



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Estrategia de gestión en la calidad de servicios en instituciones
públicas Ecuador, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Plaza Vasquez, Martha Alemania (orcid.org/0000-0002-9994-2393)

ASESORAS:

Dra. Carbajal Llauce, Cecilia Teresita de Jesus (orcid.org/0000-0002-1162-8755)

Dra. Rodríguez de Peña, Nelida Isabel (orcid.org/0000-0002-8508-9096)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

PIURA - PERÚ

2024

DEDICATORIA

A Dios que me ha dado la fortaleza y sabiduría para cumplir otro sueño en mi vida.

A mi familia, por ser incondicional y por haberme brindado tanto amor.

A mi hijo Nicky por estar siempre conmigo y creer siempre en mí y a mi nieto Nick que es mi motor para seguir adelante.

Martha Plaza

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por estar siempre conmigo y darme fortaleza en los momentos más difíciles.

A mi Maestra Dra. Cecilia Carbajal, quien se ha tomado el arduo trabajo de transmitirme sus diversos conocimientos, también por apoyarme e impulsarme a hacer mi mejor esfuerzo.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARBAJAL LLAUCE CECILIA TERESITA DE JESÚS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "ESTRATEGIA DE GESTIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIOS EN INSTITUCIONES PÚBLICAS ECUADOR, 2024", cuyo autor es PLAZA VASQUEZ MARTHA ALEMANIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 14 de Junio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARBAJAL LLAUCE CECILIA TERESITA DE JESÚS DNI: 42830121 ORCID: 0000-0002-1162-8755	Firmado electrónicamente por: CLLAUCECT el 08- 07-2024 13:09:11

Código documento Trilce: TRI - 0760026



ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PLAZA VASQUEZ MARTHA ALEMANIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "ESTRATEGIA DE GESTIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIOS EN INSTITUCIONES PÚBLICAS ECUADOR, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
MARTHA ALEMANIA PLAZA VASQUEZ PASAPORTE: 0914583257 ORCID: 0000-0002-9994-2393	Firmado electrónicamente por: P7002285052 el 14-06- 2024 21:56:52

Código documento Trilce: TRI - 0760047

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo de Investigación.....	15
3.1.1. Diseño de investigación:.....	15
3.2.1. Categoría 1: Estrategias de gestión.....	16
Definición conceptual:.....	16
3.2.3. Categoría 2: Calidad de servicio.....	17
Definición conceptual:.....	17
Definición operacional:.....	17
3.2.5. Matriz de Categorización.....	18
3.3. Escenario de estudio:.....	18
3.4. Participantes:.....	18
3.6. Procedimiento.....	19
3.7. Rigor científico.....	19
3.8. Método de análisis de datos.....	19

3.9. Aspecto ético	19
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	21
4.1. Estrategia de Gestión	23
Subcategorías: Eficiencia	23
Plan de acción	23
4.2. La excelencia en los procesos administrativos en Dirección Distrital de Educación.....	23
4.3. Plan Operativo Anual Dirección Distrital de Educación	24
4.4. Subcategoría: Eficacia	25
Optimizar los servicios que ofrecen Distrito de Educación	25
4.5. Simplificación administrativa en el Distrito de Educación	26
4.6. Categoría: Calidad de Servicio	26
Subcategoría: Expectativa de calidad de servicio	26
Servicios que obtienen los usuarios Distrito de Educación	26
4.7. Expectativa del personal administrativo competente Dirección Distrital de Educación.....	27
4.8. Simplificación administrativa en las instituciones públicas	27
4.9. Subcategoría: Satisfacción de calidad de servicio	28
Satisfacción del usuario atención del Dirección Distrital de Educación	28
4.10. Servicio confiable, eficiente y satisfactorio en el Distrito de Educación	28
4.11. La satisfacción del usuario con el servicio recibido de la Dirección Distrital de Educación.....	29
V. CONCLUSIONES	30
VI. RECOMENDACIONES	31
VII. PROPUESTA.....	32
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Determinación de las acciones de mejoras a implementar.....	36
Tabla 2. Cronogramas de actividades	39
Tabla 3. Presupuesto.....	41
Tabla 4. De servicio	41
Tabla 5. Servicios de terceros	42

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Triangulación de la información	21
Figura 2 Diagrama de la propuesta.....	32

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo diseñar una propuesta de estrategia de gestión para mejorar la calidad de servicio en instituciones públicas en Ecuador. Esta investigación tiene un enfoque cualitativo, aplicada, descriptivo, fenomenológico el diseño de este estudio. La investigación se llevó a cabo en la Dirección Distrital Educación, utilizando métodos como la observación, el análisis documental y las entrevistas para la recopilación de datos. Se entrevistó a un total de 10 personas, incluyendo tanto a funcionarios administrativos como a usuarios. Cada participante compartió sus experiencias sobre la calidad de los servicios ofrecidos por las instituciones públicas. Las categorías y subcategorías de estudio fueron creadas con el propósito de estructurar y evaluar las reseñas, permitiendo una mejor aplicabilidad e interpretación de los objetivos planteados. Es importante elaborar una propuesta integral que incorpore estas estrategias que es esencial para elevar la calidad de los servicios públicos, mejorar la satisfacción del ciudadano y contribuir al desarrollo sostenible del país. Se concluye con una propuesta específica para la gestión de la calidad de los servicios, un paso fundamental para asegurar que las instituciones públicas ofrezcan mejores servicios. La implementación efectiva de estas medidas transformará a las instituciones públicas en entidades más eficientes, transparentes y centradas en el ciudadano.

Palabras clave: estrategia, gestión, calidad de servicio.

ABSTRACT

The present study aimed to design a management strategy proposal for improving service quality in public institutions in Ecuador. This research has a qualitative, applied, descriptive, phenomenological approach to the design of this study. The research was carried out in the Education District Directorate, using methods such as observation, document analysis and interviews for data collection. A total of 10 people were interviewed, including both administrative staff and users. Each participant shared their experiences on the quality of services offered by public institutions. The categories and subcategories of study were created with the purpose of structuring and evaluating the reviews, allowing a better applicability and interpretation of the objectives set. It is important to develop a comprehensive proposal incorporating these strategies which is essential for raising the quality of public services, The European Commission has recently published a report on the European Union's Youth Policy. It concludes with a specific proposal for quality of service management, an essential step to ensure that public institutions provide better services. The effective implementation of these measures will transform public institutions into more efficient, transparent and citizen-centred entities.

Keywords: strategy, management, quality of service.