la  
calidad de atención a los usuarios del Congreso de la  
República, Perú 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en gestión pública**

**AUTORA:**

**Br. Sheyla Mikela Cárdenas Lalangui**

**ASESOR:**

**Dr. Noel Alcas Zapata**

**SECCIÓN**

**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Administración del Talento Humano**

**PERÚ - 2017**

Dr. Edwin Martinez López

Presidente

Mgtr. Cesar Garay Ghilardy

Secretario

Mgtr. Santiago Gallarday morales

Vocal

### **Dedicatoria**

La presente tesis la dedico a Dios, ya que gracias a él he logrado concluir mi maestría. A toda mi familia, mi novio y amigos, porque fueron ellos quienes hicieron posible para que yo pudiera lograr mi sueño de master, por brindarme la confianza, consejos, a seguir adelante, a ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento.

### **Agradecimiento**

Primeramente doy gracias a Dios por permitirme tener tan buena experiencia dentro de la Universidad Cesar Vallejo, gracias por permitirme dar un paso más como profesional y en lo que tanto me apasiona, gracias a cada maestro que hizo parte de este proceso integral de formación, gracias al Asesor de Tesis por darme lo mejor de su experiencia científica y concretar finalmente este gran trabajo, que deja como producto terminado mi graduación en Master en la Especialidad en Gestión Pública.

## Declaración Jurada

Yo, Sheyla Mikela Cárdenas Lalangui, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 45435687, con la tesis titulada " La Organización de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la Republica, Perú 2015"

Declaro bajo juramento que:

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

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

Lima, mayo de 2017

.....  
Sheyla Mikela Cárdenas Lalangui

DNI: 45435687

## **Presentación**

Dando el Cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Facultad de Administración Pública, Escuela de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo” sede en Lima Norte, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación denominado “La organización de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la Republica, Perú 2015”

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los apéndices correspondientes.

## Índice de contenidos

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica técnica y humanística	19
1.2.1 Organización de los despachos congresales	19
1.2.2 Teoría de la calidad de atención	25
1.3 Justificación	30
1.4. Problema	32
1.5 Hipótesis	33
1.6 Objetivos	34
<b>II MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1 Variables	36
2.2 Operacionalización de variables	37
2.3 Metodología	39
2.4 Tipo de estudio	39
2.5 Diseño	39
2.6 Población, muestra, muestreo	40
2.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos	41
2.8 Métodos de análisis de datos	43
2.9 Aspectos éticos	45

<b>III</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>46</b>
<b>IV</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	<b>62</b>
<b>V</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>65</b>
<b>VI</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>67</b>
<b>VII</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.</b>	<b>69</b>

## **APENDICES**

Apéndice 1. Matriz de consistencia

Apéndice 2. Instrumentos

Apéndice 3. Base de datos

Apéndice 4. Prueba de confiabilidad

Apéndice 5. Artículo científico



**Lista de Tablas**

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable organización de desp.	37
Tabla 2	Operacionalización de la variable calidad de atención	38
Tabla 3	Validez de contenido del instrumento	44
Tabla 4	Nivel de confiabilidad del instrumento organización de despachos	44
Tabla 5	Nivel de confiabilidad del instrumento calidad de atención	45
Tabla 6	Datos según la Organización de los despachos congresales	47
Tabla 7	Distribución de datos según la dimensión planeación	48
Tabla 8	Distribución de datos según la dimensión coordinación	49
Tabla 9	Distribución de datos según la dimensión dirección	50
Tabla 10	Distribución de datos según la dimensión control	51
Tabla 11	Distribución de datos según la variable calidad de atención	52
Tabla 12	Distribución de datos según la dimensión confiabilidad	53
Tabla 13	Distribución de datos según la dimensión respuesta	54
Tabla 14	Distribución de datos según la dimensión empatía	55
Tabla 15	Distribución de datos según la dimensión tangibilidad	56
Tabla 16	Spearman entre la gestión administrativa y la calidad de atención	57
Tabla 17	Spearman entre la planeación y la calidad de atención	58
Tabla 18	Spearman entre la organización y la calidad de atención	59
Tabla 19	Spearman entre la dirección y la calidad de atención	60
Tabla 20	Spearman entre el control y la calidad de atención	61

## Lista de Figuras

		Página
Figura 1	Datos según la variable organización de los desp.	47
Figura 2	Datos según la dimensión planeación	48
Figura 3	Datos según la dimensión coordinación	49
Figura 4	Datos según la dimensión dirección	50
Figura 5	Datos según la dimensión control	51
Figura 6	Datos según la variable calidad de atención	52
Figura 7	Datos según la dimensión confiabilidad	53
Figura 8	Datos según la dimensión respuesta	54
Figura 9	Datos según la dimensión empatía	55
Figura 10	Datos según la dimensión tangibilidad	56

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar la relación que existe entre la organización de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la República, Perú 2015; la población estuvo constituida por 163 usuarios que acuden a los despachos del Congreso de la República, Perú, la muestra según la ecuación muestral fue de 115 usuarios, en los cuales se ha empleado las variables: organización de los despachos congresales y calidad de atención.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: organización de los despachos congresales en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca) y el cuestionario de calidad de atención en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca), que brindaron información acerca de las variables de estudio en sus dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

Y según los resultados el 26.96 % de los usuarios perciben una organización de los despachos congresales de nivel eficiente, el 53.91% perciben un nivel regular y un 19.13% un nivel deficiente. Por otro lado el 23.48 % de los usuarios perciben una calidad de atención de nivel alto, el 54.78% presentan un nivel medio y un 21.74% un nivel bajo. Y según la prueba Rho de Spearman la variable organización de los despachos congresales está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de atención, según la correlación de Rho de Spearman de 0.537 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01.

**Palabras clave:** calidad, atención, administración, organización, planeación, control.

## Abstract

This research was aimed at determining the overall relationship between the organization of the congressional offices and the quality of service to users of Congress, Peru 2015; the population consisted of 163 users who come to the offices of Congress, Peru, the sample according to the sample equation was 115 users, which has been used variables: organization of congressional offices and quality of care.

The method used in the research was the deductive hypothetical, this research used for its purpose the non-experimental design of correlational level, which collected information on a specific period, which was developed by applying the instrument: organization of congressional offices on the scale Likert (always, often, sometimes, rarely, never) and questionnaire quality of care in the Likert scale (always, often, sometimes, rarely, never), who provided information about the study variables in size, the results are presented graphically and textually.

And according to the results the 26.96% of users perceive an organization of congressional offices efficient level, 53.91% perceive a regular level and 19.13% poor level. On the other hand 23.48% of users perceive a high quality of care level, 54.78% have an average 21.74% level and a low level. And according to Rho the Spearman test the variable organization of congressional offices is directly and positively with the variable quality of health-related, according to Rho the Spearman correlation of 0.537 represented this result as measured with a statistical significance of  $p = 0.001$  being less than 0.01.

**Key words:** quality, service, management, organization, planning, control.

## **I. Introducción**

El Congreso de la República, teniendo en cuenta las políticas y lineamientos, brinda las herramientas para el cumplimiento de las funciones y objetivos, tomando en cuenta la asesoría, apoyo y soporte, así también es el encargado de administrar los recursos humanos, económicos, financieros, físicos y tecnológicos en los despachos parlamentarios del Congreso de la República.

El Servicio al usuario, se basa en el apoyo y asesoramiento administrativo, teniendo por finalidad el desarrollo y ejecución de las actividades institucionales siendo confiable, oportuno y eficaz, en el cual se enmarca los diversos asuntos administrativos que se resumen en el presente documento y que inciden en el trabajo de los despachos congresales.

Un eje central en este proceso es la relación de los Despachos Congresales con el ciudadano, que debe ser fortalecida y dotada de un mayor dinamismo a través de todos los medios que tiene a su alcance la institución parlamentaria.

### **1.1. Antecedentes**

De acuerdo con Arias (2012) los antecedentes de una investigación hacen mención a la información recolectada de estudios elaborados, ya sea de tesis, artículos, en la cual debe estar relacionado al problema planteado o que guarden algún vínculo con la presente investigación.

#### **1.1.1. Antecedentes internacionales**

Álvarez (2012) hizo una investigación sobre “satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales en la Universidad Católica Andrés Bello Caracas” Venezuela. Cuyo objetivo fue consolidar un modelo productivo socialista autosustentable que permita satisfacer la demanda nacional de alimentos y garantice la seguridad y soberanía alimentaria. De metodología descriptiva con un diseño no experimental y transeccional. Concluyendo que las percepciones de los clientes son más bajas

que las expectativas, existiendo oportunidades de mejoras para lograr una satisfacción total.

Porras (2013) en su investigación titulada “Implantación del sistema de gestión de la calidad en las instituciones públicas de educación preescolar, básica y media del municipio de Villavicencio (Colombia) estudio de casos múltiples”, tesis doctoral para optar el grado de Doctor en métodos de investigación de la Universidad Nacional de Educación a Distancia, Colombia 2013, tiene como objetivo Identificar las variables de tipo administrativo, organizacional, cultural y de conocimientos sobre gestión de la calidad, que condicionan la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en las instituciones públicas de educación preescolar, básica y media, del Municipio de Villavicencio (Colombia). La metodología se aplicará con un factor de tipo administrativo, organizacional, cultural y de conocimiento sobre gestión de calidad, pueden condicionar –positiva o negativamente- la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en las instituciones educativas públicas de preescolar, básica y media, en momentos en que la política educativa en Colombia se orienta hacia la certificación de calidad de este tipo de instituciones. La encuesta es una técnicas del enfoque cuantitativo abordada en esta investigación, esta técnica permite atender el objetivo específico número uno de esta investigación: “Diagnosticar las características de contexto y de gestión institucional de los colegios públicos de Villavicencio previas a la implantación del SGC”; abordando así una de las etapas básicas de implantación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Conclusión Los docentes de la mayoría de los Colegios, coinciden en señalar las deficiencias en cuanto a los implementos para el bienestar docente, y los materiales didácticos para sus clases. En la mayoría de los colegios los docentes y los padres están insatisfechos con la disponibilidad de espacios adecuados para el deporte, la recreación y el descanso, mientras que los estudiantes están más satisfechos. De las siete dimensiones estudiadas a través del cuestionario aplicado a los docentes, el clima de trabajo es la dimensión que muestra mayor incidencia en su satisfacción, fundamentalmente, los factores asociados al ‘sistema relacional escolar’, según el análisis factorial realizado.

Naranjo (2012), titula su tesis *El desempeño laboral en el balcón de servicios del gobierno autónomo descentralizado Municipalidad de Ambato y su incidencia en la satisfacción al cliente*. El objetivo de la investigación es determinar la incidencia del desempeño laboral de los servidores públicos del Balcón de Servicios para mejorar la satisfacción al cliente. El tipo de investigación es descriptivo. La muestra se realizó con 380 usuarios. Como instrumentos se utilizaron la encuesta y las fuentes de carácter documental. De la investigación se concluye que la evaluación del desempeño laboral en el Balcón de Servicios es parcial porque de acuerdo a los resultados obtenidos, no se toma acciones correctivas y de mejora en beneficio del servidor público y de la institución. Por otro lado, existe insatisfacción por parte de los clientes, sobre del desempeño laboral de los servidores públicos que atienden en las diferentes ventanillas del Balcón de Servicios.

Sosa (2015), titula su tesis *Democracia, descentralización y cambio en las administraciones públicas de México (1982-2010)*. El objetivo de la investigación es ofrecer una visión amplia sobre la evolución que los sistemas administrativos de México experimentaron en el periodo comprendido entre 1982 y 2012. El tipo de investigación es descriptivo; para lo cual, se usó como instrumentos fuentes bibliográficas. De la investigación se concluye que la mayoría de las reformas de gestión con base en el desempeño implementadas en ya un buen número de países de los diferentes continentes, después de la crisis del Estado de bienestar, han estado orientadas al propósito de superar la fragmentación gubernamental e impulsar la eficiencia y eficacia de las acciones, programas y políticas del gobierno frente a la limitación creciente de los recursos fiscales necesarios para atender las crecientes necesidades sociales de la población. También, las visiones de la sociedad civil sobre los resultados de las políticas públicas han sido diferentes de las posturas de los funcionarios, organismos y dependencias públicas, lo que ha alimentado y enriquecido el debate público sobre los resultados del desempeño del gobierno en la solución de los problemas nacionales.



Hidalgo (2015), titula su tesis *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del Gadm Canton Babahoyo*. El objetivo de la investigación es diseñar un Modelo de Gestión para el G.A.D.M. del Cantón Babahoyo, para mejorar la calidad del servicio a los usuarios, en la cual se encuentran involucradas todas las competencias de los diferentes niveles Administrativos, y Operativos con sus disposiciones finales y transitorias. El tipo de investigación es descriptivo. La muestra se llevó a cabo con 50 funcionarios; además, se usaron como instrumentos el cuestionario y las fuentes bibliográficas. De la investigación se concluye que el diseño de un modelo de gestión de calidad adaptado a la realidad de municipio de Babahoyo, mejora notablemente procesos administrativos de la institución y la acerca a la satisfacción, aumento e idealización de sus usuario; también, el modelo de gestión para mejorar la calidad en la atención a los usuarios del GADM del cantón Babahoyo, es validado por expertos en el tema, quienes consideran que los procesos actualmente levantados son los más relevantes al momento, pero sin embargo es importante en el mediano plazo, considerar la inclusión de todos los aspectos operativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Babahoyo.

Castro (2014), titula su tesis *Prácticas directivas y competencias de los altos directivos públicos para una gestión efectiva en el Estado de Chile*. El objetivo de la investigación es proporcionar insumos para el actual Sistema de selección de directivos, perfeccionando lo que se tiene hoy en día y apuntando a mejorar la gestión del Estado. El tipo de investigación es descriptivo-explorativo. El tipo de investigación es de casos. La muestra se llevó a cabo con 49 funcionarios; además, se usó como instrumentos las Entrevistas semiestructuradas y el cuestionario. De la investigación se concluye que la incorporación de la selección de los cargos directivos por Alta Dirección pública es una de las herramientas fundamentales para incorporar calidad y desarrollo a las Instituciones públicas. La Alta Dirección Pública está trayendo resultados concretos en la administración del estado y la percepción ciudadana por la mejoraría en la atención, y mayor eficiencia. Se debe legislar para que esta herramienta no sea parte del botín político. El foco para el ADP debe ser el ciudadano y el buen servicio, y no la autoridad de turno.

### **1.1.2. Antecedentes nacionales.**

Jiménez (2010), titula su tesis *La gestión de intereses en la administración pública peruana*. El objetivo de la investigación es establecer la relación entre la gestión de intereses y la práctica gerencial en la Administración Pública dentro de un sistema democrático como el peruano. El tipo de investigación es interpretativo. La muestra se llevó a cabo con 120 funcionarios; además, se utilizó como instrumentos el cuestionario y la entrevista. De la investigación se concluye que ha quedado precisado que el desarrollo integral e integrado de nuestro contexto normativo regulador del acceso de los ciudadanos en las decisiones públicas del Estado peruano influye en la eficacia de la gestión de intereses como práctica gerencial y elemento anticorrupción. Así, en nuestro sistema normativo existen múltiples alternativas u opciones de acceso a la participación ciudadana en las decisiones públicas que influyen en la gestión de intereses, percibiéndose como una medida de difícil y complicado acceso.

García (2012), titula su tesis *Análisis de los sistemas de gestión de calidad y la administración pública en la Presidencia del Consejo de Ministros- 2011*. El objetivo de la investigación es determinar si, el análisis de los sistemas de gestión de calidad tiene implicancia en la administración pública en la Presidencia del Consejo de Ministros en el año 2011. El tipo de investigación es aplicativa-interpretativa. Se compara la planificación de la gestión de calidad y la planificación de la gestión en la PCM, mediante el instrumento denominado ficha de cotejo. La investigación ha permitido determinar que la responsabilidad en la gestión si tiene implicancia significativa diseño y documentación de la organización en la Presidencia del Consejo de Ministros en el año 2011, debido a que al ser una organización responsable tiene que tener todos sus documentos clasificados y en orden; además, se establece que el control de la gestión de calidad si tiene implicancia eficaz en burocracia Weber en la gestión pública, debido a que al controlar la burocracia se llega a un orden adecuado de cómo se tendrían que llevar las actividades dentro de una organización.

## **1.2 Fundamentación Científica, técnica y humanística**

### **Teoría de la administración**

**La administración como ciencia:** Todos los autores de la teoría clásica afirman unánimemente que se debe estudiar y tratar la organización y la administración científicamente, sustituyendo el empirismo y la improvisación por técnicas científicas. Se pretende elaborar una ciencia de la administración. Fayol ya afirmaba la necesidad de una enseñanza organizada y metódica de la administración, de carácter general para formar mejores administradores, a partir de sus aptitudes y cualidades personales. En su época, esa idea era una novedad, su posición era la de que siendo la administración una ciencia como las demás, su enseñanza en las escuelas y universidades era plenamente posible y necesaria. (Pelayo, 1999)

### **Teoría de la organización**

La teoría clásica concibe la organización como una estructura. La manera de concebir la estructura organizacional está bastante influenciada por las concepciones antiguas de organización (como la organización militar y la eclesiástica) tradicionales, rígidas y jerarquizadas. Para Fayol, la organización abarca solamente el establecimiento de la estructura y de la forma, siendo por lo tanto, estática y limitada. Para Mooney, "la organización es la forma de toda asociación humana para la realización de un fin común. La técnica de la organización puede ser descrita como la técnica de correlacionar actividades específicas o funciones en un todo coordinado". Para Mooney, como para Fayol y Urwick, la organización es el modelo del comportamiento administrativo. Así la preocupación por la estructura y la forma de la organización marca la esencia de la teoría clásica. (Pelayo, 1999)

#### **1.2.1. Organización de los despachos congresales**

Organizar abarca el ordenamiento y distribución de los recursos entre los miembros de la entidad, con el objetivo de alcanzar las metas de la organización. Anzola (2002, p. 48).

Es decir es el proceso la cual los miembros del equipo seguirán cumpliendo las metas en el tiempo establecido.

Según, Amador (2008) mencionó que “La entidad determina con qué recursos se cuentan y se deben requerir para el cumplimiento de las metas, a cargo de autoridades con responsabilidades en la ejecución”. (p.72)

En este caso la organización estudia las actividades y recursos empleados por el equipo de la organización haciendo uso de sus capacidades al máximo.

Para Chiavenato (2004) la organización abarca “todo un proceso de normas y procedimientos, en la cual se refleja lo que la entidad desea realizar para el cumplimiento de las metas y objetivos planteados” (p.78).

Según este concepto la organización se forma las bases sobre la cual regirá la organización o empresa enfocado a la meta que quiera llegar.

Por otra parte Louffat (2012) define a la organización como “El segundo componente en el proceso de la administración, encargada del ordenamiento en la entidad, tomando en cuenta el organigrama como representación de la estructura organizacional”. (p.46)

Según Koontz y Weihrich (1999), define la organización como: El conjunto de actividades para la identificación y clasificación de distintas tareas con la colaboración de los participantes de la entidad.

Por otro lado Terry (1961) mencionó que “es el orden de las funciones establecidas en el cumplimiento de los objetivos a cargo de una autoridad con responsabilidad en la ejecución de las funciones respectivas”. (p.76).

También Sheldon (1986) refirió que es: “La combinación de los trabajos a realizar con elementos necesarios para su ejecución, siendo estos los mejores

medios en la realización de las labores de una manera eficiente y coordinada. (p.91)

Según Petersen y Plouman (1961) mencionó que “es una estrategia para diferenciar la autoridad con las responsabilidades, sirviendo como medio de comunicación entre los colaboradores” (p.65).

Es conveniente la fundamentación de los elementos organizacionales las cuales influyen en el diseño de la organización de la entidad.

### **Dimensiones de la variable organización de los despachos congresales**

#### **Primera dimensión: La planeación**

Planificar implica que los gerentes piensen de una manera lógica acerca de las metas y acciones de una organización, en cual se basen en un plan, método, estableciendo procedimientos y comprometiendo distintos recursos para alcanzar los objetivos. (Anzola, 2002).

Según este autor la planificación busca planificar de una manera eficaz a través de procedimientos lógicos para la obtención de los objetivos y metas trazadas.

Para Amador (2008) la planeación hace referencia a:

Hacer las cosas por adelantado el que hacer, como y cuando hacerlo, la cual cubre una brecha desde cómo está la situación y donde queremos ir. La planeación minimiza riesgos aprovechando las oportunidades presentes. Definiendo los objetivos y metas de la entidad. (p.45)

La cual el autor plantea que la planeación es una serie de pasos fijados con el fin de cumplir todo objetivo planteado haciendo uso de herramientas y una adecuada administración.

Según Daft (2004) la planeación indica “una visión de cómo debe estar la entidad con el tiempo y de qué manera uno debe llegar. En la planeación se define las metas y se selecciona las actividades y recursos para poder alcanzarlo” (p.45).

En este aspecto la planeación se enfoca en la visión de la empresa u organización.

Por otra parte Louffat (2012) define a la planificación como “el primer elemento en el proceso administrativo en la cual se toma en cuenta las coordenadas y seguimiento del rumbo que se espera seguir en toda organización” (p.38).

Los elementos básicos en toda planeación se deben empezar por la misión y de esta manera establecer la visión y los objetivos. Los gerentes encargados deben hacer uso de estrategias en la cual se propongan caminos que conduzcan a los objetivos que se plantean haciendo uso de cronogramas y presupuestos.

La planificación es un elemento en la cual se deben tomar decisiones sobre escenarios de riesgo.

### **Segunda dimensión: Coordinación**

La coordinación es uno de los elementos de la administración que es relevante para cualquier labor, armonizando la información. (Anzola, 2002)

Así mismo (Anzola, 2002) menciona que “La coordinación asegura las relaciones laborales entre personas que desempeñan diferentes trabajos, contribuyendo a las metas a través de una coordinación eficiente”. (p.68)

Según (Chiavenato, 2004) la coordinación “se encarga en la armonización de actividades de la entidad, sincronizando los recursos y actividades y ajusta los medios a los fines” (p.46).

### **Tercera dimensión: Dirección**

Se encarga de supervisar de una manera directa en los trabajadores en sus labores diarias, en la cual la eficiencia del gerente es relevante para el éxito de la entidad. Dirigir significa mandar, influir y motivar a los colaboradores para que realicen tareas esenciales. Anzola (2002, p. 50).

Es importante que el gerente o los directores se enfoquen en que se cumplan mostrando su eficiencia en la dirección de la organización o empresa.

Según, koontz y O'Donnell (2000) dirección “es ejercida por el administrador siendo la autoridad que se encarga de la toma de decisiones, en la realización efectiva de lo planeado en la cual se obtengan resultados previstos y planeados” (p.78).

Es decir que es en este punto se toma las decisiones en función de lo planeado y organizado y es aquí donde se ve la facultad de la autoridad por sacar el máximo provecho de su grupo.

Según Daft (2004) indicó que dirigir consiste en “la motivación necesaria en los empleados y de esta manera alcancen las metas y objetivos establecidos”. (p.39)

En este contexto la motivación es un factor importante en la dirección del grupo para que se pueda efectuar una mejor labor.

Louffat (2012), define a la dirección como “el tercer componente en la administración, la cual está encargada de velar por las relaciones humanas dentro de las instituciones” (p.172).

La relevancia de la dirección es poner en práctica todo lo establecido anteriormente, por medio de los colaboradores y actores principales de la identidad.

#### **Cuarta dimensión: Control**

Esta encargado de medir y corregir el rendimiento de los componentes de la organización, asegurando el logro de los objetivos. (Anzola, 2002; p. 52).

Según este contexto mediante el control se busca la evaluación del cumplimiento de lo planteado y organizado con el fin de asegurar lo esperado.

Para, Amador (2008), Control “es parte de la administración la cual consiste en medir y corregir el desempeño dentro de la organización, asegurando que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de la institución” (p.45).

Es decir el control es el proceso de vigilar el cumplimiento de las actividades planificadas y corrigiendo cualquier desviación.

Para Daft (2004) mencionó que el control significa: “Evaluar el cumplimiento de las actividades con el fin de lograr los objetivos planteados por la entidad, verificando las deficiencias presentes, tomando así medidas correctivas”. (p.87)

Según este autor el control se mide y evalúa las actividades realizadas por el grupo aplicándose medidas correctivas en el sentido del cumplimiento del proceso.

Por otra parte Louffat (2012) define al control como: el último componente de la administración, encargado de la verificación de la eficacia y eficiencia de la entidad a través de los resultados obtenidos. (p. 230)



## 1.2.2. Teoría de la calidad de atención

### Teoría de la calidad según Phill Crosby

La respuesta de Crosby a la crisis de la calidad fue el Principio de "hacerlo correctamente la primera vez" ("doing it right the first time" DIRFT). También incluyó sus cuatro principios básicos: Crosby (1996)

La definición de calidad está de acuerdo a las necesidades

El sistema de calidad es prevención

Un manejo estándar equivale a cero errores (p.7)

#### De los cuales se desprenden sus catorce principios:

Compromiso de la dirección, la cual tiene que definir y comprometerse con una política de mejora de calidad. (Crosby, 1996, p14)

Equipos de mejora de calidad, representantes de cada departamento encargados de cada equipo.

Medidas de calidad, reunir datos y estadísticas para analizar tendencias y problemas de la organización.

El costo de calidad, es el costo de hacer las cosas mal y de no hacerlo bien a la primera.

Tener conciencia de la calidad, enseñar a la organización el costo de la no calidad para de esta manera evitarlo.

Acción correctiva, se emprenderán acciones correctivas sobre posibles desviaciones.

Planificación de cero defectos, definir un programa de actuación para la prevención de errores que puedan llegar a suceder.

Capacitación del supervisor, la dirección recibirá la preparación sobre cómo elaborar y cómo se llevará a cabo el programa de mejora.

Día de cero defectos, se considera una fecha para llevar a cabo el cambio de la organización.

Establecer las metas, fijar objetivos para reducir los errores.

Eliminación de las causas error, eliminar barreras que impidan el cumplimiento óptimo del programa de cero defectos.

Reconocimiento, se ofrecen recompensas para aquellos que ayuden a cumplir las metas.

Consejos de calidad, se pretende unir a todos los trabajadores con comunicación.

Empezar de nuevo, la mejora de calidad es un ciclo por lo que nunca se deja de tener un cambio continuo

La receta de Crosby para el impulso de la calidad considera un programa de 14 pasos. Su creencia era que si una compañía establecía un programa de gestión de la calidad tendría más ahorros que lo que pagaría por los costos de dicho programa ("quality is free").

### ***Calidad de atención***

Según Abadi (2004) la calidad es:

La evaluación de las funciones realizadas, características o comportamientos de un bien o servicio. No hay calidad que se pueda medir por su apreciación o el análisis de las partes constitutivas de un servicio recibido. Por tanto, la clasificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando todas las características, funciones o comportamientos. (p.56)

Para Domínguez (2006) "La calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios" (p.47).

Por otro lado para Martínez (2005) mencionó que:

La calidad se configura como un modelo de gestión y un estilo de dirección implantado en las empresas líderes, así como una manera de ser y de vivir. La calidad entonces no es una serie de características que permanezcan fijas, es una cualidad mejorable. El término tiene su origen en la etimología latina *Qualitas* que quiere decir forma de ser con respecto a mis semejantes. (p.57)

Sin embargo el termino calidad según Vásquez (2007), debería ser comprendido por los directivos de las organizaciones como “la satisfacción de los clientes en el establecimiento en la cual se toma en cuenta la eficiencia de la organización siendo competitiva y beneficie al cliente” (p.60).

También de acuerdo con Pizzo (2013), la calidad de atención es:

El hábito desarrollado y practicado por una organización tomando en cuenta las expectativas de los clientes siendo este servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.

## **Dimensiones de la calidad de atención**

### **Primera dimensión: Confiabilidad.**

Según Abadi (2004), “es la capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez” (p.43).

Según Sueiro (2012) la confiabilidad es:

La capacidad de desempeñar una función requerida, en condiciones establecidas durante un período de tiempo determinado. Es decir, que habremos logrado la Confiabilidad cuando el "indicador" (llámese a esto), hace lo que queremos que haga y en el momento que queremos que lo haga. Al decir indicador podemos referirnos a una máquina, una planta industrial, un sistema y hasta una persona. La Confiabilidad impacta directamente sobre los resultados de la empresa, debiendo aplicarse no sólo a máquinas o equipos aislados sino a la totalidad de los procesos que constituyen la cadena de valor de la organización. (p.56)

### **Segunda dimensión: Calidad de respuesta.**

Según Abadi (2004), "se entiende por tal la disposición atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en éste sentido" (p.54).

Según Carreras (2006) La Responsabilidad "es la capacidad de sentirse obligado a dar una respuesta o cumplir un trabajo sin presión externa alguna" (p. 35).

La responsabilidad es un valor moral que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, con la disposición de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido.

Según Savater (1998), "la responsabilidad consiste en intentar ser sujetos. No se trata de ser simplemente un engranaje, de ser simplemente fatalidad, es decir algo necesariamente actúa de una manera determinada" (p.60).

### **Tercera dimensión: Empatía.**

Según Abadi (2004) quiere decir "adoptar la situación en cómo se encuentra el usuario" (p.28).

Según Zeithman y Bitner (2002) empatía es “brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa”. (p.103)

La empatía, presenta para muchos una relación vinculante con un concepto que también proviene del idioma inglés: el “comportamiento pro-social” que implica al tipo de conducta que alguien puede tener a favor de otro ser social sin obtener nada a cambio Singer y Lamm (2009)

Preston y de-Waal (2002), definen este tipo de comportamiento como “aquellas acciones que una persona hace para aliviar el sufrimiento de otro” (p.34).

#### **Cuarta dimensión: Tangible.**

Según Abadi (2004), “son las instalaciones (físicas, equipos, herramientas) en la cual deben presentarse de lo mejor posible y los empleados, estar bien presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente” (p.78).

Según Donabedian (2002), “Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionadas con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comunidad” (p. 105).

Según Zeithman y Bitner (2002), “Elementos tangibles es la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad” (p. 105).

Para finalizar es importante identificar las expectativas de los usuarios en cuanto a la calidad de atención, esta es más difícil de definir en comparación a la calidad en los productos. La calidad de servicio siempre variará, dependiendo de las circunstancias del problema y de la interacción entre el empleado y el cliente.

### **1.3. Justificación**

#### **Justificación práctica**

El presente estudio servirá para hacer de conocimiento los resultados en cuanto la relación entre la organización de los despachos congresales y la calidad de la atención que ellos brindan según la percepción de los usuarios y de esta manera analizar aquellos errores presentes, con el fin de estandarizar y mejorar la organización de los despachos.

#### **Justificación teórica**

Este estudio servirá de base para otras investigaciones relacionadas a la organización de instituciones o entidad y la calidad de atención brindada. Se consideran que los aportes teóricos de esta investigación pueden preceder aspectos relevantes en cuanto la calidad de atención, por lo tanto coadyuvar a la mejora de la calidad del servicio brindado, estableciendo bases duraderas para el fortalecimiento de la organización.

#### **Justificación metodológica**

La realización de este estudio es de gran ayuda y suma importancia, ya que la organización constituye una efectiva estrategia el proceder de cual sistema u organización que pretenda surgir como una entidad respetable, de esta manera fortalecer la capacidad para lograr resultados y mejorar la calidad del servicio.

#### **Justificación social**

En lo Social es importante este trabajo, dado que esta entidad tiene a su cargo velar por las relaciones los diferentes estamentos de la sociedad peruana, entre los cuales siempre se presentan problemáticas, que implican el quehacer dirimente de las autoridades, para lograr un bienestar social común.

#### **1.4. Realidad problemática**

El Congreso de la República es el órgano representativo de la Nación, encargado de realizar las funciones legislativas, del control político, y las demás que establece la Constitución del estado. Es unicameral y está integrado por 130 congresistas elegidos en forma democrática, de acuerdo a Ley.

Dentro de la constante preocupación por modernizar los despachos congresales se tiene presente la importancia y necesidad de intensificar la relación del Congreso de la República con la ciudadanía y con el ciudadano, la misma que se está llegando a un nivel mediático.

La modernidad, en el caso de los Despachos Congresales, no sólo pasa por la incorporación de tecnologías de punta en el área información o la adopción de esquemas administrativos. La relación con los medios de comunicación en el manejo de la potencial crisis de imagen de los despachos congresales.

Un eje central en este trabajo de investigación es la relación del Despacho Congresal con atención a los usuarios, que debe ser fortalecida y dotada de un mayor dinamismo a través de todos los medios que tiene a su alcance la institución parlamentaria.

La Mesa Directiva del Congreso de la República está dando un decidido impulso a todas estas formas de llegar al ciudadano. Los colaboradores en Despachos Congresales a la buena organización y funcionamiento, apoyamos con entusiasmo este esfuerzo.

En un Reglamento de Organización y Funciones (ROF) la ausencia es una Falta grave en los Despachos congresales, siendo este documento Técnico Normativo de Gestión, que se constituya como una herramienta indispensable para las unidades orgánicas que coadyuva en la planificación, ejecución, suspensión y evaluación de las estrategias generales para el logro objetivo y de un mejoramiento de calidad en la atención al usuario. Determinar muy claro las

funciones que le corresponde al personal de los despachos congresales como es asesores, técnico, auxiliar, asistente y coordinador parlamentario.

Así mismo, no hay una promoción de normativas para el mejoramiento de la Organización y Funcionamiento de los Despachos Congresales, que permitiría un mejor servicio a los usuarios. Es por ello que se requiere coordinar con el Congreso y los demás despachos congresales, buscar promover y fomentar las buenas prácticas laborales, con el objetivo de fortalecer el régimen democrático y el reforzamiento institucional del Congreso de la República. Se tiene que proponer que los despachos congresales desempeñen determinadas funciones a través de diversos mecanismos establecidos usualmente por un conjunto de reglas donde estén normadas dentro del Reglamento del Congreso de la República.

Por lo cual el presente proyecto de investigación tiene por finalidad describir las relaciones entre la organización del Despacho Congresal y la calidad de atención de los usuarios para posteriormente proponer un conjunto de formas al Reglamento del Congreso de la República, asimismo presentarlo al Código de Ética Parlamentaria y al Reglamento de la Comisión de Ética Parlamentaria con la finalidad de prevenir actos irregulares en la disposición de los recursos asignados a los congresistas y en la contratación de personal de confianza en el ámbito de la organización parlamentaria.

#### **1.4.1. Formulación del problema**

##### **Problema general**

¿Qué relación existe entre la organización de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la República, Perú 2015?

##### **Problemas específicos:**

##### **Problema específico 1**

¿Qué relación existe entre la planeación de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la República, Perú 2015?



**Problema específico 2**

¿Qué relación existe entre la coordinación de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la República, Perú 2015?

**Problema específico 3**

¿Qué relación existe entre la dirección de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la República, Perú 2015?

**Problema específico 4**

¿Qué relación existe entre el control de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la República, Perú 2015?

**1.5. Hipótesis****1.5.1. Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre la organización de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la República, Perú 2015.

**1.5.2. Hipótesis específicas****Hipótesis específica 1**

Existe una relación significativa entre la planeación de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la República, Perú 2015.

**Hipótesis específica 2**

Existe una relación significativa entre la coordinación de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la República, Perú 2015.

### **Hipótesis específica 3**

Existe una relación significativa entre la dirección de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la República, Perú 2015.

### **Hipótesis específica 4**

Existe una relación significativa entre el control de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la República, Perú 2015.

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1. Objetivo general**

Determinar la relación existe entre la organización de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la República, Perú 2015.

### **1.6.2. Objetivos específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Determinar la relación existe entre la planeación de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la República, Perú 2015.

#### **Objetivo específico 2**

Determinar la relación existe entre la coordinación de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la República, Perú 2015.

#### **Objetivo específico 3**

Determinar la relación existe entre la dirección de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la República, Perú 2015.

#### **Objetivo específico 4**

Determinar la relación existe entre el control de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la República, Perú 2015.

## **II. Marco metodológico**

## **2.1. Variables de investigación**

### **Variable 1: Organización de los despachos congresales**

#### **Definición conceptual**

Organizar abarca la manera de ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, con el objetivo de alcanzar las metas de la organización. Anzola (2002, p. 48)

#### **Definición operacional**

Las dimensiones con las cuales se medirán serán 4: Planeación, coordinación, dirección y control.

### **Variable 2: Calidad de atención**

#### **Definición conceptual**

Según Abadi (2004) la calidad es la evaluación de las funciones realizadas, características o comportamientos de un bien o servicio. No hay calidad que se pueda medir por su apreciación o el análisis de las partes constitutivas de un servicio recibido. Por tanto, la clasificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando todas las características, funciones o comportamientos. (p.56)

#### **Definición operacional**

Las dimensiones con las cuales se medirán serán 4: Confiabilidad con indicadores como horario de atención, capacitación, tecnología aplicada, personal itinerante, actividades distribuidas; Capacidad de respuesta con indicadores como agilidad, situaciones imprevistas, requerimiento, comunicación, necesidades de sus usuarios; Empatía con indicadores como atención individual, amabilidad, intereses, horarios establecidos, cortesía y el buen trato; y por último la dimensión Tangibilidad con indicadores como material publicitario, presentación, ambientes cómodos, módulos de atención.

## 2.2. Operacionalización de la variable

Tabla 1

*Operacionalización de la variable organización de los despachos congresales*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Nivel y rango</b>	<b>Escala</b>
Planeación	Diseño de procedimientos	1,2,3,4,5		
	Estructura			
Coordinación	Funciones	6,7,8,9,10		
	Equipo			
Dirección	Recursos	11,12,13,14,15	Eficiente (74-100)	Siempre
	Condiciones de motivación		Regular (47-73)	Casi siempre
	Adiestramiento		Deficiente (20-46)	A veces
Control	Monitoreo	16,17,18,19,20		Casi nunca
	Procesos			Nunca
	Revisión			
	Seguimiento a Nivel Gerencial			
	Evaluación de Manuales			
	Supervisión			

Tabla 2

*Operacionalización de la variable calidad de atención*

Dimensión	Indicadores	Ítem	Nivel y rango	Escala
Confiabilidad	Horario de atención			
	Capacitación			
	Tecnología aplicada			
	Personal itinerante	1,2,3,		
	Actividades distribuidas	4,5		
Capacidad de respuesta	Agilidad			
	Situaciones imprevistas.	6,7,8,		
	Requerimiento	9,10		Siempre
	Comunicación		Alto (74-100)	Casi siempre
	Necesidades de sus usuarios.		Medio(47-73)	A veces
			Bajo(20-46)	Casi nunca
Empatía	Atención individual	11,12,13,		Nunca
	Amabilidad	14,15		
	Intereses			
	Horarios establecidos			
	Cortesía y el buen trato			
Tangibilidad		16,17,18,		
	Material publicitario	19,20		
	Presentación			
	Ambientes cómodos			
	Módulos de atención			

### **2.3. Metodología**

El método utilizado fue el hipotético-deductivo, es aquel procedimiento que el investigador utiliza para realizar de su actividad en una práctica científica. El método hipotético-deductivo tiene las siguientes fases: observación del fenómeno a estudiar, formulación de una hipótesis para teorizar dicho fenómeno, deduciendo las consecuencias o proposiciones planteadas en la hipótesis, y autenticación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con lo experimentado. (Hernández, Fernández, Baptista, Méndez y Mendoza, 2014, p.56).

### **2.4. Tipo de estudio**

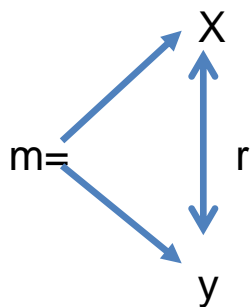
El presente trabajo de investigación responde a una investigación de tipo descriptiva - correlacional.

Es descriptiva, en el sentido de que es capaz de seleccionar las características principales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de dicho objeto. (Bernal, 2010)

Es correlacional, porque plantea conocer la relación o nivel de asociación que existe entre las dos variables de estudio, las cuales son: Organización de los despachos congresales y calidad de atención (Hernández, Fernández, Baptista, Méndez y Mendoza, 2014, p.56).

### **2.5. Diseño**

Es una investigación no experimental de corte transversal porque la investigación se plantea de manera objetiva sobre las variables planeadas observando el hecho expuesto para sus análisis y representa el siguiente diseño:



m = Muestra de estudio

x = Observación de la variable 1

y = Observación de la variable 2

r = Relación entre las variables

## 2.6 Población, muestra y muestreo

### 2.6.1. Población

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Según (Hernández, Fernández, Baptista, Méndez y Mendoza, 2014, p.56), “La población es la totalidad del fenómeno a estudiar de características en común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p.425).

La población estuvo compuesta por 163 usuarios que acuden a los despachos del Congreso de la República, Perú.

### 2.6.2. Muestra

Según (Tamayo, 2005) dice que la muestra es: “parte de cantidad establecida la cual sirve para describir y analizar sujetos en estudio”. (p. 320).

El tamaño de la muestra se determinó haciendo uso de la ecuación muestral, obteniéndose una muestra de  $n = 115$  usuarios.



Fórmula:

$$n = \frac{N Z^2 p (1-p)}{d^2(N-1) + Z^2 p (1-p)}$$

$$n = \frac{163 (1.96^2)(0.50) (1-0.50)}{0.05^2(163-1) + (1.96^2)(0.50) (1-0.50)} = 115$$

### 2.6.3. Muestreo

El muestreo fue probabilístico puesto que es una técnica de muestreo en virtud de la cual las muestras son recogidas en un proceso que brinda a todos los individuos de la población las mismas oportunidades de ser seleccionados.

#### **Criterios de selección**

##### **Criterios de Inclusión:**

Usuarios de ambos sexos de edades entre 18 y 60 años.

Usuarios que desearon participar voluntariamente.

##### **Criterios de Exclusión:**

Usuarios menores de edad

Usuarios que no desearon participar voluntariamente.

## 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 2.7.1. Técnicas

En cuanto a la técnica para la medición de la variable se utilizó la encuesta, que según (Hernández, Fernández, Baptista, Méndez y Mendoza, 2014) , es una técnica basada en preguntas, aplicada a un grupo de estudio, utilizando cuestionarios, que mediante preguntas, en forma personal, telefónica, o correo,

permiten investigar las características, opiniones, costumbres, hábitos, gustos, conocimientos, modos y calidad de vida, situación ocupacional, cultural, etcétera, dentro de una comunidad determinada. (p. 165).

También se usó la técnica de la observación que según (Hernández, Fernández, Baptista, Méndez y Mendoza, 2014), es la acción de observar, de mirar detenidamente, en el sentido del investigador es la experiencia, es el proceso de mirar detenidamente, o sea, en sentido amplio, el experimento, el proceso de someter conductas de algunas cosas o condiciones manipuladas de acuerdo a ciertos principios para llevar a cabo la observación.

### **2.7.2. Instrumentos.**

El instrumento utilizado es el cuestionario para la variable organización de los despachos congresales que es un instrumento para medir y recabar datos sobre las variables a investigar (Hernández, et. al, 2014), el instrumento consto de 20 ítems, se desagregó en 4 dimensiones: planeación, coordinación, dirección y control

Y para la variable calidad del servicio se utilizó un instrumento de 20 ítems disgregado en las 4 dimensiones: confiabilidad, respuesta, empatía y tangibilidad.

### **Ficha técnica de la variable Organización de los despachos congresales**

Autora	: Sheyla Mikela Cárdenas Lalangui
Objetivo	: Determinar el nivel de la organización de los despachos
Administración	: Individual
Tiempo	: 25 minutos
Estructura	: 20 ítems
Nivel de medición	: Escala de Likert

Se empleó un cuestionario con preguntas cerradas, con escala de Likert que consta de 20 ítems, con la finalidad de recolectar información específica

acerca de la Organización de los despachos congresales, el cual contiene los siguientes aspectos distribuidos en: eficiente (74-100), regular (47-73) y deficiente (20 al 46).

### **Ficha técnica de la variable calidad de atención**

Autora	: Sheyla Mikela Cárdenas Lalangui
Objetivo	: Determinar el nivel de la calidad de atención
Administración	: Individual
Tiempo	: 25 minutos
Estructura	: 20 ítems
Nivel de medición	: Escala de Likert

Se empleó un cuestionario con preguntas cerradas, con escala de Likert que consta de 20 ítems, con la finalidad de recolectar información específica acerca de la calidad de atención, el cual contiene los siguientes aspectos distribuidos en: eficiente (74-100), regular (47-73) y deficiente (20 al 46).

### **2.8. Métodos de análisis de datos.**

Para el análisis de los datos, después de obtener los resultados de ambas pruebas, se hizo el vaciado de la data en Excel, obteniendo las sumas de las dimensiones y de la variable. Luego se utilizó el software SPSS versión 21, para la reconversión de variables a niveles – rangos y brindar los informes respectivos.

Para mostrar los resultados obtenidos, se trabajaron tablas de contingencia, porcentajes y gráficos de barras, elementos que ayudan a ver descripciones y su respectivo análisis.

### 2.8.1. Validez y Confiabilidad.

#### Validez

Para la validez de los instrumentos se hizo a través de la consulta de profesionales, llamada juicio de expertos como se muestra en la siguiente tabla

Tabla 3

*Validez de contenido del instrumento*

Indicador	Exp 1	Exp 2	Exp 3	Determinación
Claridad	SI	SI	SI	Aplicable
Pertinencia	SI	SI	SI	Aplicable
Relevancia	SI	SI	SI	Aplicable

Mediante la validación se obtuvo una calificación de aplicable sobre el cuestionario propuesto, habiéndose ajustado el cuestionario de acuerdo a las recomendaciones de los expertos.

#### Confiabilidad de los instrumentos

En cuanto a la confiabilidad, se realizó la prueba de Alfa de Crombach para ambas variables mostradas en los siguientes cuadros

Tabla 4

*Nivel de confiabilidad del instrumento Organización de los despachos congresales*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,971	20

La prueba de confiabilidad del instrumento procedido bajo la técnica del Alfa de Cronbach es de 0,971 presenta un excelente nivel de confiabilidad, el cual el instrumento presenta confiabilidad permitiendo su aplicación para la obtención de los datos, además permite inducir que el cuestionario presenta un excelente nivel de confiabilidad como se muestra en la tabla 4.

Tabla 5

*Nivel de confiabilidad del instrumento calidad de atención*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,958	20

La prueba de confiabilidad del instrumento procedido bajo la técnica del Alfa de Cronbach es de 0,958 presenta un excelente nivel de confiabilidad, el cual el instrumento presenta confiabilidad permitiendo su aplicación para la obtención de los datos, además permite inducir que el cuestionario presenta un excelente nivel de confiabilidad como se muestra en la tabla 5.

## **2.9 Aspectos éticas**

La presente tesis de investigación cumplió con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, los cuales sugieren a través de su formato el camino a seguir en el proceso de investigación.

Asimismo, se ha cumplido con respetar la autoría de la información bibliográfica, por ello se hace referencia a los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que ésta conlleva.

### **III. Resultados**

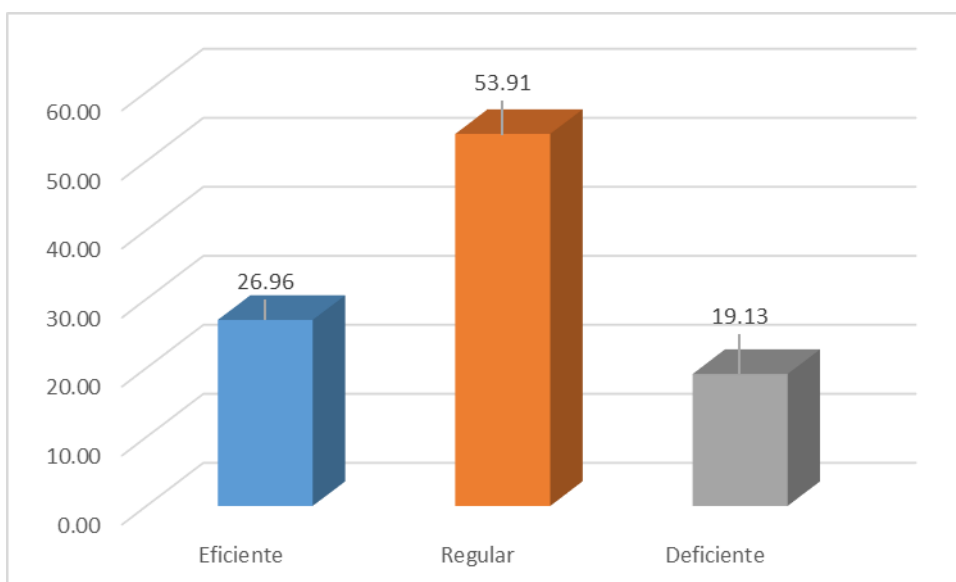
### 3.1. Descripción de los resultados

Tabla 6

*Niveles de la variable organización de los despachos congresales*

Niveles	n	%
Eficiente	31	26.96
Regular	62	53.91
Deficiente	22	19.13
Total	115	100.00

*Fuente: Elaboración propia*



*Figura 1: Niveles de la variable organización de los despachos congresales*

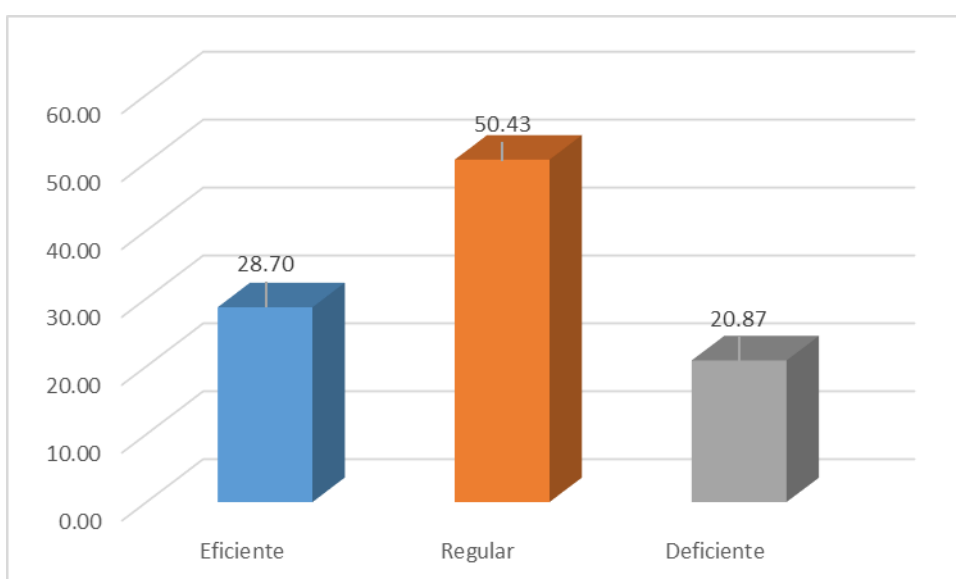
Según los datos obtenidos en la tabla 6 y figura 1 el 26.96 % de los usuarios perciben una organización de los despachos congresales de nivel eficiente, el 53.91% perciben un nivel regular y un 19.13% un nivel deficiente.

Tabla 7

*Niveles de la dimensión planeación*

Niveles	n	%
Eficiente	33	28.70
Regular	58	50.43
Deficiente	24	20.87
Total	115	100.00

*Fuente:* Elaboración propia



*Figura 2:* Niveles de la dimensión planeación

Según los datos obtenidos en la tabla 7 y figura 2 el 28.70 % de los usuarios perciben una planeación de nivel eficiente, el 50.43% perciben un nivel regular y un 20.87% un nivel deficiente.

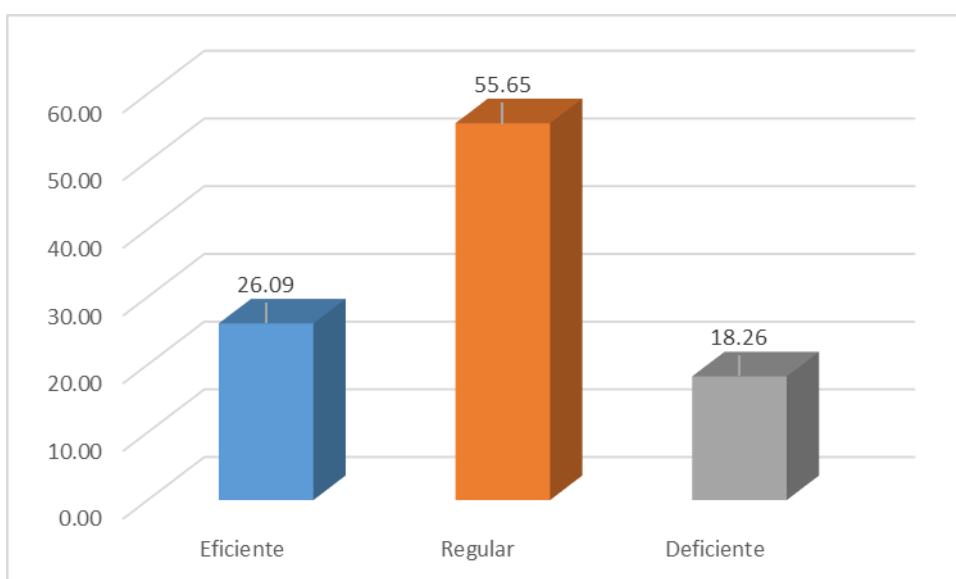


Tabla 8

*Niveles de la dimensión coordinación*

Niveles	n	%
Eficiente	30	26.09
Regular	64	55.65
Deficiente	21	18.26
Total	115	100.00

*Fuente:* Elaboración propia



*Figura 3:* Niveles de la dimensión coordinación

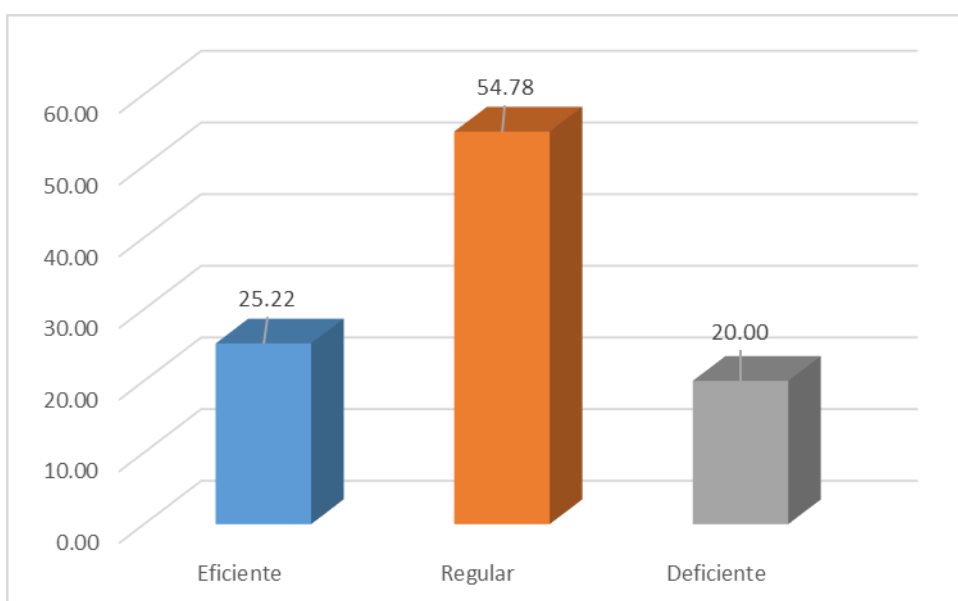
Según los datos obtenidos en la tabla 8 y figura 3 el 26.09 % de los usuarios perciben una coordinación de nivel eficiente, el 55.65% perciben un nivel regular y un 18.26% un nivel deficiente.

Tabla 9

*Niveles de la dimensión dirección*

Niveles	n	%
Eficiente	29	25.22
Regular	63	54.78
Deficiente	23	20.00
Total	115	100.00

*Fuente:* Elaboración propia



*Figura 4:* Niveles de la dimensión dirección

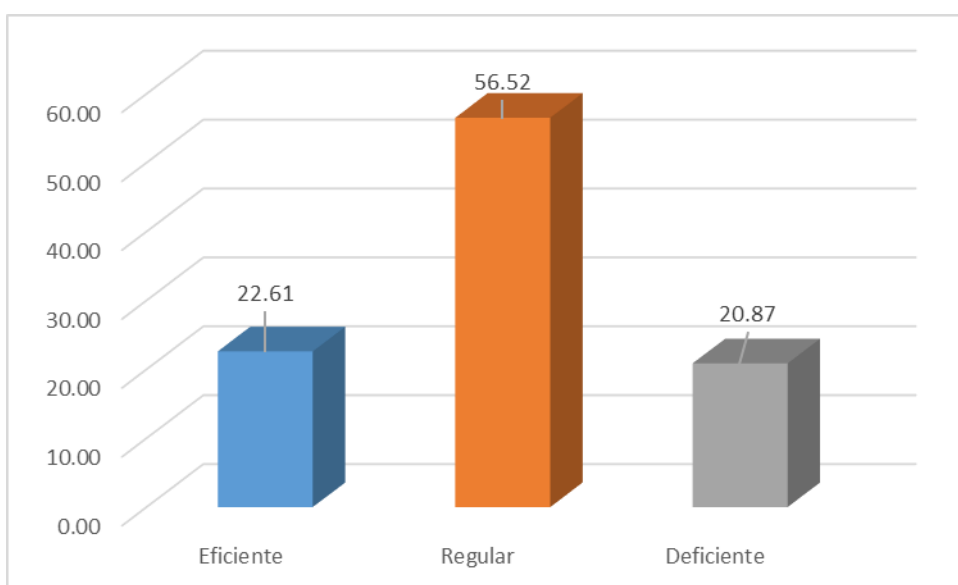
Según los datos obtenidos en la tabla 9 y figura 4 el 25.22 % de los usuarios perciben una dirección de nivel eficiente, el 54.78% perciben un nivel regular y un 20.00% un nivel deficiente.

Tabla 10

*Niveles de la dimensión control*

Niveles	n	%
Eficiente	26	22.61
Regular	65	56.52
Deficiente	24	20.87
Total	115	100.00

*Fuente:* Elaboración propia



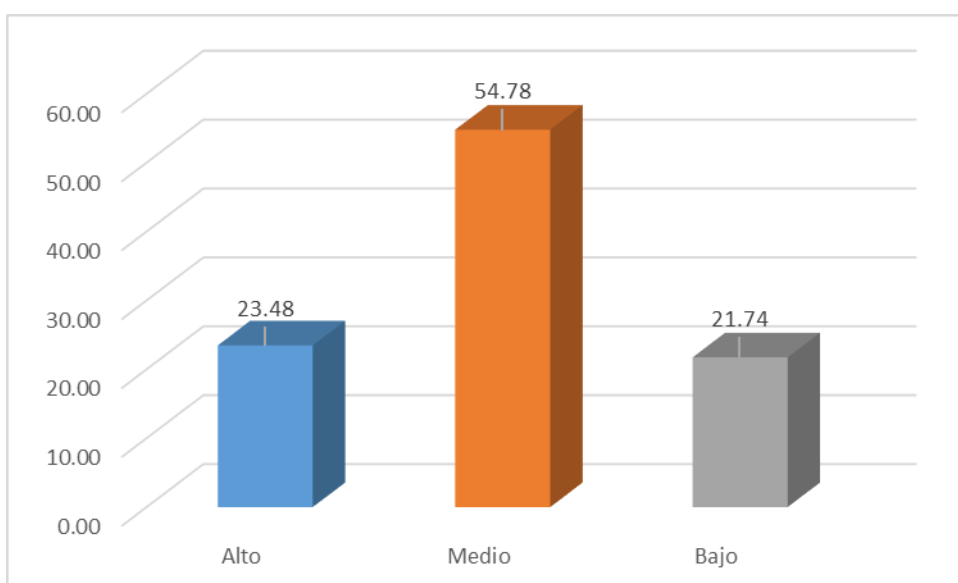
*Figura 5:* Niveles de la dimensión control

Según los datos obtenidos en la tabla 10 y figura 5 el 22.61 % de los usuarios perciben un control de nivel eficiente, el 56.52% perciben un nivel regular y un 20.87% un nivel deficiente.

Tabla 11

*Niveles de la variable calidad de atención*

Niveles	n	%
Alto	27	23.48
Medio	63	54.78
Bajo	25	21.74
Total	115	100.00

*Fuente: Elaboración propia**Figura 6: Niveles de la variable calidad de atención*

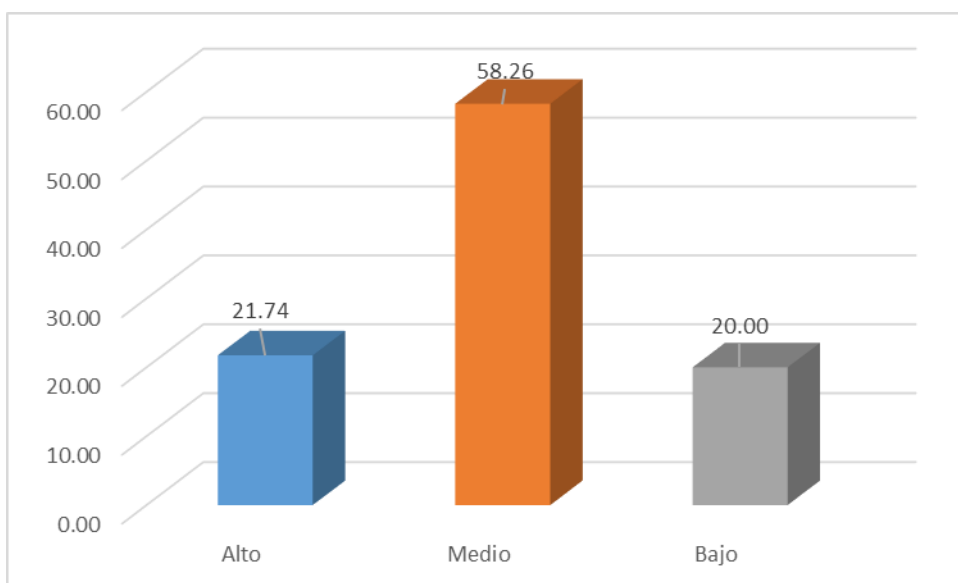
Según los datos obtenidos en la tabla 11 y figura 6, el 23.48 % de los usuarios perciben una calidad de atención de nivel alto, el 54.78% presentan un nivel medio y un 21.74% un nivel bajo.

Tabla 12

*Niveles de la dimensión confiabilidad*

Niveles	n	%
Alto	25	21.74
Medio	67	58.26
Bajo	23	20.00
Total	115	100.00

*Fuente:* Elaboración propia



*Figura 7:* Niveles de la dimensión confiabilidad

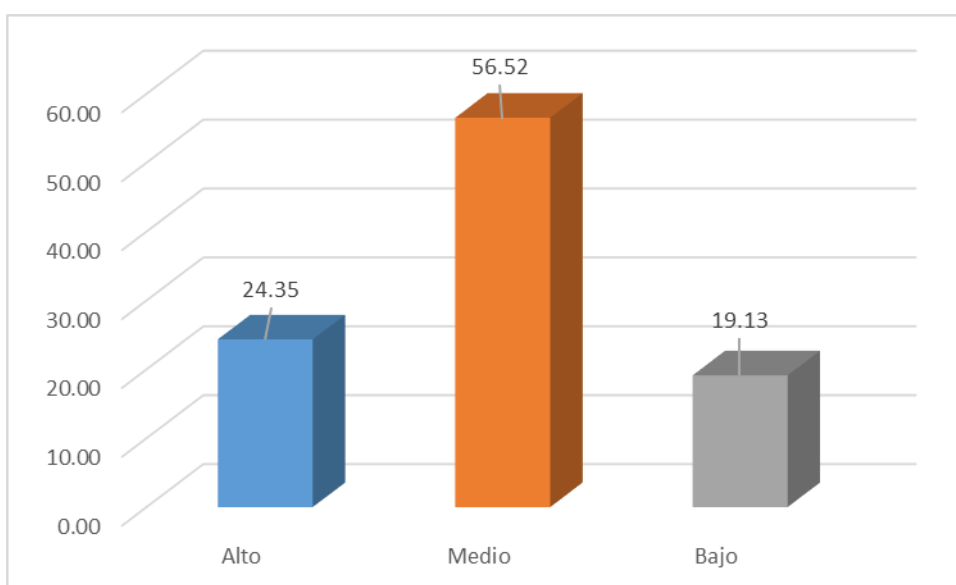
Según los datos obtenidos en la tabla 12 y figura 7, el 21.74 % de los usuarios perciben una confiabilidad de nivel alto, el 58.26% presentan un nivel medio y un 20.00% un nivel bajo.

Tabla 13

*Niveles de la dimensión respuesta*

Niveles	n	%
Alto	28	24.35
Medio	65	56.52
Bajo	22	19.13
Total	115	100.00

*Fuente:* Elaboración propia



*Figura 8:* Niveles de la dimensión respuesta

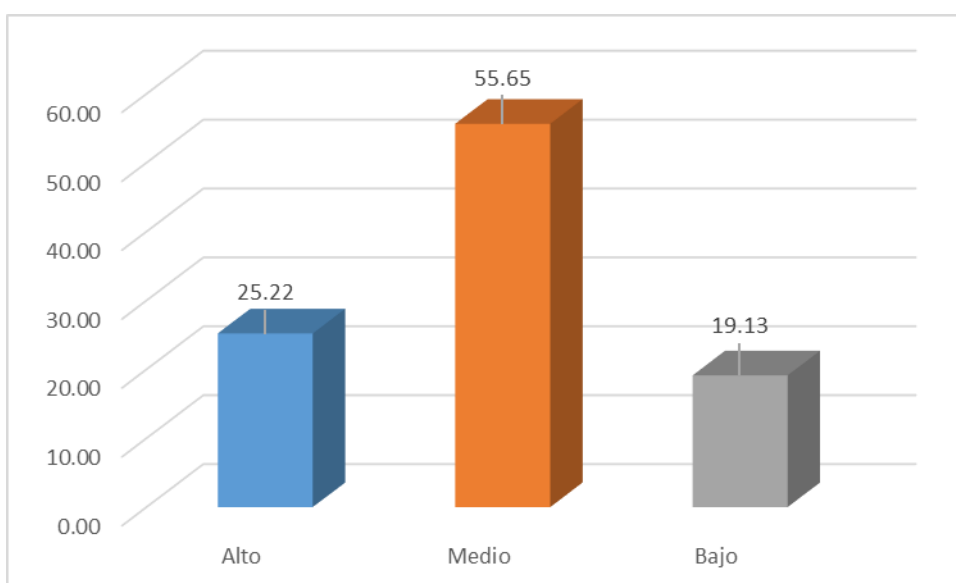
Según los datos obtenidos en la tabla 13 y figura 8, el 24.35 % de los usuarios perciben una capacidad de respuesta en un nivel alto, el 56.52% presentan un nivel medio y un 19.13% un nivel bajo.

Tabla 14

*Niveles de la dimensión empatía*

Niveles	n	%
Alto	29	25.22
Medio	64	55.65
Bajo	22	19.13
Total	115	100.00

*Fuente:* Elaboración propia



*Figura 9:* Niveles de la dimensión empatía

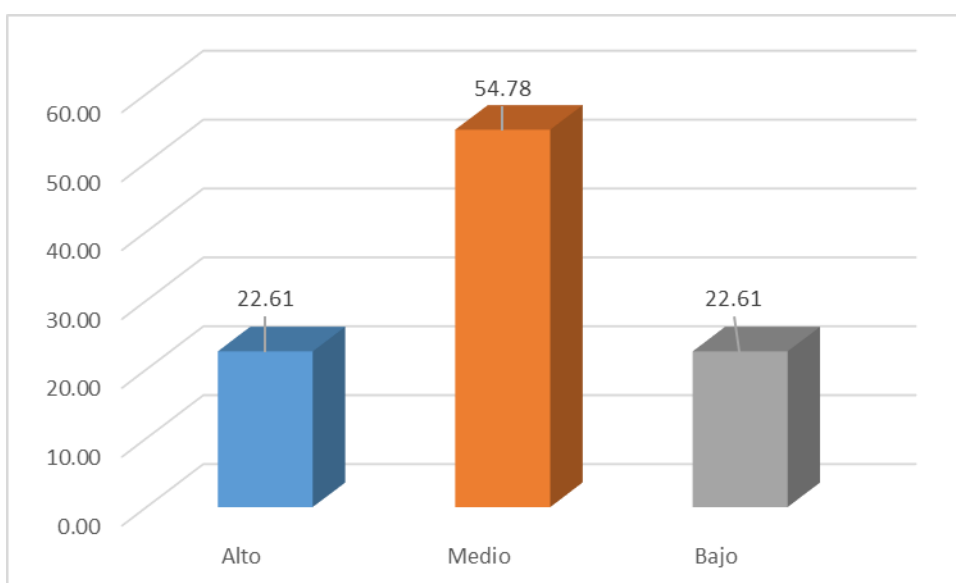
Según los datos obtenidos en la tabla 14 y figura 9, el 25.22 % de los usuarios perciben una empatía en un nivel alto, el 55.65% presentan un nivel medio y un 19.13% un nivel bajo.

Tabla 15

*Niveles de la dimensión tangibilidad*

Niveles	n	%
Alto	26	22.61
Medio	63	54.78
Bajo	26	22.61
Total	115	100.00

*Fuente:* Elaboración propia



*Figura 10:* Niveles de la dimensión tangibilidad

Según los datos obtenidos en la tabla 15 y figura 10, el 22.61 % de los usuarios perciben una tangibilidad en un nivel alto, el 54.78% un nivel medio y un 22.61% un nivel bajo.



## 3.2 Contrastación de las hipótesis

### 3.2.1 Hipótesis principal

Ha: Existe una relación significativa entre la organización de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la República, Perú 2015.

H0: No una relación significativa entre la organización de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la República, Perú 2015.

Tabla 16

*Prueba de correlación según Spearman entre la organización de los despachos congresales y la calidad de atención*

		Organización de los despachos congresales	Calidad de atención
Rho Spearman	de Organización de los despachos congresales	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,537**
		N	,001
			115
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,537**
		N	,001
			115

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

### Interpretación:

Como se muestra en la tabla 16 la variable organización de los despachos congresales está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de atención, según la correlación de Spearman de 0.537 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula

### 3.2.2 Hipótesis específica 1

Ha: Existe una relación significativa entre la planeación de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la República, Perú 2015.

H0: No existe una relación significativa entre la planeación de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la República, Perú 2015.

Tabla 17

*Prueba de correlación según Spearman entre la planeación de los despachos congresales y la calidad de atención*

		Planeación		Calidad de atención
Rho Spearman	de Planeación	Coeficiente de correlación	de 1,000	,511**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	115	115
	Calidad de atención	de Coeficiente de correlación	de ,511**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	115	115

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

#### **Interpretación:**

Como se muestra en la tabla 17 la planeación está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de atención, según la correlación de Spearman de 0.511 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula

### 3.2.3 Hipótesis específica 2

Ha: Existe una relación significativa entre la coordinación de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la República, Perú 2015.

H0: No existe una relación significativa entre la coordinación de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la República, Perú 2015.

Tabla 18

*Prueba de correlación según Spearman entre la coordinación de los despachos congresales y la calidad de atención*

			Coordinación	Calidad de atención
Rho Spearman	de Coordinación	Coeficiente de correlación	de 1,000	,566**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	115	115
	Calidad de atención	de Coeficiente de correlación	de ,566**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	115	115

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

#### **Interpretación:**

Como se muestra en la tabla 18 la coordinación está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de atención según la correlación de Spearman de 0.566 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula

### 3.2.4 Hipótesis específica 3

Ha: Existe una relación significativa entre la dirección de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la República, Perú 2015.

H0: No existe una relación significativa entre la dirección de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la República, Perú 2015.

Tabla 19

*Prueba de correlación según Spearman entre la dirección de los despachos congresales y la calidad de atención*

		Dirección		Calidad de atención
Rho Spearman	de Dirección	Coefficiente de correlación	de 1,000	,549**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	115	115
	Calidad de atención	de Coeficiente de correlación	de ,549**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	115	115

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

#### **Interpretación:**

Como se muestra en la tabla 19 la dirección está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de atención, según la correlación de Spearman de 0.549 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula

### 3.2.5 Hipótesis específica 4

Ha: Existe una relación significativa entre el control de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la República, Perú 2015.

H0: No existe una relación significativa entre el control de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la República, Perú 2015.

Tabla 20

*Prueba de correlación según Spearman entre el control de los despachos congresales y la calidad de atención*

			Control	Calidad de atención
Rho Spearman	de Control	Coeficiente de correlación	de 1,000	,587**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	115	115
	Calidad de atención	de Coeficiente de correlación	de ,587**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	115	115

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

#### **Interpretación:**

Como se muestra en la tabla 20 el control está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de atención, según la correlación de Spearman de 0.587 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula

## **IV. Discusión**

En cuanto a la hipótesis general la variable organización de los despachos congresales está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de atención, según la correlación de Spearman de 0.537 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01, aceptándose la presente investigación, tomando en cuenta los resultados descriptivos en la cual el 26.96 % de los usuarios perciben una organización de los despachos congresales de nivel eficiente, el 53.91% perciben un nivel regular y un 19.13% un nivel deficiente.. Por otro lado el 23.48% de los usuarios perciben una calidad de atención de nivel alto, el 54.78% presentan un nivel medio y un 21.74% un nivel bajo. De tal manera dichos resultados reflejan que la organización de los despachos congresales se encuentra en un nivel regular según la percepción de los usuarios, de tal forma como resultado la calidad del servicio se muestra en un nivel medio.

En la revisión de investigaciones como la de (Álvarez, 2012), hizo una investigación sobre satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales en la Universidad Católica Andrés Bello Caracas Venezuela. Cuyos resultados presentaron un valor global de 1,27 indicando que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25.4% por lo que existe oportunidades de mejoras para lograr una satisfacción total, en términos generales los usuarios consideran que el servicio en PDVAL supera lo esperado en la infraestructura, fiabilidad y la interacción personal y es peor de lo esperado en cuanto al tiempo de esperado. Existiendo una similitud con la presente tesis en obtener un nivel medio de la calidad de la atención

Estos resultados según Lascurain (2012), en su tesis “Diagnóstico y propuesta de Mejora de Calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica” quien concluyó que es necesario mantener un canal de comunicación al interior de la compañía que permita transmitir los problemas y las necesidades, y conseguir el apoyo necesario para que las mejoras puedan llevarse a cabo. En este sentido existe una similitud con el presente trabajo ya que se busca mejorar la gestión administrativa en función de la calidad del

servicio y una de esas formas es mejorar la comunicación para percibir los problemas presentes.

Por otro lado el autor Elera (2010), en su investigación titulada “Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao”. Concluyeron que los docentes, los alumnos y los padres de familia coinciden en que la gestión institucional tiene un nivel de correlación positiva pero en un nivel medio con la calidad del servicio educativo. Existiendo una similitud en los resultados, al igual que en la investigación de Villavicencio (2013), titulada “Calidad del servicio en el área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Línea S.A.” Trujillo quien concluyó que, la calidad de servicio del área de carga y encomiendas es eficiente por la confianza que esta brinda a sus clientes y su relación con estos es leal, pues muestran lealtad. El atributo mejor percibido lo constituye la confiabilidad que la empresa emite a sus clientes, la empresa le brinda buen trato. Existiendo una similitud con el presente trabajo de que existe una buena organización de los despachos.

Estos resultados según, Amador (2008) quien dice que la organización: “determina que recurso y que actividades se requieren para alcanzar los objetivos. Debe de diseñarse la forma de combinarla en grupo operativo es decir, la estructuración de la empresa.” La organización consiste en la asignación de recursos y actividades para alcanzar los objetivos, mediante órganos o cargos conformados y con la atribución de autoridades y responsabilidades en cada una de ellas. Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la empresa. (p.72)



## **V. Conclusiones**

**Primera:**

La variable organización de los despachos congresales está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de atención, según la correlación de Spearman de 0.537 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01.

**Segunda:**

La planeación está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de atención, según la correlación de Spearman de 0.511 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01.

**Tercera:**

La coordinación está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de atención según la correlación de Spearman de 0.566 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01.

**Cuarta:**

La dirección está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de atención, según la correlación de Spearman de 0.549 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01.

**Quinta:**

El control está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de atención, según la correlación de Spearman de 0.587 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01.

## **VI. Recomendaciones**

**Primera:**

A los responsables de los despachos congresales, tomar los resultados en cuenta ya que la organización está directamente relacionada con la calidad de atención de los usuarios y en la elaboración de lineamientos para el desarrollo del proceso organizacional en función de la calidad del servicio.

**Segunda:**

Se recomienda realizar un diagnóstico situacional en la organización de los despachos congresales y la calidad del servicio del personal posteriormente a la elaboración de un plan estratégico, se debe comunicar al personal para contar con su participación de esta manera alcanzar los objetivos y metas trazadas.

**Tercera:**

Llevar una adecuada coordinación en los procesos de organización para lograr una estructura ordenada haciendo uso del manual de procedimientos y de esta manera cumplir con los objetivos planteados.

**Cuarta:**

A la dirección realizar un control interno para analizar o inspeccionar los riesgos actuales de los despachos congresales, de tal manera se brinde una adecuada organización y un buen nivel de servicio por parte de los trabajadores en la cual se sientan seguros con un buen clima laboral producto de una eficiente dirección.

**Quinto:**

A los jefes llevar un control permanente y de esta manera minimizar los riesgos que se puedan presentar, haciendo un seguimiento a los trabajadores para determinar la realización de actuaciones con el fin de lograr una institución de calidad y así lograr un buen nivel en la atención brindada ante los usuarios, brindándoles de las herramientas necesarias para su correcto desarrollo profesional y que ofrezcan una atención de calidad.

## **VII. Referencias bibliográficas**

- Abadi, M. (2004). *Administración General*. Argentina: Facultad de Ciencias Economicas, Universidad de Buenos Aires.
- Álvarez, G. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. Caracas-Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello .
- Amador, J. (2008). *Proceso Administrativo*, disponible en:  
[http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/procesoadministrativo/](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/procesoadministrativo/).
- Anzola, S. (2002). *Administración de pequeñas empresas*. . México:: Mc Graw – Hill Interamericana.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. . Caracas: : Editorial Episteme, Oriol ediciones 3era edición.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Tercera edición*. . Bogotá, Colombia:: Pearson Educación.
- Carreras, E. a. (2006). *Como educar en valores. Ministerio de Educación y Ciencia*: . Ediciones morata Madrid, España.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*.
- Crosby, P. (1996.). *Reflexiones sobre calidad. 295 máximas del gurú mundial de calidad*. Mexico: McGraw Hill,.
- Castro, C. (2014), *Prácticas directivas y competencias de los altos directivos públicos para una gestión efectiva en el Estado de Chile*. Recuperada desde:  
[http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116266/cf-castro\\_cg.pdf?sequence=1](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116266/cf-castro_cg.pdf?sequence=1)
- Daft, R. (2004). *Administración* . Editor Cengage learning editores .
- Diaz, A., Romero, C., Quiñonez, J., Agapito, J., & Wong, R. (2012). *Planeamiento estratégico del servicio de gestion informatica para el sector salud en el Peru*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Dominguez, H. (2006). *El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente*. . Edit. ECOE ediciones.
- Donabedian, A. (2002). *Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad*. Mexico: Vol. 35 No.3.

- Elera, R. (2010). *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao.* Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- García (2012). *Análisis de los sistemas de gestión de calidad y la administración pública en la Presidencia del Consejo de Ministros- 2011.* Recuperada desde [http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/1385/1/garcia\\_lj.pdf](http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/1385/1/garcia_lj.pdf)
- Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2002). *Administración, Un Enfoque Basado en Competencias.* .
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de Investigación. Quinta edición.* . México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana editores.
- Hidalgo, J. (2015). *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del Gadm Canton Babahoyo.* Recuperada desde: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1090/1/TUBADM009-2015.pdf>
- Hurtado, D. (2008). *Principios de Administración.* Medellín, Colombia: Fondo Editorial ITM.
- Jimenez, H. (2010). *La gestión de intereses en la administración pública peruana.* Recuperada desde: [http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/213/1/jimenez\\_sh.pdf](http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/213/1/jimenez_sh.pdf)
- Koontz, H. y Weihrich, H. (1999) *Administración una perspectiva global.* 11° Edición . Mexico, McGraw Hill Interamericana.
- koontz, & O'Donnell. (2000). *Curso de Administración Moderna- Un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas.* . México. : Litográfica Ingramex S.A.
- Lascurain, I. (2012). *Diagnóstico y propuesta de Mejora de Calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica .* Universidad Iberoamericana de ciudad de México.
- Litterer, J.(1973) *Administration.* México. McGraw Hill.
- López, P., & Mariño, A. (2010). *Hacia una evolución en el campo del conocimiento de la disciplina administrativa: de la administración de empresas a la gestión de organizaciones\**. Colombia: Fundación Universidad Central De Colombia.

- Louffat, E. (2012). *Administración : Fundamentos del proceso administrativo*. 3a. ed. Argentina: Editorial Cengage Learning Argentina.
- Martínez, A. (2005). *Manual de Gestión y mejora de procesos en los Servicios de Salud*. México, D.F.: Editorial El Manual Moderno, S.A., .
- Naranjo (2012). *El desempeño laboral en el balcón de servicios del gobierno autónomo descentralizado Municipalidad de Ambato y su incidencia en la satisfacción al cliente*. Recuperada desde:  
file:///C:/Users/Downloads/Mg.GP.1646.pdf
- Pelaes, O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Pelayo, C. (1999) *Las principales teorías administrativas y sus principales enfoques*. Caracas
- Pérez, C. (2010). *Evaluación del desempeño en el sector público. Ilustre Colegio de abogados de Lima*. . Lima: Recuperado de:  
<http://www.cal.org.pe/pdf/diplomados/09evaluacion.pdf>.
- Petersen, E. y Plouman, E. (1961) *Organización y dirección de empresas*. México
- Pizzo, M. (2013). *Como servir con excelencia*. Recuperado el 10 de Octubre de 2014, de blog : <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definición-de-calidad-en-el-servicio/.html>.
- Porras, E. (09 de nov. de 2013). *Implantación del sistema de gestión de la calidad en las instituciones públicas de educación pre escolar, básica y media del municipio de Villavicencio*. Villavicencio, Colombia.
- Preston, S., & de-Waal, F. (2002). *Empathy: Its ultimate and proximate bases*. . Behavioral and Brain Sciences. Vol 25: 1–20.
- Robins, S., & Coulter, M. (2005). *La administración*. Mexico: Editorial Pearson Octava Edición.
- Ruiz, J. (1995). *Fundamentos para el análisis de Gestión Administrativa*. . Caracas: : Editorial Panapo.
- Savater, F. (1998). *El valor de educar*. España.
- Singer, T., & Lamm, C. (2009). *The Social Neuroscience of Empathy*. [El enfoque social neurocientífico de la empatía] . Annals of the New York Accademy of Sciences. 1156: 81-96. [versión digital].



- Sheldon, O. (1986). *La filosofía del management*. Barcelona: Orbis.
- Sosa, J. (2015). *Democracia, descentralización y cambio en las administraciones públicas de México (1982-2010)*. Recuperada desde:  
<http://eprints.ucm.es/34482/1/T36741.pdf>
- Sueiro, G. (2012). *¿Qué es la confiabilidad?* Gestión y tendencias; Ingeniero Industrial Practitioner certificado en RCM2.
- Tamayo, M. (2005). *El proceso de la investigación científica*. Mexico: Limusa Noriega Editores.
- Terry, G. (1961). *Principios de Administración*. Editorial Continental, S.A.  
1a. Edición.-México
- Tirado, K. G. (2014). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el colegio químico farmacéutico de la Libertad – Trujillo*. Universidad Nacional de Trujillo.
- Vásquez, M. (2007). *Concepto de calidad para la organización*. . Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/concepto-de-calidad-para-la-organizacion/>.
- Veintimilla, M. (2006). *Principios básicos de gestión empresarial*.
- Velásquez, E. (2010). *Calidad de la Gestión Administrativa de la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Itapúa*. Paraguay.: Universidad Nacional de Itapúa.
- Villavicencio, R. (2013). *Calidad del servicio en el área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Línea S.A.* Trujillo : Universidad Nacional de Trujillo.
- Zeithman, V., & Bitner, J. (2002). *Marketing de servicio. 2da Edición*. Editorial, FIC Graw-Hill Interamericana.

## **Apéndices**

## Apéndice 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	Hipótesis	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>Problema principal:</b> ¿Qué relación existe entre la organización de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la República, Perú 2015?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>Problema específico 1 ¿Qué relación existe entre la planeación de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la República, Perú 2015?</p> <p>Problema específico 2 ¿Qué relación existe entre la coordinación de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la República, Perú 2015?</p> <p>Problema específico 3 ¿Qué relación existe entre la dirección de los</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación existe entre la organización de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la República, Perú 2015.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Objetivo específico 1 Determinar la relación existe entre la planeación de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la República, Perú 2015.</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar la relación existe entre la coordinación de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la República, Perú 2015.</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar la relación existe entre la dirección</p>	<p><b>General</b> Existe una relación significativa entre la organización de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la República, Perú 2015.</p> <p><b>Hipótesis específicos</b></p> <p>Hipótesis específica 1 Existe una relación significativa entre la planeación de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la República, Perú 2015.</p> <p>Hipótesis específica 2 Existe una relación significativa entre la coordinación de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la República, Perú 2015.</p> <p>Hipótesis específica 3 Existe una relación significativa entre la dirección</p>	<b>Variable : Organización de los despachos congresales</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Niveles</b>		
			<b>Planeación</b>				
			<b>Coordinación</b>	Diseño de procedimientos Estructura			
			<b>Dirección</b>	Funciones Equipo Recursos			
<b>Control</b>	Condiciones de motivación Adiestramiento						
	Monitoreo Procesos Revisión Seguimiento a Nivel Gerencial Evaluación de Manuales Supervisión		Eficiente (74-100) Regular (47-73) Deficiente (20-46)				
			<b>Variable : Calidad de atención</b>				
<b>Confiability</b>			Horario de atención Capacitación Tecnología aplicada Personal itinerante Actividades distribuidas	Alto (74-			

<p>despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la República, Perú 2015?</p> <p>Problema específico 4 ¿Qué relación existe entre el control de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la República, Perú 2015?</p>	<p>de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la República, Perú 2015.</p> <p>Objetivo específico 4 Determinar la relación existe entre el control de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la República, Perú 2015.</p>	<p>de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la República, Perú 2015.</p> <p>Hipótesis específica 4 Existe una relación significativa entre el control de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la República, Perú 2015.</p>	<p><b>Capacidad de respuesta</b></p> <p><b>Empatía</b></p> <p><b>Tangibilidad</b></p>	<p>Agilidad Situaciones imprevistas. Requerimiento Comunicación Necesidades de sus usuarios.</p> <p>Atención individual Amabilidad Intereses Horarios establecidos Cortesía y el buen trato</p> <p>Material publicitario Presentación Ambientes cómodos Módulos de atención</p>	<p>100) medio (47-73) bajo (20-46)</p>
--	--	---	---	---	--

**Apéndice 2**  
**Instrumento**  
**Cuestionario de organización de los despachos congresales**

Estimado Usuario (a)

El presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de la información sobre la organización de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la República.

**Instrucciones**

Presentamos una escala valorativa, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas, marque con un aspa (X), la alternativa que considera pertinente en cada caso de acuerdo a la pregunta planteada que a continuación se presentan.

Por favor contestar con la mayor sinceridad. No hay que tener recelo alguno, se garantiza total discreción y absoluta reserva.

**Escala valorativa**

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

		ITEMS				
		1	2	3	4	5
	<b>LA PLANEACIÓN</b>					
1	Considera Ud. que es necesario que en los Despachos Congresales, estén orientados a objetivos					
2	Considera Ud. que un plan de objetivos, inciden en la productividad del personal de los Despachos Congresales					
3	Cree que un adecuado plan de acción en la organización mejora la productividad de los Despachos Congresales					
4	Considera Ud. que en la Dirección General de Administración del Congreso de la República tiene manejo de un manual de procedimientos en los Despachos Congresales					

5	Considera Ud. que la entidad cuenta con manuales de procedimientos actualizados.					
	<b>LA COORDINACIÓN</b>					
6	Considera usted que la institución cuenta con canales de comunicación					
7	Considera usted que los tiempos de atención están bien organizados					
8	Considera usted que existe una buena comunicación en la entidad.					
9	Considera usted que hay un flujo adecuado en los procesos que se enfocan en el servicio ofrecido					
10	Considera usted que hay un registro adecuado de los casos tratados en los despachos congresales					
	<b>LA DIRECCIÓN</b>					
11	Considera usted que existe una transparencia en los procesos que los usuarios solicitan					
12	Considera usted que los despachos congresales cuentan con el personal necesario					
13	Cree Ud. que la dirección de los planes, lleva a la productividad de los Despachos Congresales					
14	Considera usted que existe un tipo de liderazgo en la institución.					
15	Considera usted que los despachos congresales muestran una seguridad en sus servicios					
	<b>CONTROL</b>					
16	Considera usted que hay un seguimiento en la ejecución de los servicios.					
17	Considera usted que la entidad cuenta con políticas internas para un mejor desempeño laboral de sus trabajadores.					
18	Considera usted que los despachos cuenta con control permanente en los procedimientos y cumplimientos de los trabajadores.					
19	Considera usted que existe diferencias entre los despachos					
20	Considera usted que en los despachos existe un apoyo entre sus labores					

## Instrumento

### Cuestionario de calidad de atención

Estimado Usuario (a)

El presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de la información sobre la organización de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la República.

#### Instrucciones

Presentamos una escala valorativa, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas, marque con un aspa (X), la alternativa que considera pertinente en cada caso de acuerdo a la pregunta planteada que a continuación se presentan.

Por favor contestar con la mayor sinceridad. No hay que tener recelo alguno, se garantiza total discreción y absoluta reserva.

#### Escala valorativa

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

N°	ITEMS					
	<b>DIMENSIÓN CONFIABILIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	El horario de atención está acorde con la demanda en la atención del usuario.					
2	El personal orientador está lo suficientemente capacitado para atender en los tiempos establecidos.					
3	La tecnología aplicada agiliza los procesos y tiempo de respuesta.					
4	Los despachos congresales cuentan con personal itinerante (reemplazo) en los casos se presente la ausencia de alguno.					
5	Las tareas y actividades son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo de atención al administrado.					
	<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					

6	La capacidad de respuesta del orientador es ágil, confiable y entendible hacia el usuario.					
7	Los profesionales de los despachos congresales cuentan con capacidad de respuesta en situaciones imprevistas.					
8	El personal de la institución responde a cada requerimiento en forma eficiente y oportuna					
9	La comunicación que se emplea en los despachos congresales es un lenguaje comprensible y no utiliza un vocabulario técnico para explicar las cosas.					
10	La institución se destaca por ser receptiva a las necesidades de sus usuarios.					
	<b>DIMENSIÓN EMPATÍA</b>					
11	Los despachos congresales ofrecen una atención individual efectiva.					
12	Los profesionales de los despachos congresales demuestran amabilidad y buen trato.					
13	Los profesionales de los despachos congresales se preocupan por los intereses del usuario.					
14	Los profesionales de los despachos congresales tienen horarios establecidos (citas) para atender al usuario y siempre los cumple.					
15	En la institución se practica la cortesía y el buen trato.					
	<b>DIMENSIÓN TANGIBILIDAD</b>					
16	Los profesionales de los despachos congresales cuentan con un atractivo material publicitario.					
17	La información publicitaria de los despachos congresales es buena.					
18	Los profesionales de los despachos congresales cuentan con una buena presentación.					
19	La estructura y ambientes de los despachos congresales son cómodos y de excelente calidad.					
20	Los módulos de atención son los adecuados para brindar una buena atención al usuario.					



### Apéndice 3

#### Base de datos

#### Data de la variable organización de los despachos congresales

encuestados	item01	item02	item03	item04	item05	item06	item07	item08	item09	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20
1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
3	1	1	2	1	2	1	2	5	1	2	1	2	1	2	5	1	1	2	1	2
4	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2
5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	3	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	2	5	2	5
7	1	1	2	2	3	2	3	3	1	2	2	3	2	3	3	1	2	3	2	3
8	3	3	1	2	5	2	5	3	3	1	2	5	2	5	3	3	2	5	2	5
9	3	2	1	2	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2
10	3	5	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	5	2	5	2
11	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2
12	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	3	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	2	5	2	5
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
16	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
17	3	5	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	5	2	5	2
18	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2
19	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	3	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	2	5	2	5
21	1	1	1	1	3	1	3	3	1	1	1	3	1	3	3	1	1	3	1	3
22	3	3	1	2	5	2	5	3	3	1	2	5	2	5	3	3	2	5	2	5
23	3	2	1	2	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2
24	3	5	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	5	2	5	2
25	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2
26	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	3	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	2	5	2	5

28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
29	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
30	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
31	3	5	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	5	2	5	2
32	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2
33	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	3	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	2	5	2	5
35	1	1	2	2	3	2	3	3	1	2	2	3	2	3	3	1	2	3	2	3
36	3	3	1	2	5	2	5	3	3	1	2	5	2	5	3	3	2	5	2	5
37	3	2	1	2	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2
38	3	5	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	5	2	5	2
39	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2
40	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	3	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	2	5	2	5
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
43	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
44	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
45	3	5	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	5	2	5	2
46	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2
47	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	3	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	2	5	2	5
49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
50	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
51	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
52	3	5	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	5	2	5	2
53	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2
54	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	3	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	2	5	2	5
56	1	1	2	2	3	2	3	3	1	2	2	3	2	3	3	1	2	3	2	3
57	3	3	1	2	5	2	5	3	3	1	2	5	2	5	3	3	2	5	2	5
58	3	2	1	2	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2
59	3	5	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	5	2	5	2
60	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2
61	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
62	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
63	1	1	2	1	2	1	2	5	1	2	1	2	1	2	5	1	1	2	1	2
64	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2

65	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	3	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	2	5	2	5
67	1	1	2	2	3	2	3	3	1	2	2	3	2	3	3	1	2	3	2	3
68	3	3	1	2	5	2	5	3	3	1	2	5	2	5	3	3	2	5	2	5
69	3	2	1	2	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2
70	3	5	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	5	2	5	2
71	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2
72	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	3	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	2	5	2	5
74	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
75	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
76	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
77	3	5	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	5	2	5	2
78	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2
79	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	3	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	2	5	2	5
81	1	1	1	1	3	1	3	3	1	1	1	3	1	3	3	1	1	3	1	3
82	3	3	1	2	5	2	5	3	3	1	2	5	2	5	3	3	2	5	2	5
83	3	2	1	2	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2
84	3	5	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	5	2	5	2
85	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2
86	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	3	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	2	5	2	5
88	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
89	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
90	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
91	3	5	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	5	2	5	2
92	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2
93	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	3	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	2	5	2	5
95	1	1	2	2	3	2	3	3	1	2	2	3	2	3	3	1	2	3	2	3
96	3	3	1	2	5	2	5	3	3	1	2	5	2	5	3	3	2	5	2	5
97	3	2	1	2	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2
98	3	5	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	5	2	5	2
99	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2
100	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
101	3	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	2	5	2	5

102	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
103	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
104	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
105	3	5	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	5	2	5	2
106	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2
107	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
108	3	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	2	5	2	5
109	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
110	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
111	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
112	3	5	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	5	2	5	2
113	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2
114	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
115	3	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	2	5	2	5

## Data de la variable calidad de la atención

encuestados	item01	item02	item03	item04	item05	item06	item07	item08	item09	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20
1	3	3	3	3	3	2	2	2	4	1	3	1	2	2	4	1	3	1	2	2
2	2	2	2	2	2	3	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3
3	1	2	1	2	2	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
4	1	2	1	2	2	1	1	1	5	4	1	1	2	2	5	4	1	1	2	2
5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
6	2	5	2	5	5	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
7	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1
8	3	3	3	3	3	2	2	2	4	1	1	1	2	2	4	1	1	1	2	2
9	2	2	2	2	2	3	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3
10	5	2	5	2	2	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
11	1	2	1	2	2	1	1	1	5	4	1	1	2	2	5	4	1	1	2	2
12	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
13	2	5	2	5	5	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
14	1	1	1	2	2	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1
15	3	3	5	5	5	3	4	5	5	1	1	1	2	2	5	1	1	1	2	2
16	2	2	2	5	5	3	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3
17	5	2	1	1	1	1	1	1	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
18	1	2	3	3	3	2	2	2	4	4	1	1	2	2	4	4	1	1	2	2
19	5	5	2	2	2	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
20	2	5	2	5	5	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
21	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1
22	3	3	3	3	3	2	2	2	4	1	1	1	2	2	4	1	1	1	2	2
23	2	2	2	2	2	3	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3
24	5	2	5	2	2	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
25	1	2	1	2	2	1	1	1	5	4	1	1	2	2	5	4	1	1	2	2
26	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
27	2	5	2	5	5	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
28	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1
29	3	3	3	3	3	2	2	2	4	1	1	1	2	2	4	1	1	1	2	2

30	2	2	2	2	2	3	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3
31	5	2	5	2	2	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
32	1	2	1	2	2	1	1	1	5	4	1	1	2	2	5	4	1	1	2	2
33	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
34	2	5	2	5	5	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
35	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1
36	3	3	3	3	3	2	2	2	4	1	1	1	2	2	4	1	1	1	2	2
37	2	2	2	2	2	3	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3
38	5	2	5	2	2	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
39	1	2	1	2	2	1	1	1	5	4	1	1	2	2	5	4	1	1	2	2
40	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
41	2	5	2	5	5	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
42	1	1	1	2	2	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1
43	3	3	5	5	5	3	4	5	5	1	1	1	2	2	5	1	1	1	2	2
44	2	2	2	5	5	3	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3
45	5	2	1	1	1	1	1	1	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
46	1	2	3	3	3	2	2	2	4	4	1	1	2	2	4	4	1	1	2	2
47	5	5	2	2	2	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
48	2	5	2	5	5	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
49	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1
50	3	3	3	3	3	2	2	2	4	1	1	1	2	2	4	1	1	1	2	2
51	2	2	2	2	2	3	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3
52	5	2	5	2	2	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
53	1	2	1	2	2	1	1	1	5	4	1	1	2	2	5	4	1	1	2	2
54	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
55	2	5	2	5	5	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
56	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1
57	3	3	3	3	3	2	2	2	4	1	1	1	2	2	4	1	1	1	2	2
58	2	2	2	2	2	3	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3
59	5	2	5	2	2	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
60	1	2	1	2	2	1	1	1	5	4	1	1	2	2	5	4	1	1	2	2
61	3	3	3	3	3	2	2	2	4	1	3	1	2	2	4	1	3	1	2	2
62	2	2	2	2	2	3	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3
63	1	2	1	2	2	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
64	1	2	1	2	2	1	1	1	5	4	1	1	2	2	5	4	1	1	2	2
65	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
66	2	5	2	5	5	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5

67	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1
68	3	3	3	3	3	2	2	2	4	1	1	1	2	2	4	1	1	1	2	2	2
69	2	2	2	2	2	3	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3
70	5	2	5	2	2	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5
71	1	2	1	2	2	1	1	1	5	4	1	1	2	2	5	4	1	1	2	2	2
72	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
73	2	5	2	5	5	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5
74	1	1	1	2	2	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1
75	3	3	5	5	5	3	4	5	5	1	1	1	2	2	5	1	1	1	2	2	2
76	2	2	2	5	5	3	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3
77	5	2	1	1	1	1	1	1	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5
78	1	2	3	3	3	2	2	2	4	4	1	1	2	2	4	4	1	1	2	2	2
79	5	5	2	2	2	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
80	2	5	2	5	5	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5
81	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1
82	3	3	3	3	3	2	2	2	4	1	1	1	2	2	4	1	1	1	2	2	2
83	2	2	2	2	2	3	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3
84	5	2	5	2	2	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5
85	1	2	1	2	2	1	1	1	5	4	1	1	2	2	5	4	1	1	2	2	2
86	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
87	2	5	2	5	5	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5
88	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1
89	3	3	3	3	3	2	2	2	4	1	1	1	2	2	4	1	1	1	2	2	2
90	2	2	2	2	2	3	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3
91	5	2	5	2	2	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5
92	1	2	1	2	2	1	1	1	5	4	1	1	2	2	5	4	1	1	2	2	2
93	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
94	2	5	2	5	5	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5
95	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1
96	3	3	3	3	3	2	2	2	4	1	1	1	2	2	4	1	1	1	2	2	2
97	2	2	2	2	2	3	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3
98	5	2	5	2	2	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5
99	1	2	1	2	2	1	1	1	5	4	1	1	2	2	5	4	1	1	2	2	2
100	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
101	2	5	2	5	5	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5
102	1	1	1	2	2	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1
103	3	3	5	5	5	3	4	5	5	1	1	1	2	2	5	1	1	1	2	2	2

104	2	2	2	5	5	3	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3
105	5	2	1	1	1	1	1	1	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
106	1	2	3	3	3	2	2	2	4	4	1	1	2	2	4	4	1	1	2	2
107	5	5	2	2	2	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
108	2	5	2	5	5	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
109	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1
110	3	3	3	3	3	2	2	2	4	1	1	1	2	2	4	1	1	1	2	2
111	2	2	2	2	2	3	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3
112	5	2	5	2	2	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
113	1	2	1	2	2	1	1	1	5	4	1	1	2	2	5	4	1	1	2	2
114	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
115	2	5	2	5	5	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5



## Apéndice 4

### Alfa de la variable organización de los despachos congresales

#### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	115	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	115	100,0

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	20

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
item01	54,92	528,599	,722	,970
item02	54,67	498,171	,847	,968
item03	54,62	509,133	,706	,970
item04	54,69	499,831	,837	,969
item05	54,23	511,041	,716	,970
item06	54,69	499,831	,837	,969
item07	54,23	511,041	,716	,970
item08	53,79	507,342	,792	,969
item09	54,67	498,171	,847	,968
item10	54,62	509,133	,706	,970
item11	54,69	499,831	,837	,969
item12	54,23	511,041	,716	,970
item13	54,69	499,831	,837	,969
item14	54,23	511,041	,716	,970
item15	53,79	507,342	,792	,969
item16	54,67	498,171	,847	,968
item17	54,69	499,831	,837	,969
item18	54,23	511,041	,716	,970
item19	54,69	499,831	,837	,969
item20	54,23	511,041	,716	,970

## Alfa de la variable calidad de atención

### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	115	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	115	100,0

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	20

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
ítem01	58,37	388,146	,623	,957
ítem02	58,17	386,671	,712	,956
ítem03	58,47	395,462	,523	,958
ítem04	58,07	393,118	,574	,958
ítem05	58,07	393,118	,574	,958
ítem06	58,73	398,567	,848	,955
ítem07	58,16	381,484	,865	,954
ítem08	57,58	364,894	,864	,953
ítem09	56,17	424,162	,325	,960
ítem10	58,14	407,121	,365	,960
ítem11	58,57	378,423	,904	,953
ítem12	58,60	377,470	,915	,953
ítem13	57,73	371,497	,912	,953
ítem14	57,73	371,497	,912	,953
ítem15	56,17	424,162	,325	,960
ítem16	58,14	407,121	,365	,960
ítem17	58,57	378,423	,904	,953
ítem18	58,60	377,470	,915	,953
ítem19	57,73	371,497	,912	,953
ítem20	57,73	371,497	,912	,953

## Artículo científico

### 1. TÍTULO

La organización de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la República, Perú 2015.

### 2. AUTOR

Br. Sheyla Mikela Cárdenas Lalangui

### 3. RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar la relación existe entre la organización de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la República, Perú 2015; la población estuvo constituida por 163 usuarios que acuden a los despachos del Congreso de la República, Perú, la muestra según la ecuación muestral fue de 115 usuarios, en los cuales se ha empleado las variables: organización de los despachos congresales y calidad de atención. El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: organización de los despachos congresales en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca) y el cuestionario de calidad de atención en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca), que brindaron información acerca de la las variables de estudio en sus dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente. Y según los resultados el 26.96 % de los usuarios perciben una organización de los despachos congresales de nivel eficiente, el 53.91% perciben un nivel regular y un 19.13% un nivel deficiente. Por otro lado el 23.48 % de los usuarios perciben una calidad de atención de nivel alto, el 54.78% presentan un nivel medio y un 21.74% un nivel bajo. Y según la prueba de Spearman la variable organización de los despachos congresales está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de atención, según la correlación de Spearman de 0.537 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01.

### 4. PALABRAS CLAVE

Calidad, atención, administración, organización, planeación, control.

## 5. ABSTRACT

This research was aimed at determining the overall relationship between the organization of the congressional offices and the quality of service to users of Congress, Peru 2015; the population consisted of 163 users who come to the offices of Congress, Peru, the sample according to the sample equation was 115 users, which has been used variables: organization of congressional offices and quality of care. The method used in the research was the deductive hypothetical, this research used for its purpose the non-experimental design of correlational level, which collected information on a specific period, which was developed by applying the instrument: organization of congressional offices on the scale Likert (always, often, sometimes, rarely, never) and questionnaire quality of care in the Likert scale (always, often, sometimes, rarely, never), who provided information about the study variables in size, the results are presented graphically and textually. And according to the results the 26.96% of users perceive an organization of congressional offices efficient level, 53.91% perceive a regular level and 19.13% poor level. On the other hand 23.48% of users perceive a high quality of care level, 54.78% have an average 21.74% level and a low level. And according to the Spearman test the variable organization of congressional offices is directly and positively with the variable quality of health-related, according to the Spearman correlation of 0.537 represented this result as measured with a statistical significance of  $p = 0.001$  being less than 0.01.

## 6. KEYWORDS

Quality, service, management, organization, planning, control.

## 7. INTRODUCCIÓN

El Servicio al usuario, está referido al ámbito de asesoría y apoyo administrativo a los usuarios, y tiene por finalidad el desarrollo y ejecución imparcial y políticamente neutral de actividades, servicios institucionales confiables, homogéneos, oportunos y eficaces. Son claves para comprender el funcionamiento administrativo del Congreso de la República, en el cual se enmarca los diversos asuntos administrativos que se resumen en el presente documento y que inciden en el trabajo de los despachos congresales. Un eje central en este proceso es la relación de los Despachos Congresales con el ciudadano, que debe ser fortalecida y dotada de un mayor dinamismo a través de todos los medios que tiene a su alcance la institución parlamentaria. A través de la presente investigación se planteó el siguiente problema general: ¿Qué relación existe entre la organización de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del

Congreso de la República, Perú 2015?, se formularon los objetivos tales como: Determinar la relación existe entre la organización de los despachos congresales y la calidad de atención a los usuarios del Congreso de la República, Perú 2015. Se tomó en cuenta a distintos antecedentes de contraste tales como: Álvarez (2012) hizo una investigación sobre “satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales en la Universidad Católica Andrés Bello Caracas” Venezuela. También la investigación de Lascurain (2012) en su tesis Diagnóstico y propuesta de Mejora de Calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica sustentada en la Universidad Iberoamericana de ciudad de México, entre otros. En el marco conceptual se tiene algunas definiciones como: Anzola (2002) mencionó que: Organizar abarca la manera de ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, con el objetivo de alcanzar las metas de la organización. Según Abadi (2004) la calidad es: La evaluación de las funciones realizadas, características o comportamientos de un bien o servicio. No hay calidad que se pueda medir por su apreciación o el análisis de las partes constitutivas de un servicio recibido. Por tanto, la clasificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando todas las características, funciones o comportamientos. (p.56), entre otros.

## **8. METODOLOGÍA**

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: organización de los despachos congresales en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca) y el cuestionario de calidad de atención en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca), que brindaron información acerca de la las variables de estudio en sus dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente..

## **9. RESULTADOS**

Según los resultados el 26.96 % de los usuarios perciben una organización de los despachos congresales de nivel eficiente, el 53.91% perciben un nivel regular y un 19.13% un nivel deficiente. Por otro lado el 23.48 % de los usuarios perciben una calidad de atención de nivel alto, el 54.78% presentan un nivel medio y un 21.74% un nivel bajo. Y según la prueba de Spearman la variable organización de los despachos congresales está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de

atención, según la correlación de Spearman de 0.537 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01.

## 10. DISCUSIÓN

En cuanto a la hipótesis general la variable organización de los despachos congresales está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de atención, según la correlación de Spearman de 0.537 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01, aceptándose la presente investigación, tomando en cuenta los resultados descriptivos en la cual el 26.96 % de los usuarios perciben una organización de los despachos congresales de nivel eficiente, el 53.91% perciben un nivel regular y un 19.13% un nivel deficiente.. Por otro lado el 23.48% de los usuarios perciben una calidad de atención de nivel alto, el 54.78% presentan un nivel medio y un 21.74% un nivel bajo. En la revisión de investigaciones como la de (Álvarez, 2012), hizo una investigación sobre satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales en la Universidad Católica Andrés Bello Caracas Venezuela. Cuyos resultados presentaron un valor global de 1,27 indicando que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25.4% por lo que existe oportunidades de mejoras para lograr una satisfacción total, en términos generales los usuarios consideran que el servicio en PDVAL supera lo esperado en la infraestructura, fiabilidad y la interacción personal y es peor de lo esperado en cuanto al tiempo de esperado. Existiendo una similitud con la presente tesis en obtener un nivel medio de la calidad de la atención. Estos resultados según Lascurain (2012), en su tesis "Diagnóstico y propuesta de Mejora de Calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica" quien concluyó que es necesario mantener un canal de comunicación al interior de la compañía que permita transmitir los problemas y las necesidades, y conseguir el apoyo necesario para que las mejoras puedan llevarse a cabo. En este sentido existe una similitud con el presente trabajo ya que se busca mejorar la gestión administrativa en función de la calidad del servicio y una de esas formas es mejorar la comunicación para percibir los problemas presentes. Por otro lado el autor Elera (2010), en su investigación titulada "Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao". Concluyeron que los docentes, los alumnos y los padres de familia coinciden en que la gestión institucional tiene un nivel de correlación positiva pero en un nivel medio con la calidad del servicio educativo. Existiendo una similitud en los resultados, al igual que en la investigación de Villavicencio (2013), titulada "Calidad del servicio en el área de carga y

encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Línea S.A.” Trujillo quien concluyó que, la calidad de servicio del área de carga y encomiendas es eficiente por la confianza que esta brinda a sus clientes y su relación con estos es leal, pues muestran lealtad. El atributo mejor percibido lo constituye la confiabilidad que la empresa emite a sus clientes, la empresa le brinda buen trato. Existiendo una similitud con el presente trabajo de que existe una buena organización de los despachos. Estos resultados según, Amador (2008) quien dice que la organización: “determina que recurso y que actividades se requieren para alcanzar los objetivos. Debe de diseñarse la forma de combinarla en grupo operativo es decir, la estructuración de la empresa.” La organización consiste en la asignación de recursos y actividades para alcanzar los objetivos, mediante órganos o cargos conformados y con la atribución de autoridades y responsabilidades en cada una de ellas. Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la empresa (p.72).

## **11. CONCLUSIONES**

La variable organización de los despachos congresales está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de atención, según la correlación de Spearman de 0.537 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. La planeación está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de atención, según la correlación de Spearman de 0.511 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. La coordinación está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de atención según la correlación de Spearman de 0.566 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. La dirección está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de atención, según la correlación de Spearman de 0.549 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. El control está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de atención, según la correlación de Spearman de 0.587 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01.

## 12. RECONOCIMIENTOS

Primeramente doy gracias a Dios por permitirme tener tan buena experiencia dentro de la Universidad Cesar Vallejo, gracias por permitirme dar un paso más como profesional y en lo que tanto me apasiona, gracias a cada maestro que hizo parte de este proceso integral de formación, gracias al Asesor de Tesis por darme lo mejor de su experiencia científica y concretar finalmente este gran trabajo, que deja como producto terminado mi graduación en Master en la Especialidad en Gestión Pública.

## 13. REFERENCIAS

- Abadi, M. (2004). Administración General. Argentina: Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Buenos Aires.
- Álvarez, G. (2012). Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales. Caracas-Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.
- Amador, J. (2008). "Proceso Administrativo". Disponible en:  
[http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/procesoadministrativo/](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/procesoadministrativo/).
- Anzola, S. (2002). Administración de pequeñas empresas. . México: Mc Graw – Hill Interamericana.
- Elera, R. (2010). "Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao". Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Lascurain, I. (2012). "Diagnóstico y propuesta de Mejora de Calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica". Universidad Iberoamericana de ciudad de México.
- Villavicencio, R. (2013). "Calidad del servicio en el área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Línea S.A.". Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.