



ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

**Plan de Gestión de Calidad en la Atención al Ciudadano
Del Fondo Social del Proyecto Integral de Bayovar**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Ocaña Palacios, Guisella de los Milagros (ORCID: 0000-0001-6154-0041)

ASESORA:

Dra. Carbajal Llauce, Cecilia Teresita de Jesús (ORCID: 0000-0002-1162-8755)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

PIURA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Con Cariño:

A mi esposo Tomy, por su amor incondicional.

Mis hijitos, Alejandro y Valeria, son la razón de mi vida.

Mi Thor, mi amoroso angel guardián.

Mis Hermanos y toda mi familia: por estar siempre ahí, en todo mi proceso de crecimiento personal y profesional.

A Todos, Gracias por creer en mí.

Guisella Ocaña Palacios

Agradecimiento

A Dios, por la vida, por las grandes oportunidades y bendiciones.

Mis Padres: Lucy Elena Palacios Bobadilla (QEPD) y Marcos Ocaña Velasquez por ser mi guía para siempre dar lo mejor.

Mis Padres Políticos: Vidalina Peltroche de Ocaña y Eduardo del Aguila Paraná (QEPD), que con su amor han hecho posible mis logros.

Guisella Ocaña Palacios

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	46
VI. CONCLUSIONES	55
VII. RECOMENDACIONES	56
VIII. PROPUESTA	57
REFERENCIAS	65
ANEXOS	

Índice de tablas

	21
Tabla 1 Distribución del número de ciudadanos y Colaboradores de Fospibay.	23
Tabla 2 Validaciones de los instrumentos por especialistas.	27
Tabla 3 Resultado dimensión planificación de la gestión de calidad en el Fospibay.	29
Tabla 4 Resultado dimensión de capacitación en la atención al ciudadano del Fospibay.	30
Tabla 5 Coeficiente de correlación dimensión de Planificación y capacitación en Fospibay.	30
Tabla 6 Resultado dimensión de ejecución de planes gestión calidad en el Fospibay.	31
Tabla 7 Resultado dimensión de la interacción en la atención al ciudadano en el Fospibay.	33
Tabla 8 Coeficiente de correlación dimensión de ejecución de planes de gestión de calidad e interacción en atención al ciudadano del Fospibay.	34
Tabla 9 Resultado dimensión de evaluación del progreso de gestión calidad.	35
Tabla 10 Resultado dimensión de seguimiento en la gestión calidad.	36
Tabla 11 Resultado de dimensión de la innovación y modernización variable atención al ciudadano.	37
Tabla 12 Coeficiente de correlación dimensión de evaluación seguimiento de gestión de calidad e innovación y modernización en atención al ciudadano del Fospibay.	38
Tabla 13 Resultado de las Dimensiones de Gestión de Calidad de Fospibay	39
Tabla 14 Resultados de la Dimensiones Variable Atención al Ciudadano	40
Tabla 15 Análisis Documental Gestión de Calidad Fospibay	42
Tabla 16 Análisis Documental Atención al ciudadano Fospibay	43
Tabla 17 Propuesta del Plan de Gestión de Calidad en Atención al ciudadano Fospibay	v

Tabla 18 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la Propuesta	44
Tabla 19 Coeficiente Correlación de Gestión de Calidad y Atención al Ciudadano	45
Tabla 20 Matriz de Acciones Estratégicas de la Propuesta	61
Tabla 21 Detalle de la Propuesta a implementar Plan de Gestión de Calidad en Atención al ciudadano del Fospibay	62

Índice de figuras

	28
Figura 1 Resultado de la Planificación de la Gestión de Calidad en el Fospibay	29
Figura 2 Resultado de la Capacitación en la Atención al Ciudadano del Fospibay	31
Figura 3 Resultado de Ejecución de Planes Gestión de Calidad en el Fospibay	32
Figura 4 Resultado de la Interacción con el Ciudadano en el Fospibay	34
Figura 5 Resultado Evaluación del progreso de Gestión de Calidad Fospibay	35
Figura 6 Resultado de Seguimiento en la Gestión de Calidad en Fospibay	36
Figura 7 Resultado de la Dimensión Innovación y Modernización en la atención al Ciudadano	38
Figura 8 Resultado de las Dimensiones de Gestión de Calidad de Fospibay	39
Figura 9 Resultados de la Dimensiones Variable Atención al Ciudadano	40
Figura 10 Análisis Documental de Expedientes del Fospibay	45
Figura 11 Gráfico de dispersión entre gestión de calidad y atención al ciudadano	57
Figura 12 Sistema de Gestión de Calidad basada en la Norma ISO 9001:2015	60
Figura 13 Mapa de Sechura – Zona de influencia	

Resumen

La Tesis, ha sido elaborada con el propósito de diseñar el Plan de gestión de calidad en la atención del ciudadano del FOSPIBAY que busca mejorar sus servicios con buenas prácticas empresariales promoviendo la sostenibilidad y socialmente responsable.

Se empleó el tipo de investigación básica, enfoque cuantitativo; así mismo es descriptiva - propositiva y no experimental, la muestra estuvo formada por 200 ciudadanos, como instrumento el cuestionario, las validaciones fueron realizadas por especialistas, así mismo se realizó el análisis de fiabilidad alfa de Cronbach.

Teniendo como resultados en la prueba no paramétrica del SPSS, señala una correlación muy alta de rho de Spearman, siendo el coeficiente con valor: 0,999, entre gestión de calidad y atención al ciudadano, con una significancia =0,000 ($P < 0.01$), lo que significa que las variables tienen una relación directa.

Concluyendo con la aceptación de hipótesis, así mismo en la organización se confirmó que la gestión de calidad en el servicio de atención al ciudadano presenta niveles bajo de 49.30% y regular 34.50% indicador necesario para diseñar la propuesta cuya estructura interna se contextualiza y adapta a la norma ISO 9001 -2015.

Palabras clave: gestión de calidad, atención ciudadano, mejora continua.

Abstract

The Thesis has been prepared with the purpose of designing the Quality Management Plan in the care of the FOSPIBAY citizen that seeks to improve its services with good business practices promoting sustainability and socially responsible.

The type of basic research, quantitative approach was used; Likewise, it is descriptive - propositional and not experimental, the sample consisted of 200 citizens, as an instrument the questionnaire, the validations were carried out by specialists, likewise the Cronbach's alpha reliability analysis was carried out.

Taking as results in the non-parametric test of the SPSS, it indicates a very high correlation of Spearman's rho, being the coefficient with a value: 0.999, between quality management and attention to the citizen, with a significance = 0.000 ($P < 0.01$), which which means that the variables have a direct relationship.

Concluding with the acceptance of hypotheses, likewise in the organization it was confirmed that the quality management in the service of attention to the citizen presents low levels of 49.30% and regular 34.50% necessary indicator to design the proposal whose internal structure is contextualized and adapted to the ISO 9001 -2015 standard.

Keywords: quality management, citizen service, continuous improvement

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las organizaciones ejercen un rol económico y social enfrentando retos para lograr los objetivos con un sentido de responsabilidad y desarrollo sostenible con las comunidades, siendo necesario la aplicación de estrategias y alternativas para mantener un nivel aceptable del buen servicio con atención al ciudadano y preservar la confianza en sus instituciones que conducen a una prosperidad económica sostenible y al desarrollo social. Kim (2020).

Grandes potencias económicas como Estados Unidos y China, se han adaptado a las tendencias de la globalización y modernización capaces de responder a las exigencias de los clientes, como respuesta a los servicios deficientes, costos elevados generados, proyectos mal ejecutados, atención con baja eficiencia al usuario, donde los ciudadanos no se involucran para solicitar mejoras en los servicios. La gestión de calidad trasciende desde el año 1980 debido a las dificultades en los servicios por las quejas de empleadores y usuarios. En 1990, son las organizaciones europeas, Estados Unidos y Asia, las que empiezan el desarrollo de hacer cumplir la calidad en los servicios. Fontalvo & De la Hoz (2018).

En el D. S. No 082-EF (2008) aprueba el Decreto Legislativo N° 996 y modificatorias 123-2010 y 238-2016, regula la creación de fondos sociales, con el propósito de administrar los recursos en beneficio de los ciudadanos. En el 2012 fue suscrito el convenio que da inicio a las actividades y desde entonces se vienen ejecutando proyectos sociales sostenibles en educación, salud y desarrollo productivo.

Las normas ISO son normas estándar que consisten en directrices relacionadas con sistemas de gestión, las cuáles se han actualizado en los años 1994, 2000, 2008 y 2015. La Organización Internacional para la Normalización ISO, es una federación mundial, que determina estándares de calidad requeridos por el gobierno y sociedad, herramienta que orienta a una gestión estratégica generando buenas

prácticas empresariales y óptimos beneficios promoviendo la sostenibilidad y el compromiso con la sociedad. Tahua (2019).

La Ley N° 27658 (2002) “Modernización de la Gestión del Estado”, declaró al Perú como un país en proceso de construir un estado democrático, mejorando la gestión pública y descentralizado en servicio del ciudadano, asimismo refiere la implantación de un sistema para administrar la calidad. (Ley N° 29158 ,2007). A pesar de lo autorizado por el gobierno por políticas, son pocos los procedimientos de gestión de calidad para brindar un mejor servicio a la sociedad. Existen pero carecen de una planeación, por lo que observamos servicios deficientes y obras mal ejecutadas en el país. Romero (2018).

Las instituciones públicas y privadas cuya función principal es brindar buena atención al ciudadano ,debe evidenciar calidad del servicio prestado , aplicando el procedimiento en mejoramiento continuo que permite tener una amplia visión , buscando la excelencia e innovación, en base a la normativa vigente para desarrollar una metodología de trabajo eficiente. Baldi (2020)

De acuerdo con Ramos (2019) , la gestión pública y privada estará orientada a la calidad al prestar atención a los servicios con usuarios o ciudadanos; y brindará orientación en función a las estrategias , buscan resolver problemas encontrados en la población objetivo y cambios que contribuyan a la realización del resultado final.

La realidad investigada es la atención a los ciudadanos, mejorarla con normas de calidad porque está directamente relacionada a la atención del ciudadano. En consecuencia el problema de investigación se estructuró: ¿De qué manera la propuesta de gestión de calidad mejorará la atención del ciudadano del Fondo Social del Proyecto Integral de Bayóvar? Por lo cual se realizó esta investigación de estudio propositivo para afirmar las cualidades y atributos, a fin de comprender las relaciones entre los hechos o situaciones para lograr alcanzar una organización integrada.

La Justificación del presente trabajo de investigación contribuirá a brindar atención de calidad a la ciudadanía, con servicios basados en métodos de mejora continua, creando un ambiente agradable entre la entidad y los ciudadanos, evitando conflictos sociales, así mismo ayudará como base a investigaciones sobre las variables de estudio con el fin de actualizar la información y aplicar métodos que ayude alcanzar la excelencia del servicio en atención al ciudadano.

En el marco de implementar esta propuesta y tratar de solucionar los problemas que la ciudadanía necesita resolver, se plasmó el objetivo general que guía la investigación: Proponer un plan de gestión de calidad para mejorar la atención del ciudadano del Fondo Social del Proyecto Integral de Bayóvar .Así mismo los objetivos específicos :a) determinar si la planificación afecta en la capacitación del personal en la atención al ciudadano del Fondo Social del Proyecto Integral de Bayóvar ,b) establecer la ejecución de los planes que mejorará en la interacción en el ciudadano del Fondo Social del Proyecto Integral de Bayóvar y c) validar la evaluación y seguimiento de la propuesta que mejorará en la innovación y modernización del Fondo Social del Proyecto Integral de Bayóvar.En tal sentido ,tenemos como hipótesis general que la propuesta del plan de gestión de calidad mejorará la atención al ciudadano del Fondo Social del Proyecto Integral de Bayóvar.

Este trabajo de investigación interesa a todas las organizaciones destinadas a ejecutar proyectos y/o programas sociales en todos sus niveles de gobierno, ya que son aliados estratégico del estado y complementan las intervenciones que realiza , más aún en este tiempo de emergencia sanitaria en que se ha logrado un trabajo articulado con el sector salud,la recuperación de muchos ciudadanos, que por lo que es necesario implementar y aplicar metodologías de modelo de desarrollo basadas en alcanzar la excelencia en el servicio en atención al ciudadano, aplicando procesos de mejora continua.Zamora(2019).

II. MARCO TEÓRICO

Después de la revisión teórica y bibliográfica se estructuró el presente marco teórico que permitieron desarrollar de una mejor manera este trabajo tomándose en cuenta a nivel internacional a:

Los autores Afroj et al. (2021) en su investigación para evaluar el servicio de la municipalidad, señalaron que el rápido crecimiento de la población urbana estimula los desafíos en las autoridades del gobierno para brindar servicios de calidad considerando la demanda del ciudadano. Mientras persista la distancia en los servicios prestados y la apreciación del ciudadano, la calidad de vida de las ciudades puede deteriorarse debido a la insatisfacción de los habitantes. Satisfacer la demanda debe ser más funcional, confiable y participativo, equipada con personal e instalaciones calificadas para un desarrollo urbano sostenible, como se propone en la investigación Plan de gestión de calidad en la atención al ciudadano del Fondo Social del Proyecto Integral de Bayóvar que del mismo modo logrará atender las necesidades de los habitantes.

Araujo et al. (2020) en su estudio realizado en Venezuela explican la presencia de principios para gestionar la Calidad concluyendo que se encuentran reflejados de manera favorable en las direcciones y que los usuarios son el eje de la actividad organizacional para satisfacer sus necesidades. Una estrategia específica para lograr gestionar el éxito competitivo de la empresa, se basan en principios y que permite conseguir sus objetivos, por lo que es necesario implementar en las organizaciones procesos que desarrollen actividades estratégicas para mejorar el servicio a los usuarios para mejorar la atención al ciudadano y el desempeño multidimensional del servicio.

Baldi (2020) en su indagación explica que el buen desempeño ha llevado a algunas organizaciones de servicio público a implementar algunas innovaciones de gestión, como la implementación del control organizacional que es un conjunto de mecanismos y herramientas

como métodos de calidad, control de gestión, auditoría interna, etc ,que influye en la organización a niveles estratégico y operativo, para dominar protocolos gerenciales , acciones y resultado, En este sentido, las organizaciones deben implementar métodos de gestión de calidad orientados con las normas ISO 9001 (2015) es necesario y fundamental en las Instituciones para su direccionamiento estratégico .

De la misma manera, Diez et al. (2020) en su artículo presentan diferentes modelos de calidad: European Platform Quality Management - EFQM y Project Integration Management-PCI. EFQM es políticas, liderazgos y estrategias, las personas son afiliados y recursos, los procedimientos en las personas impactan en el servicio a la sociedad y El PCI analizan: enfoque institucional, organizacional, relaciones convivencia, asesoramiento, currículo, comunidad y servicios. La mejora se logra con aprendizaje, innovación y relaciones con la comunidad.

Los Investigadores Parra, Moreno y Martínez (2020) realizaron una investigación en Cuba donde precisan la importancia del control ,concluyendo que la mejora continua se obtiene en base al desarrollo de proceso dinámicos e interactivos, que incluye la planificación, implementación, medición y reestructuración del método desarrollado por organizaciones, y el recurso humano debe gestionarse con más eficiencia para el logro de objetivos. Diseñar herramientas para controlar y validar el servicio de calidad nos permite realizar el seguimiento en la evaluación de indicadores claves en el desarrollo de estrategias de calidad en los servicios.

También, Ahuja et al. (2020) en su estudio desarrollado en México, manifiestan que existe un vínculo entre la relación de calidad total (TQM) y gestión de ingeniería I + D (TM / I + D) favorable e importante. La coordinación estratégica para la integración de calidad y tecnología, innovación, orientación al cliente, gestión de procesos, infraestructura de distribución basadas en el talento alinean los procesos resaltados.

En España, Tarí et al. (2020) Publican su artículo Internalización de la calidad en las organizaciones públicas, Concluyeron las motivaciones internas y externas inciden en la internalización y los temas más importantes son compromiso, buen trato, formación académica, agradecimiento y la revisión enfocadas en todas las organizaciones privadas o públicas. La excelencia en el servicio es fundamental para perfeccionar los resultados de los usuarios y grupos sociales y conseguir los propósitos institucionales.

A su vez, Kim (2020) en su artículo publicado El efecto de gestionar calidad y la gestión de Big Data en la satisfacción del cliente en el sector público de Corea, concluyó que este estudio tuvo un efecto significativo en la gestión de calidad total. En este caso, la aceptación del usuario tiene relación con la actividad de Total Quality Management -TQM. Es necesario gestionar sistemáticamente la gestión de datos en una situación en la que la demanda de mejora del servicio está aumentando gradualmente en línea en el sector público. En este sentido, la propuesta es concientizar a los trabajadores y asegurar calidad en los servicios que se refleja en la excelente atención al ciudadano.

Los investigadores Campos y Lazo (2019) sostienen que ofrecer calidad en el servicio mejora la gestión en la atención al ciudadano concluyendo que la creación de una metodología de calidad en los servicios a los usuarios es la clave para mejorar y mantener la reputación, asimismo ofrecer compromiso de calidad para asegurar a través de un modelo de gestión planeado y documentado, asegure un futuro confiable y eficiente. La adopción de modelos de gestión nos orientan a diseñar procedimientos y se convierten en instrumentos eficientes para mejorar los productos o servicios en las organizaciones.

Kemenade y Hardjono (2019) en su estudio *Gestión de la calidad total del siglo XXI el paradigma de la emergencia* publicada en la revista del Reino Unido Concluyeron que se pueden identificar 04 paradigmas: Experiencia, referencia, reflexión y emergencia. Una estrategia ideal para la organización es orientarse a través de los

paradigmas de calidad es necesario en la situación actual con lo que está sucediendo ahora y por ende en el futuro, además depende del contexto de cada organización y el compromiso total de los colaboradores.

Zamora Carvajal (2019) en el trabajo realizado en Quito, analiza la satisfacción del cliente basado en la ejecución de estándar de calidad concluyendo que tiene un impacto significativo en los productos y servicios en la presunción de los usuarios, la medición del índice de satisfacción ha permitido a la gestión obtener resultados positivos. Esta investigación nos ayuda a prevenir, mejorar y fortalecer los factores de servicio del canal de atención basado y diseñado de acuerdo a estándares de calidad.

El autor Benzaquen (2018) recomienda que las empresas deben certificar normas de calidad total compara el desempeño de las organizaciones con y sin certificación y cómo afecta la aceptación de la gestión de calidad total, este estudio es una continuación realizado por el autor en Perú, Colombia y Ecuador, donde se comprobó que se obtuvo la ISO. 9001. Las empresas certificadas tienen un nivel alto de calidad del servicio, buena comunicación interna y productividad, asimismo se refleja en la mejora de la imagen corporativa.

Font (2018) publicó en Valencia su tesis doctoral sostiene que la implementación de modelos basadas en las normas ISO para gestionar modelos de calidad que inicia con la viabilidad de planificar el sistema para brindar garantía y ventajas de los productos y servicios , la cual debe culminar con la certificación nacional de calidad. Establecer procesos orientados a intensificar la atención al usuario con un servicio basado en estándares de alta calidad conducen al logro de objetivos.

Ibarra y Rúa (2018) en su artículo publicado en Colombia Evaluación de calidad en la atención a los usuarios hospitalarios, concluyen que la capacidad es insuficiente para atender en el área de emergencias, las quejas constantes de los usuarios insatisfechos por la atención, los servicios de emergencia carecen de

profesionales para la atención de los usuarios. Es necesario controlar con indicadores para medir y hacer seguimiento el nivel de aceptación en los usuarios bajo la aplicación de los procedimientos normados en las ISO.

El Investigador Lizarzaburu (2016) publicó en Colombia el artículo *La gestión de la calidad en Perú*, donde concluye: identificación de la documentación fuente para determinar el origen y su evolución, sustentando la especificación estándar, así mismo determina su estructura, principios y destaca el mejoramiento continuo del servicio. Las Normas de calidad generan eficiencia en los procesos y ayudan a las empresas a monitorear y mejorar el desempeño, e impulsar a lograr rangos más elevados de satisfacción en servicio al usuario.

En su tesis doctoral el autor Ros (2016) publicó argumenta que la percepción de calidad en Murcia y satisfacción usuaria en el servicio tienen una conexión directa compuesta por factores tangibles e intangibles siendo necesario ofrecer un buen servicio reportará niveles más altos de satisfacción del cliente o usuario, lo que se traducirá en comportamientos beneficiosos y resultados positivos al desarrollo de la organización.

Daunoriene y Zekeviciene(2015) en su artículo presentan la importancia de los ciudadanos en la satisfacción como posibilidad de encontrar servicio de calidad mediante el uso de diferentes prácticas administrativas, relaciones entre instituciones públicas, calidad prácticas e infraestructura y tiempo de espera en información. Las instituciones tienen un gran desafío para asegurar un alto nivel calidad centrándose en los ciudadanos, requisitos, procesos, innovación y medio ambiente, que además proporciona resultados informativos para tomar decisiones efectivas.

Sánchez (2015) explica la influencia de los factores en la calidad percibida para la atención de los usuarios del hospital donde muestra que generalmente son mujeres de zonas urbanas porque el servicio es gratuito y que la mejor percepción de atención es en área de emergencia, consulta externa y hospitalización. Esta investigación es

importante porque nos ayuda a visualizar como el buen trato a los pacientes , ambiente de trabajo, la disponibilidad de recursos son necesarios para realizar buen servicio.

A nivel nacional se desarrolló estudios referentes al tema de investigación; a continuación, presentamos los siguientes investigadores:

Figuroa (2020) en su tesis doctoral sostiene que los servicios prestados a solicitud del ciudadano inciden significativamente con la satisfacción respecto a las medidas tangibles e intangibles de la institución. Aplicar y desarrollar metodologías basadas en calidad de servicio orienta la buena atención al ciudadano y las organizaciones se modernizan.

Según Mejía (2020) en su investigación enfatiza que administrar el capital humano mejora la calidad del servicio en la atención al ciudadano en las instituciones. El recurso humano es el principal activo en las organizaciones, establecer planes de formar y capacitarse continuamente nos lleva a lograr los objetivos, ayuda a solucionar los inconvenientes y permite el reforzamiento de procesos en las organizaciones.

Para Quispe (2020) en su tesis doctoral considera la calidad se debe gestionar desde la perspectiva global , público y privado basada en el enfoque de la educación que brinda a los alumnos en las escuelas estatales y privadas buscando el bien común y justicia social. Una gestión articulada, combinando procesos teóricos y prácticos para buscar el perfeccionamiento en calidad , promueve la autonomía, autocontrol y el trabajo coordinado.

Así mismo Los investigadores Esquivel y Bravo (2019) en su artículo científico proponen métodos de gestión de calidad para ejecutar obras públicas por contrata que inicien en la planificación previa donde se desarrollen procesos y establezcan desarrollar líneas de acción requeridas para alcanzar dichos objetivos. Planificar no es solo

elaborar y plasmar documentos, es ejecutar programas, proyectos y actividades que nos llevan al desarrollo sostenible.

López (2019) en su tesis doctoral refiere que la administración basada en planificación y dirección está relacionada directamente con la innovación y modernización en tecnología logrando procesos oportunos y eficientes en servicios de calidad. Las organizaciones deben planificar y ejecutar medidas de mejora en su estructura organizacional, orientada a perfeccionar sus procedimientos y controlar en línea los servicios y/o productos por los usuarios o ciudadanos.

Así mismo Seminario (2019) en Piura en su tesis doctoral sostiene que un servicio de calidad en las organizaciones se logra desarrollando programas de gestión en competencias del recurso humano realizando seguimiento y evaluación de desempeño centrados en el perfeccionamiento del servicio. La Formación y capacitación en habilidades y competencias a los colaboradores nos direcciona al cumplimiento de los objetivos.

Suarez (2019) en su tesis doctoral analiza la atención del ciudadano en el Municipio de Huancavelica donde el servicio es deficiente los servidores públicos no cumplen con habilidades y competencias requeridas en el cargo, además de un inadecuado ambiente de trabajo y tecnología obsoletas. El sistema de atención al ciudadano es vital en las organizaciones, y es prioridad la innovación y modernización para cumplir con las solicitudes de los usuarios o ciudadanos.

Tahua (2019) con su trabajo sugiere planificar métodos de calidad en atención al usuario porque existen servicios asistenciales deficientes, falta de compromiso, comunicación y equipos desfasados. El plan de Calidad debe incluir directivas y procedimientos direccionados a mejorar la atención al ciudadano, estandarizar procesos de acuerdo a la normalización y realizar acciones de modernización en equipos de tecnología con la capacitación continua del personal.

Valdiviezo (2018) señala que evaluar una gestión por resultados mejora la calidad en las Oficinas de Essalud, donde evidencia acciones y medidas tomadas, son insuficientes y no garantizan: la satisfacción usuaria, el personal médico, el efecto social y los indicadores de resultados no son positivos para la calidad de la gestión. Gestionar calidad en base a indicadores ayuda en la operatividad, sistematizar y mejorar las herramientas de control y la evaluación del desempeño organizacional.

López y Vega(2017) publicó en su artículo *Mejor Atención al Ciudadano* ,concluyeron que aún existe la necesidad de desarrollar factores técnicos y políticos como la descentralización de los centros de atención, la participación ciudadana y la incorporación para crear más centros presenciales, aplicando tecnologías de la información, fortalecer la organización y concientizar en metodologías de calidad . El desarrollo de la plataforma integrada ha logrado buenos resultados, reduciendo tiempos y costos de servicio, lo que representa un gran avance en la actualización de la gestión del estado en respuesta a las necesidades de la ciudadanía.

Garcés (2016) en su investigación afirma la conformidad de ciudadanos satisfechos con los servicios atendidos en el Ministerio de Agricultura .Estas oficinas tienen como finalidad brindar servicios eficientes , atendiendo oportunamente los requerimientos de los ciudadanos , aplicando continuos procesos de desarrollo desde su lugar de trabajo, obteniendo así resultados positivos .

Según Pinedo (2016) en su tesis propone estrategias, decisiones gerenciales y mejora en atención al ciudadano concluyó que las variables de estudio tienen incidencia significativa en la buena atención al ciudadano.Asimismo brindar un excelente servicio, las instituciones deben desarrollar procedimientos de gestión en base a resultados, respondiendo oportunamente con requerimientos del ciudadano y la importancia de la calidad basada en la generación de resultados favorables en la gestión pública, creando valor público en la mayor

medida, por lo cual es necesario desarrollar gestión de procesos que ayudan a modernizar , mejorando continuamente a un nivel excelente y seguir la tendencia para obtener resultados sostenibles.

La presente investigación está sustentada en teorías citadas en trabajos de otros autores, quienes desarrollaron búsqueda de la información sobre gestión de calidad y atención al ciudadano, las cuáles se detallan:

Ruíz (2021) explicó, las teorías de calidad de Deming, Kaoru Ishikawa y Juran en la que definen el concepto de calidad, con el propósito de otorgar excelentes servicios a los beneficiarios , iniciando procesos internos para generar valor agregado en las organizaciones, con reestructuración en sus políticas y procedimientos para lograr ser más eficientes a través del buen uso de recursos, potenciando la imagen institucional y sostenibles. Deming (1988) señala como un grado predecible de consistencia y confiabilidad a bajo costo. Este nivel debe ajustarse según las necesidades del mercado, además enfatiza que la calidad detecta problemas y nos guía hacia el mejoramiento continuo. Kaoru Ishikawa se enfoca en controlar como medida para asegurar calidad a través de indicadores, establecer metas a determinado tiempo en la organización. Juran, pone en práctica la planeación, medición y revisión continua; su contribución fue implementar sistemas apropiados de calidad que generan valor a las organizaciones empresariales. Figueroa (2020).

Para Rodas (2020) explica que las teorías de calidad, nos orienta analizar necesidades del usuario mediante estudios de mercado, proyectar y delinear nuevos servicios o productos existentes mediante estructuras de mejoramiento que deben estar definidos en la transformación del servicio. La comprobación de calidad valida la aplicación en las políticas de gestión: estrategia, capital humano, ciencia y tecnología, adquisiciones, mantenimiento, comunicación.

Valderrama (2020) sostiene que la gestión de calidad son estrategias, tácticas, y métodos tienen como propósito mejorar los

diferentes procesos administrativos, de manera puntual, aleatoria y articulada, el cual es caracterizado por el personal y el sistema que desarrolla cada proceso. Agrega que, para desarrollar una gestión de calidad, hay que tener conocimiento sobre la naturaleza y características del servicio.

Así mismo Zamora (2019) menciona las ISO que definen la gestión de calidad como un conjunto de normas asociadas en guiar los servicios de la organización. La orientación y el control incluyen la formulación de políticas y metas, ejecución, medición y validación de la calidad. La administración organizacional requiere un sistema planificado en mejorar cualidades del producto y servicio. La visión de las empresas dependen de las capacidades de satisfacción a los usuarios y los impactos esperados e imprevistos en las partes interesadas relevantes.

Ndege (2020) nos dice que la gestión de calidad es la guía de todas las actividades a desarrollar con el propósito de brindar servicios mejorados a los usuarios. En el sector público el crear y producir estas gestiones satisfacen las necesidades y probabilidades de mejora en los ciudadanos, a un costo menor, destacando la importancia y utilidad de los indicadores de excelencia para la evaluación y gestión en el sector.

Cabe resaltar que la gestión de calidad, sus dimensiones se basan en las metodologías de mejoramiento continuo: planificación, ejecución de planes, evaluación del progreso y seguimiento revisión de los planes, basados en los métodos existentes de calidad, tal como lo menciona Quispe (2021) recomienda el método de Philip Crosby: es una serie de pasos propuestos en su libro "La calidad no cuesta nada" aplicados en las instituciones para alcanzar el aseguramiento en la dirección, mejora del equipo, evalúa los costos de la calidad, supervisión y revisión del plan, conciencia de la calidad, acciones correctivas y establecimiento de equipos hoc para el plan cero defectos.

Zamora (2019) sostiene la implementación del método Kaizen teniendo en cuenta los siguientes pasos: seleccionar el tema de

investigación, crear la estructura del proyecto, determinar la situación actual y establecer metas, diagnosticar y solucionar el problema, desarrollar un plan de acción, e implementar mejorar y evaluar los resultados porque ayudará a que cada área se favorezca de la experiencia del equipo.

Según Font (2018), menciona el círculo de Deming porque es la principal fuerza impulsora del método PDCA: planificar, ejecutar, verificar, ejecutar, según la definición de Walter A. Shewhart, que enseñó en Japón en los años 1950. Es un programa que permite mejorar en cualquier etapa para descubrir la causa especial que se ha descubierto pasando señales estadísticas. Es importante revisar los resultados de los cambios, medirlos y tomar decisiones de mejorar procesos en los productos del mañana. La planificación requiere previsión y estructuración.

Romero (2018) explicó: El método Six Sigma que inicia con describir el problema, medir, analizar, mejorar, controlar, monitorear y rastrear las etapas. Logrado el objetivo, se deben buscar óptimas circunstancias operacionales, recursos, lineamientos, entre otros para obtener un mejor rendimiento en el desarrollo. Así mismo refiere el método de siete pasos es necesario: identificar, calcular y segmentar el problema seleccionado, estudiar la causa raíz, controlar el nivel de desempeño requerido, determinar el diseño, programar e implementar la solución, establecer medidas de aseguramiento.

La segunda variable del presente trabajo es Atención del Ciudadano el investigador Ruiz (2021) explica la Teoría de la administración de Frederick Taylor quien enfatiza cómo se puede lograr la productividad en una organización al tener empleados motivados y especialmente seleccionados en un buen ambiente de trabajo. Así mismo señala la importancia de capacitarse y desarrollarse para trabajar juntos y obtener mejores resultados. De la misma manera nombra la teoría de Henry Fayol que se basa en los cinco componentes que conforman el proceso de gestión. Planeación, organización, gestión,

coordinación y control y finalmente nombra Elton Mayo quien muestra que la clave de la productividad son las buenas relaciones con los empleados y la gestión eficaz en la atención al ciudadano. Ruiz (2021).

Los autores Lazo y Santivañez (2018) la atención en el sector público, busca brindar un servicio adecuado y oportuna para la población en general, con el principal propósito de satisfacer a los usuarios de la entidad pública, esta satisfacción del usuario se implica con aspectos como, el conocimiento del personal con respecto al servicio, el tiempo con la que se realiza un trámite o acto administrativo, comunicación entre el personal y los usuarios y otras actividades que influyen en los usuarios .

Ariza y Ariza (2016) como el conjunto de acciones que se desarrolla para establecer la relación entre la entidad y sus usuarios, antes y después de haber realizado el servicio, con el único fin de satisfacerlos. Así mismo menciona que para que se realice esta relación entre ambas personas, esta debe desarrollarse en un ambiente: Atención al Cliente o ciudadano, el cual cumple las siguientes funciones: Recepcionar y solucionar las solicitudes, quejas, reclamos de los consumidores. Solucionar las incidencias que se pueden presentar a futuro, Utilizar la información de los clientes con el fin de gestionar provisiones para futuros servicios.

Por su parte, Tigani (2016) define a la atención del Ciudadano o Usuario, como un valor creado por las organizaciones que brindan un servicio o generan un producto. Así mismo sostiene que existen cuatro escalas de valor del cliente, el primer lugar, básico, son aquellos que cuenta con al menos un atributo que le permite entrar a la competencia, en segundo lugar, esperado, conjunto de atributos que el cliente está seguro en recibir, en tercer lugar, deseado, son aquellos atributos que no contaba, pero aprecia y por último, imprevisto, son los atributos excepcionales que genera en los clientes

Estrada (2016) La atención al ciudadano o usuario tiene mucha relación con la comunicación afectiva, esto quiere decir que el personal

de las organizaciones deben colocarse en la posición de los pacientes para poder entender el problema desde su perspectiva, de esta manera conoceremos y entenderemos sus necesidades y cubriremos sus expectativas en cuanto al servicio deseado.

Debe señalarse que para la evaluación de Atención del Ciudadano, se ha considerado las dimensiones: Capacitación del personal, Interacción con el ciudadano, Innovación y Modernización.

Según Figueroa (2020), explicó que la interacción con los ciudadanos y las empresas se han identificado tres vehículos innovadores para impulsar la transformación de los servicios: integración y descentralización de la información, simplificar las operaciones y disminuir las tarifas cobradas a los usuarios y garantizar una gestión adecuada de los recursos y servicios.

Los investigadores Farias y Zanabria (2018) afirmaron que la finalidad de la formación de los empleados incluye no solo el desarrollo y enriquecimiento personal y profesional, sino también el fortalecimiento de la organización para lograr sus objetivos. Las políticas de selección y capacitación de los colaboradores, promoción, salario, evaluación e incentivos son actividades decisivas que promueven el progreso de las instituciones. En una organización actualizada, la capacitación requiere participación activa aclara los objetivos y se evalúa en función de los resultados.

Según la definición de López y Vega (2018) la interacción del Estado con el ciudadano, cumple un rol importante donde la información y los usuarios tienen un papel cada vez más activo y la satisfacción de los ciudadanos es la que determina la calidad de servicio y un sentimiento personal cuando supera las expectativas, se basarán en las necesidades personales de cada ciudadano, su énfasis en determinados aspectos, experiencias previas y otras vivencias. Lo que te dijo la gente.

López y Vega (2018) Innovación y Modernización: las instituciones del sector público o privado deben innovar y cambiar sus

prácticas para responder a las necesidades del público, es inmediato verificar los servicios y reducir costos. La innovación se puede llevar a cabo de varias maneras: implementar métodos y procesos innovadores, brindar servicios y productos con nuevos métodos de gestión del plan de trabajo es una estrategia para recuperar la confianza del público. Gracias a la tecnología digital y a las nuevas prácticas de gestión y participación social, muchos gobiernos están brindando servicios públicos de calidad creciente.

Con respecto a los lineamientos para elaborar un plan que gestione la Calidad, según Benzaquen (2018), se basa en el mejoramiento continuo, refiere la esfera del Kaizen como un elemento organizacional que tiene como objetivo eliminar las debilidades o falencias que atraviesa una institución, mejorando así los procesos en un determinado período. Para ello es imprescindible la disposición y dedicación de todos los empleados comprometidos con los objetivos de la entidad.

Romero (2018) brindó recomendaciones basadas en la norma de calidad (ISO, 2015) es un implemento principal de trabajo para el sector público, el propósito es estandarizar y unificar los procesos en la organización, convirtiéndose así en parte de los departamentos que buscan cumplir y brindar servicios de calidad a los usuarios. Además proporciona este estándar mejorar el proceso de manera clara.

Para Núñez, Vélez, y Berdugo (2014) al efectuar diversos trabajos recalcó la relevancia de emplear los planes de calidad basado en mejorar continuamente procedimientos, utilizando enfoque de dirección de procesos, función de garantía, entre otros, en donde su principal objetivo fue el ofrecer a las empresa y organizaciones herramientas fáciles para lograr mejorar cada día y alcanzar de esta manera sus objetivos institucionales.

Según la teoría, podemos estar seguros en establecer que el plan de calidad mejorará la atención de usuarios desarrollando un modelo de calidad, tal como lo manifiesta Font (2018) mencionó que el principio de

calidad en los servicios depende de las perspectivas del usuario y la efectividad de la metodología. La calidad se logra con el mejoramiento continuo y optimizando procesos. Además de los modelos de calidad: modelos Malcolm Baldrige y Deming.

Así mismo Romero (2018) dijo que al método PDCA o ciclo de Deming porque es uno de los principales impulsores de la metodología, planificar, ejecutar, verificar, ejecutar procesos que orientan a realizar mejoras en diferentes etapas para descubrir causas especiales que han sido descubiertas por señales estadísticas. La razón para estudiar los resultados de los cambios es intentar aprender cómo mejorar los productos del mañana. La planificación requiere previsión.

Peña (2019) explica en su informe de investigación sobre “La Implementación del ISO 9001 2015” basado en principios centrado en el usuario, dirección, aportación del personal, métodos de proceso, medidas gerenciales basadas con metodologías de calidad. La norma (ISO, 2015) proporciona normas estandarizadas para que las instituciones perfeccionen sus procedimientos y servicios.

Respecto a la epistemología de los problemas reales a estudiar, los servicios al ciudadano se basan en el paradigma positivista, porque es activa la realidad y el comportamiento humano es diverso, y también se analizará a partir de la descripción y explicación, entrevistas, observaciones e indagación de contenido con usuarios y funcionarios, Suárez (2019).

El método actualizado para toda organización pública y privada es Modelo EFQM de Excelencia. El propósito es promover la aplicación de una gestión que garantice resultados positivos en la organización. Este modelo puede perfeccionar el desempeño organizativo y direccionar la administración en acciones de mejora en la atención al ciudadano del fondo social.

III. METODOLOGÍA

3.1.-Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de investigación

Básica con enfoque cuantitativo orientado a un entendimiento íntegro mediante el conocimiento de aspectos básicos de fenómenos, hechos observables y búsqueda de nuevos conocimientos. Ayuda en el análisis de la teoría para reconocimiento de problemas existentes con las variables de investigación para mejorar la atención del ciudadano en el fondo social. (CONCYTEC, 2018, p.2).

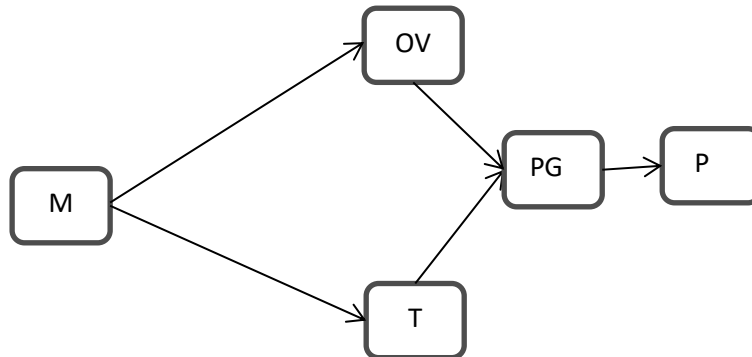
La investigación a su vez fue propositiva por plantear una propuesta que consiste en diseñar el plan de calidad que mejore la atención al ciudadano en el Fospibay.

Diseño de Investigación

La investigación no manipula las variables, según Quispe (2020), el diseño no experimental se presenta en su medio natural según la búsqueda de la bibliografía. Hernández, Fernández & Baptista (2014) Asimismo, es descriptiva ya que pretende especificar o analizar las características de un fenómeno o problema que se pretenda investigar. Es decir, le permitirá al investigador medir y recolectar información sobre diversas variables y dimensiones para llegar a un resultado Mendoza (2018).

Por lo tanto, el diseño de investigación obedece al planteamiento del investigador, con el análisis del estudio se realizó una propuesta que consiste en diseñar el plan de calidad que mejore la atención al ciudadano en el fondo social.

El diagrama está sustentado en la propuesta de diseñar el plan de gestión de calidad y resolver el problema encontrado en la atención al ciudadano por lo que el investigador elaboró su diseño propio:



Dónde:

M :Representa la población conformada por los usuarios de Sechura.

OV : Diagnóstico en relación a la variable Atención al Ciudadano .

T : Base teórica.

PL :Plan de gestión de Calidad .

P : Propuesta.

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente cuantitativa: Gestión de Calidad.

González y Arciniega (2018) señalan que la gestión de calidad es la guía en todos los procedimientos a desarrollar con el fin de mejorar los servicios brindando a los usuarios, agregando que un servicio de calidad se crea y produce. En las organizaciones de carácter social el crear y producir estas gestiones basadas en estándares de calidad, mejora la atención usuaria y es una estrategia para la satisfacción del beneficiario final que son los ciudadanos.

Variable dependiente cuantitativa: Atención al Ciudadano.

Lazo y Santivañez (2018) definen la atención al ciudadano o usuario en el sector público, busca brindar un servicio adecuado y oportuna para la población en general, con el principal propósito de satisfacer a los

usuarios o ciudadanos , esta satisfacción del usuario se implica con aspectos como, el conocimiento del personal con respecto al servicio, el tiempo con la que se realiza un trámite o acto administrativo, comunicación entre el personal y los usuarios y otras actividades que influyen en los usuarios para lograr la satisfacción.

En el anexo 1 se adjunta la matriz de operacionalización de las variables.

3.3. Población, muestra y muestreo.

Población: considerando la similitud de las características en el estudio, afirman la población se define como los usuarios o ciudadanos de Sechura del Fondo Social del Proyecto de Integración Bayóvar, mencionando una colección de todos los casos que cumplen con una información específica, los cuales serán estudiados en la encuesta. Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Para el desarrollo del proyecto se consideró la población de 44,590 personas que conforman los habitantes de Sechura como ciudad.

Criterio de inclusión: pobladores de la provincia de Sechura mayor de 18 años y responsables de las necesidades de la familia.

Criterio de exclusión: pobladores de la provincia de Sechura menores de 18 años.

Tabla 1

Distribución del Número de ciudadanos y Colaboradores Fospibay

Clasificación	Hombre	Mujeres	Total
Ciudadanos	0,00	0,00	44,590
Colaboradores	0,00	0,00	0,00
Total	0,00	0,00	44,590

Nota. Memoria Anual Fospibay.

Muestra: Las muestras tomadas cumplen los criterios y características requeridos para el estudio, se recaudará información necesaria, debiendo definirse con precisión o delimitar con anticipación, que debe representar a la población. La muestra se realizó con los colaboradores del FOSPIBAY y pobladores urbanos de la provincia que serán tomados mediante un muestreo. Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Muestreo :Se utilizó el muestreo por cuota que según Grove et al (2019) es la técnica por conveniencia no probabilística donde la proporción del grupo está predeterminada por el autor para aumentar la representación de la muestra .El muestreo a utilizar es el no probabilístico por conveniencia, no probabilístico porque me permite trabajar solamente con el grupo usuario , no será necesaria la aplicación de alguna fórmula trabajara con la población usuaria como resultados una muestra aleatoria y por conveniencia porque me permite conversar con los usuarios del Fondo Social.

Unidad de análisis: 200 ciudadanos del FOSPIBAY (15 Trabajadores y 185 habitantes de Sechura).

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnicas

Se aplicó la encuesta y análisis documental, según Hernández & Martínez (2018) refiere que la recolección de información permite las opiniones de la muestra analizada y es de importancia en el proceso de la tesis, La encuesta es una lista de ítems desarrollado por el autor, con el fin de resumir la información de las personas en estudio.

Instrumentos

Se utilizó el cuestionario ,usando la escala Likert, siendo un método seguro y confiable y análisis documental de los documentos ingresados al FOSPIBAY en el periodo 2019-2020 y 2021 .Para Rodríguez (2016), refiere al cuestionario como instrumento que permite realizar un grupo de preguntas permitiendo organizar información en

donde corresponde , la cual se expresa e interpreta a través de gráficos estadísticos. Mejía (2015) define a la escala Likert como un grupo de ítems donde se pide responder a ciertas preguntas ya sea afirmativas o negativas siendo de utilidad para el trabajo de la investigación. Así mismo, se trabajó con una guía de análisis documental para analizar las variables, la información a tomar será obtenida a través de fuentes externas que ayuden en cada etapa de la investigación. Para Flores (2015), conceptualiza el análisis documental como una técnica que se obtiene de fuentes secundarias, es decir, es aquella información obtenida indirectamente a través de documentos, libros o investigaciones

Validez y Confiabilidad de los instrumentos

Validez

La efectividad de los instrumentos se sometieron a verificación por especialistas en gestión pública, con el propósito de lograr óptimos resultados, confiables y consistentes.

Tabla 2

Validaciones de los Instrumentos por Especialistas

Variable	N.º	Especialidad	Opinión del Experto
Gestión Calidad	1	Metodología	Excelente
	2	Doctor en Gestión Pública	Excelente
	3	Doctor en Gestión Pública	Excelente
	4	Doctor en Gestión Pública	Excelente
	5	Doctor en Estadística	Excelente
Atención al ciudadano	1	Metodología	Excelente
	2	Doctor en Gestión Pública	Excelente
	3	Doctor en Gestión Pública	Excelente
	4	Doctor en Gestión Pública.	Excelente
	5	Doctor en Estadística	Excelente

Nota. Constancia de Validación de Expertos

Por consiguiente se muestra en Tabla 2 el consolidado de la validación por expertos , teniendo en cuenta la pertinencia y coherencia de los indicadores en la operacionalización de instrumentos ,se visualiza un alto porcentaje de evaluación representado por 95% en concordancia entre ambas variables , lo que quiere decir que existe una validez con buenas condiciones para su desarrollo.

Confiabilidad de los instrumentos

Se aplicaron 50 encuestas como prueba piloto con usuarios del fondo social, para analizar y validar la confiabilidad del instrumento de las variables gestión de calidad y atención al usuario. Asimismo se procesaron y arrojó de resultado en factor alfa de Cronbach para gestión de calidad el índice de 0,995 y atención al ciudadano el valor de 0,994 significando que el instrumento cuenta con una escala alta de confiabilidad ya que el valor se acerca a la unidad (1), por consiguiente, las variables son confiables y la encuesta se aplicará a muestras previamente seleccionadas.

Se puede precisar cómo se aplicaron los instrumentos y la forma en que participaron las variables: Gestión de Calidad y Atención al ciudadano, para saber si ha tenido efecto a los usuarios, además se explicó de la finalidad de la investigación y la utilidad que obtendrán con la información recibida la cual podría ser utilizada en un futuro.

3.5. Procedimiento

La investigación tuvo dos etapas:

1era etapa: Se realizó las coordinaciones con el representante legal de la institución solicitando la aprobación para la realización del estudio, quién acepto con carta N°010-2021 FOSPIBAY.GG siendo aceptada mi solicitud, la cual adjunto en el anexo .Se procede a realizar el diagnóstico, se recopiló las encuestas y análisis documental de gestión de calidad para analizar y mostrar como elemento para la siguiente etapa, a través de tablas y representaciones gráficas.

2da etapa: Con los resultados, se diseñó la propuesta del plan de gestión de calidad en atención al ciudadano del FOSPIBAY.

3.6. Método de análisis de datos

Valderrama (2021) citó a Hernández Sampieri (2010, p.439) quien expresa que el proceso de investigación cuantitativa, se recolectan primero, todos los datos para analizarlos posteriormente. Por lo cual se trabajó con estadística descriptiva, donde se recogió datos para elaborar tablas de frecuencia y gráficos, con el software SPSS Versión 26; se analizó e interpretó la información seleccionada en el cuestionario. Asimismo, los datos se agruparon y se codificaron de acuerdo a las dimensiones, teniendo en cuenta los objetivos, donde se obtuvieron los resultados en cifras porcentuales, que permitan un mejor estudio y redacción de la información. Hernández (2015)

3.7. Aspectos éticos

A nivel internacional, los autores respetan sus citas según los estándares de la APA. Posteriormente, el estudio se realizó con el consentimiento de la organización para la aplicación del cuestionario, y en materia de propiedad intelectual se respetó a los autores de estudios similares sobre las variables de investigación. Los datos se han utilizado para mejorar los inconvenientes de la calidad del servicio en atención a los ciudadanos.

Así mismo a nivel local se tomó como referencia la guía de elaboración de trabajo de referencia de la universidad César Vallejo la cual estableció la estructura del trabajo presentado para garantizar que investigación se adecue a los lineamientos de calidad que garanticen la idoneidad de la misma a nivel académico.

Según Páramo (2018) los principios éticos nos van a permitir generar seguridad entre el investigador y las personas integrantes del

estudio, haciendo una perspectiva positiva de la conducta del autor. Por lo cual el trabajo de investigación se realizó con total veracidad en la obtención de los resultados de las fuentes de análisis de las personas encuestadas de la Provincia de Sechura se accedió al máximo posible de fuentes y bases teóricas, para obtener un mayor entendimiento de sucesos. No buscando en algún momento perjudicar la integridad de las personas y la buena fe en la información. Dicho esto la investigación se realizó con el consentimiento informado, dado que los participantes del proyecto tomaron la decisión voluntaria de ser partícipe en el estudio, teniendo en cuenta el objetivo y los efectos que se generarían. La confidencialidad, porque los datos de los ciudadanos se mantiene en reserva (anónimo), a menos que cada uno de ellos firme un consentimiento para la publicación de lo manifestado. No buscando en algún momento perjudicar la integridad de las personas y la buena fe en la información otorgada, así mismo se desarrolló la investigación respetando el código de ética de la Universidad César Vallejo.

IV. RESULTADOS

La investigación se sustentó mediante la utilización de la encuesta basados en dimensiones de las variables con la finalidad de proponer un plan de gestión de calidad para mejorar la atención al ciudadano del Fondo Social del Proyecto Integral de Bayóvar, asimismo un análisis documental que me permitió realizar una interpretación considerando cada uno de los objetivos de la investigación.

Objetivo específico 1: Determinar si la planificación afecta en la mejora de la capacitación, formación del personal del Fondo Social del Proyecto Integral de Bayovar.

Tabla 3

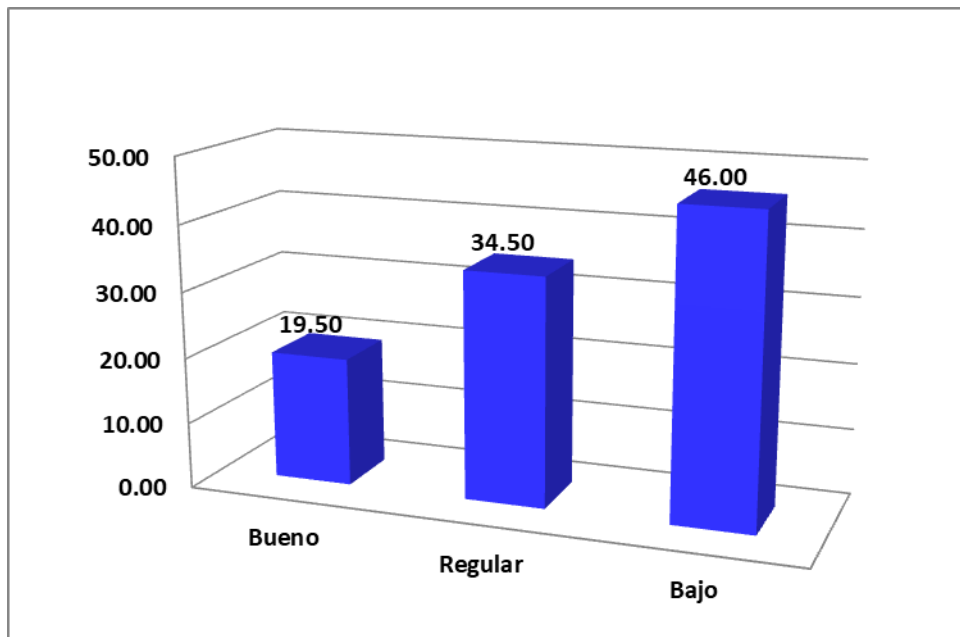
Resultado Dimensión de la Planificación de la Gestión de Calidad en el Fospibay

Resultado	Frecuencia	%
Bueno	39	19,5
Regular	69	34,5
Bajo	92	46
Total	200	100

Nota. Resultados procesados de la encuesta realizada a los Ciudadanos de Sechura.

Figura 1

Resultado de la Planificación de la Gestión de Calidad en el Fospibay



Nota. Elaborado por Guisella Ocaña Palacios.

Interpretación: En la dimensión planificación de la gestión de calidad aplicado a los encuestados que son usuarios del fondo social, se muestran en la tabla 3 - figura 1, calificando en un nivel bajo 46%, así mismo en nivel regular 34.5 % y nivel bueno en 19.5 %. De acuerdo a los resultados la planificación del fondo social en gestión de calidad tiene resultados bajos lo que refleja la falta de planificación.

Tabla 4

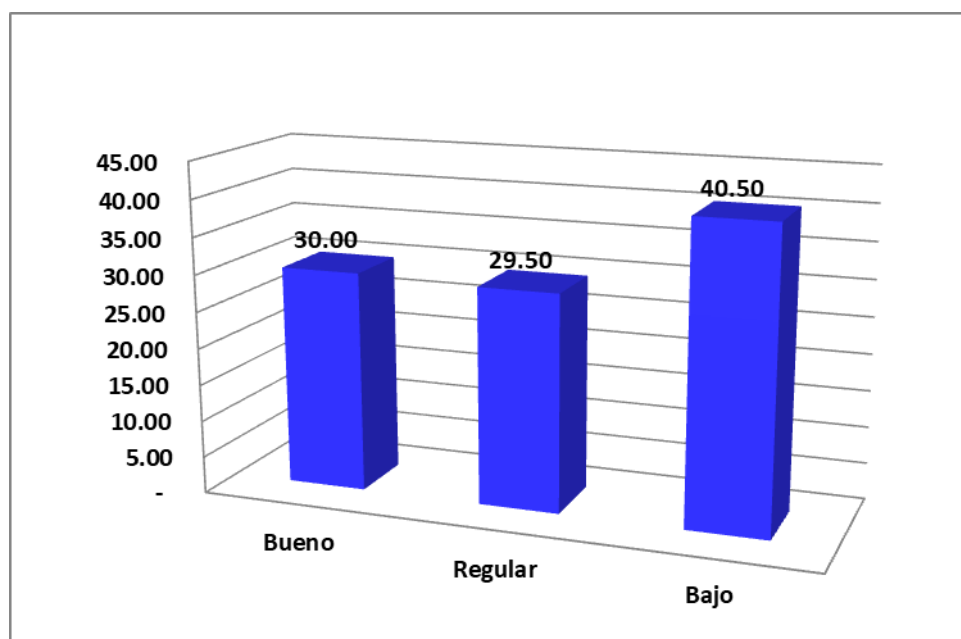
Resultado de la Capacitación en la Atención al Ciudadano del Fospibay

Resultado	Frecuencia	%
Bueno	60	30
Regular	59	29,5
Bajo	81	40,5
Total	200	100

Nota. Resultados procesados de la encuesta realizada a los Ciudadanos de Sechura.

Figura 2

Resultado de la Capacitación en la Atención al Ciudadano del Fospibay



Nota. Elaborado por Guisella Ocaña Palacios.

Interpretación: Se demostró que la dimensión de capacitación en la atención al ciudadano, aplicado a 200 ciudadanos, tabla 4-figura 2, calificaron en un nivel bajo 40.50%, nivel bueno 30 % y 29.50 % en nivel regular. Lo que significa que existen debilidades en los indicadores en capacitación para brindar una buena atención al ciudadano del fondo social.

Tabla 5

Coefficiente Correlación de La Planificación y la Capacitación del personal del Fospibay.

Correlaciones		Planificación	Capacitación	
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1.000	,991**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	200	200
Capacitación		Coefficiente de correlación	,991**	1.000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	200	200

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

Nota. Resultados procesados de la encuesta realizada a los Ciudadanos de Sechura.

En la tabla 5 se demuestra que la correlación estadística Rho de Spearman es muy buena influencia y significativa entre planificación de gestión de calidad y la Capacitación en la atención del ciudadano de nuestra investigación con un índice de correlación de ,991**, y altamente significativa el nivel 0,000.

Objetivo específico 2: Establecer la Ejecución de los planes que mejorará en la interacción con el ciudadano del Fondo Social del Proyecto Integral de Bayovar.

Tabla 6

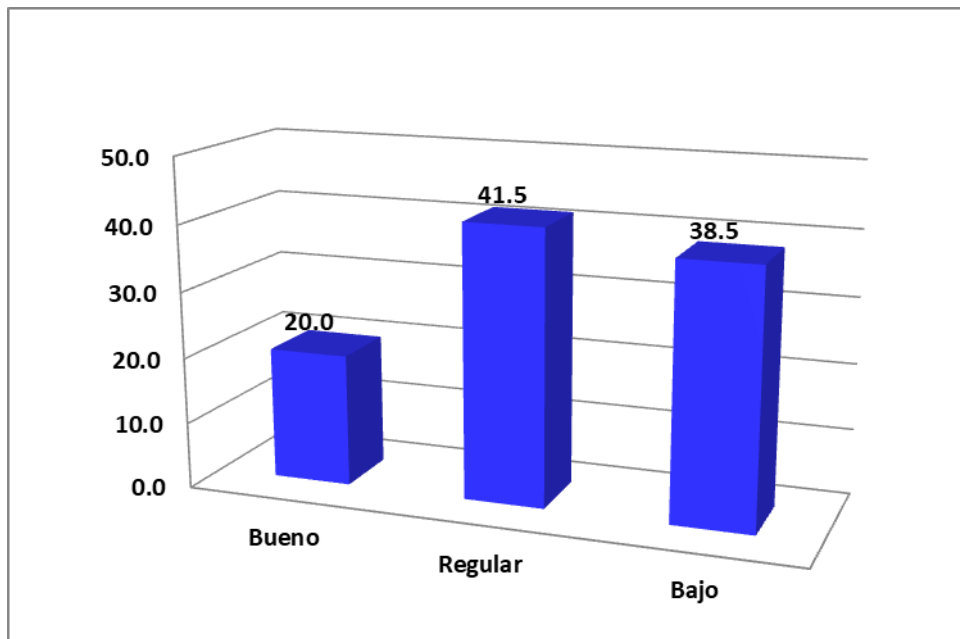
Resultado de Ejecución de Planes Gestión de Calidad en el Fospibay

Resultado	Frecuencia	%
Bueno	40	20
Regular	83	41,5
Bajo	77	38,5
Total	200	100

Nota. Encuesta realizada a los Ciudadanos de Sechura.

Figura 3

Resultado de Ejecución de Planes Gestión de Calidad en el Fospibay



Nota. Elaborado por Guisella Ocaña Palacios.

Interpretación: se aprecia que los resultados a los encuestados de la tabla 6- figura 3, califican la ejecución de planes en el fondo social en un nivel regular 41.5%, bajo 38.5 % y 20 % bueno, significa que se debe potenciar los indicadores de la dimensión para tener una buena gestión de calidad en el Fospibay.

Tabla 7

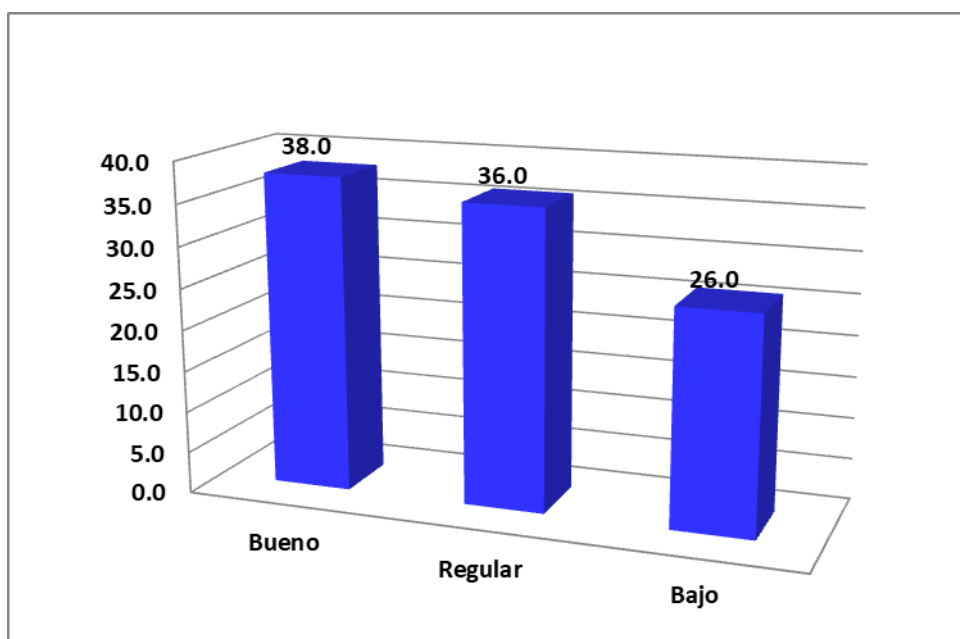
Resultado de la Interacción con el Ciudadano en el Fospibay

Resultado	Frecuencia	%
Bueno	76	38
Regular	72	36
Bajo	52	26
Total	200	100

Nota. Resultados procesados de la encuesta realizada a los Ciudadanos de Sechura.

Figura 4

Resultado de la Interacción con el Ciudadano en el Fospibay



Nota. Elaborado por Guisella Ocaña Palacios.

Interpretación: se percibe que en la dimensión interacción con el ciudadano del Fospibay muestran en la tabla 7 – figura 4 en un nivel bueno 38 %, regular 36% y bajo 26 %. Lo cual indica que se debe reforzar para incrementar el valor positivo en la atención al ciudadano del fondo social.

Tabla 8

Coefficiente de Correlación de Ejecución y la Interacción del personal del Fospibay

Correlaciones		Ejecución	Interacción
	Coef. de correlación	1.000	,991**
Ejecución	Sig. (bilateral)		,000
Rho de Spearman	N	200	200
	Coef. de correlación	,991**	1.000
Interacción	Sig. (bilateral)	,000	
	N	200	200

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

Nota. Resultados procesados de la encuesta realizada a los Ciudadanos de Sechura.

En la tabla 8 se evidencia en el análisis de la prueba estadística de correlación Rho de Spearman, muy buena influencia y significativa entre ejecución de planes de gestión de calidad y la interacción en la atención del ciudadano de nuestra investigación con un índice de correlación de ,991**, y altamente significativa el nivel 0,000.

Objetivo específico 3: Validar la evaluación y seguimiento de la propuesta que mejorará la Innovación y Modernización del Fondo Social del Proyecto Integral de Bayovar

Tabla 9

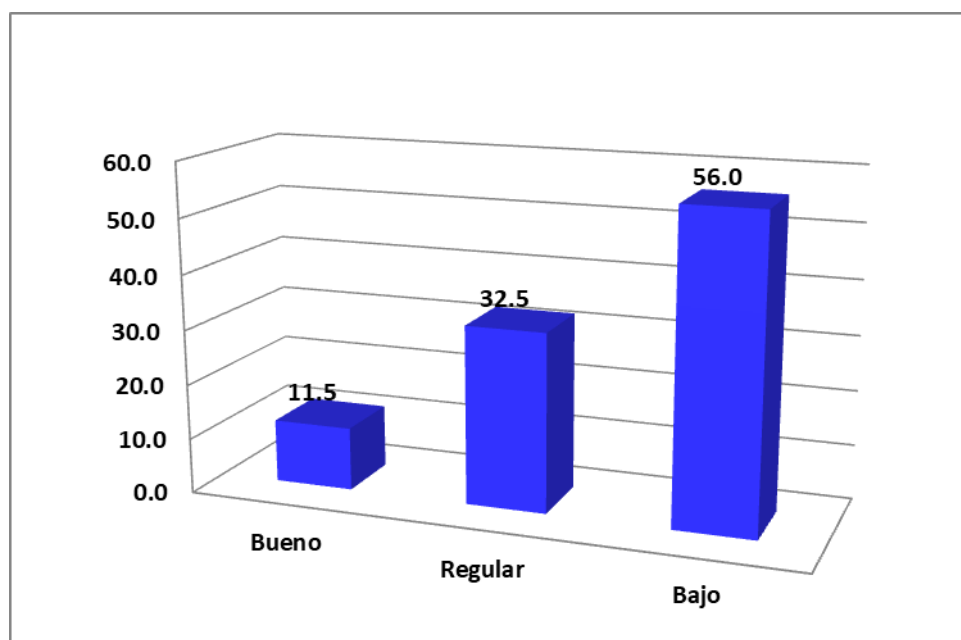
Resultado Evaluación del progreso de Gestión de Calidad Fospibay

Resultado	Frecuencia	%
Bueno	23	11,5
Regular	65	32,5
Bajo	112	56
Total	200	100

Nota. Resultados procesados de la encuesta realizada a los Ciudadanos de Sechura.

Figura 5

Resultado Evaluación del progreso de Gestión de Calidad Fospibay



Nota. Elaborado por Guisella Ocaña Palacios.

Interpretación: Se refleja que la dimensión evaluación de progreso de la gestión de calidad aplicado a los encuestados usuarios del fondo social, que se muestran en la tabla 9- figura 5 calificaron en un nivel bajo 56

%, regular 32.5 % y 11.5 % bueno, es decir los indicadores de la dimensión son bajos para una buena gestión de calidad en el Fospibay.

Tabla 10

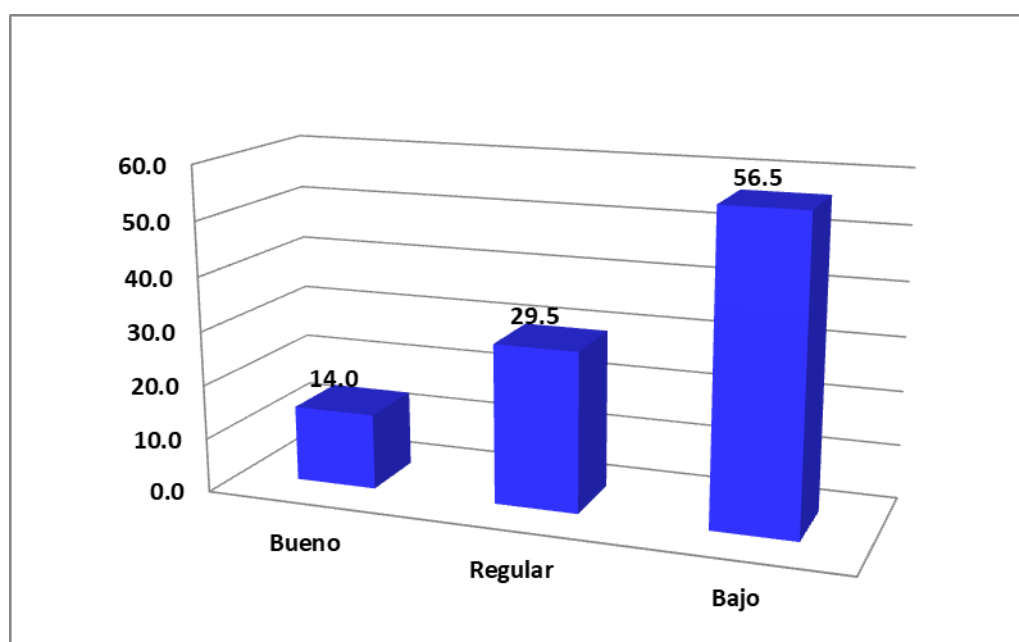
Resultado de Seguimiento en la Gestión de Calidad en Fospibay

Resultado	Frecuencia	%
Bueno	28	14
Regular	59	29,5
Bajo	113	56,5
Total	200	100

Nota. Resultados procesados de la encuesta realizada a los Ciudadanos de Sechura.

Figura 6

Resultado de Seguimiento en la Gestión de Calidad en Fospibay



Nota. Elaborado por Guisella Ocaña Palacios.

Interpretación: Se plasma en la tabla 10 – figura 6, calificando el seguimiento y revisión de los planes de gestión de calidad en el fondo social en un nivel bajo 56.5%, regular 29.5 % y 14 % bueno, que indica

que son débiles o la no existencia de indicadores de la dimensión para mejorar la gestión de calidad en el Fospibay.

Tabla 11

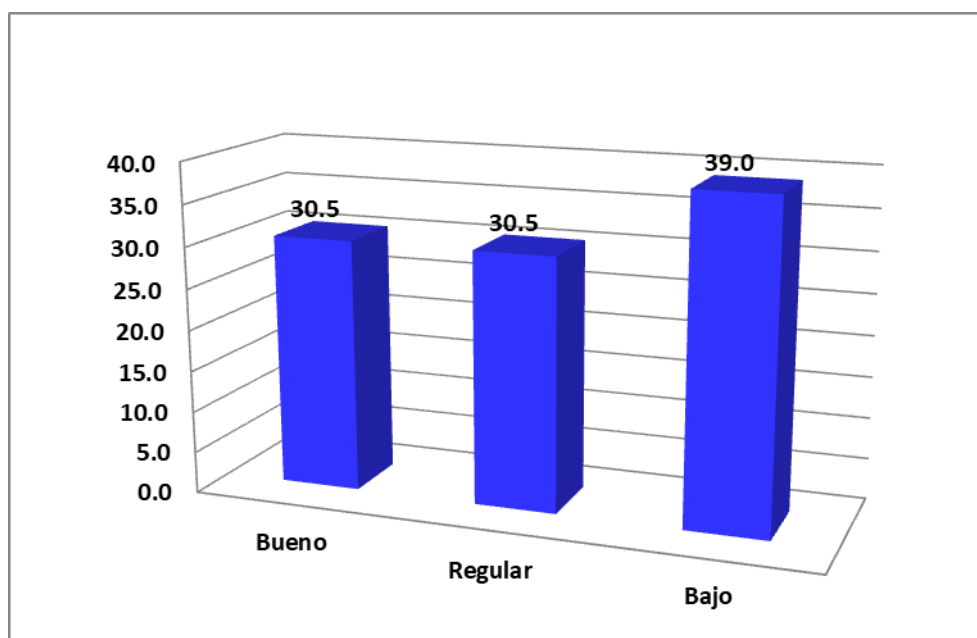
Resultado de la Dimensión Innovación y Modernización aplicada en la atención al Ciudadano en Fospibay

Resultado	Frecuencia	%
Bueno	61	30,5
Regular	61	30,5
Bajo	78	39
Total	200	100

Nota. Resultados procesados de la encuesta realizada a los Ciudadanos de Sechura.

Figura 7

Resultado de la Dimensión Innovación y Modernización en la atención al Ciudadano



Nota. Elaborado por Guisella Ocaña Palacios.

Interpretación: Se refleja los resultados de los encuestados en la tabla 11 – figura 7, calificando la Innovación y Modernización aplicada en la

atención al Ciudadano en Fospibay en un nivel bajo 39 %, regular y bueno 30.5 %, lo que significa que se debe trabajar para fortalecer los indicadores en la atención al ciudadano del fondo social.

Tabla 12

Correlaciones Evaluación Seguimiento de Gestión de Calidad y la Innovación en la atención del ciudadano del Fondo Social Proyecto Integral de Bayovar

Correlaciones		Evaluación y Seguimiento	Innovación y Modernización
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	,979**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	200	200
	Coeficiente de correlación	,979**	1.000
Innovación y Modernización	Sig. (bilateral)	,000	
	N	200	200

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

Nota. Resultados procesados de la encuesta realizada a los Ciudadanos de Sechura.

En la tabla 12 en la prueba estadística de correlación Rho de Spearman, se puede evidenciar la existencia de influencia significativamente muy buena entre evaluación, seguimiento de gestión de calidad y la innovación modernización en la atención del ciudadano de nuestra investigación con un índice de correlación de ,979**, y altamente significativa el nivel 0,000.

Objetivo general: Proponer un plan de gestión de calidad para mejorar la Atención al Ciudadano del Fondo Social del Proyecto Integral de Bayovar.

Tabla 13

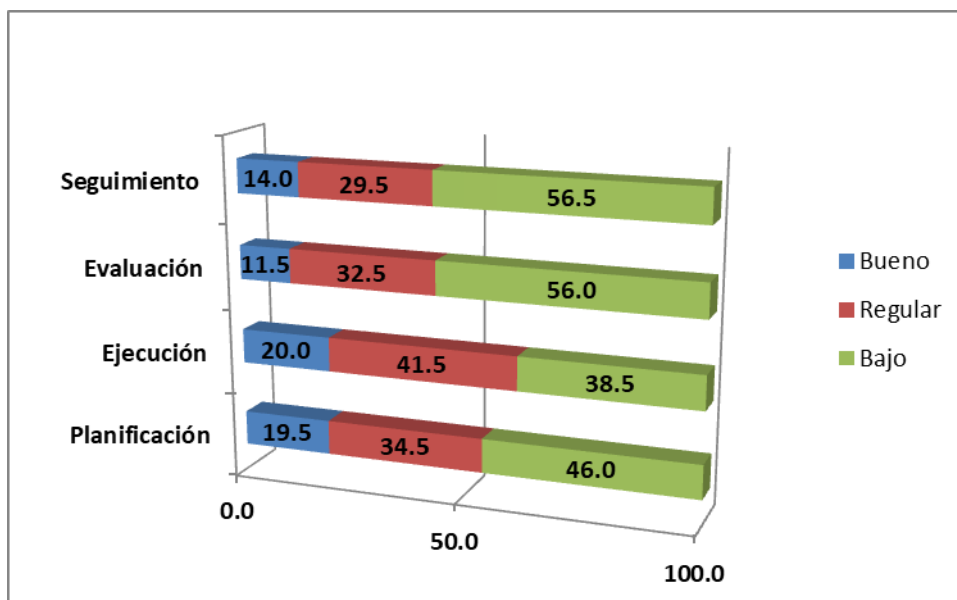
Resultado de las Dimensiones de Gestión de Calidad de Fospibay

Dimensión	Planificación		Ejecución		Evaluación		Seguimiento		Suma Prom	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bueno	39	19,5	40	20	23	11,5	28	14	33	16,3
Regular	69	34,5	83	41,5	65	32,5	59	29,5	69	34,5
Bajo	92	46	77	38,5	112	56	113	56,5	99	49,3
Total	200	100	200	100	200	100	200	100	200	100

Nota. Resultados procesados de la encuesta realizada a los Ciudadanos de Sechura.

Figura 8

Resultado de las Dimensiones de Gestión de Calidad de Fospibay



Nota. Elaborado por GOP.

Interpretación: Se evidenció en la tabla 13 – figura 8, el promedio de las dimensiones de gestión de calidad un nivel bajo 49.3%, regular 34.5 %

y bueno en 16.35 %, lo que significa que se debe trabajar metodologías de calidad para fortalecer la dirección gerencial del fondo social.

Tabla 14

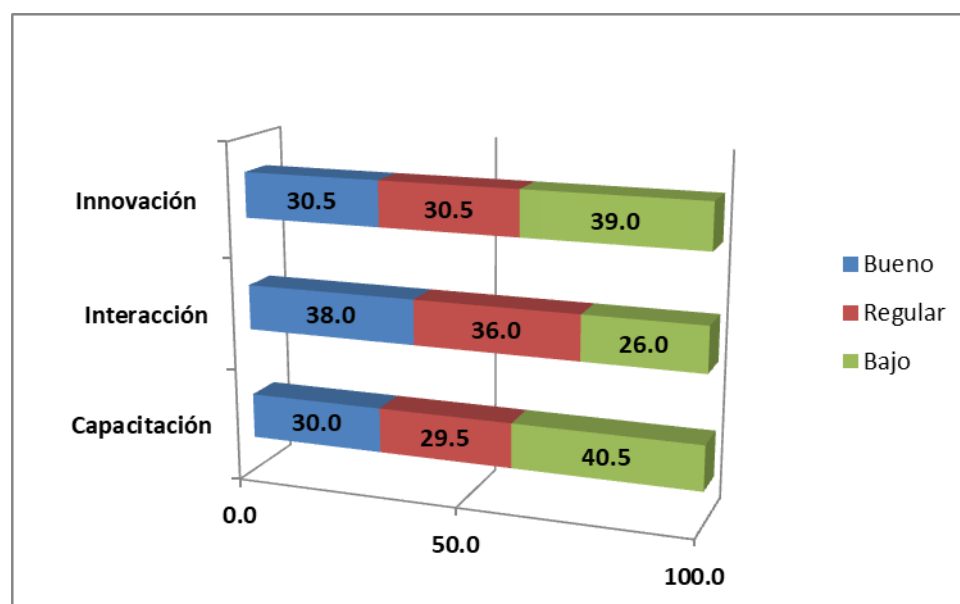
Resultados de la Dimensiones Variable Atención al Ciudadano

Dimensión Nivel	Capacitación		Interacción		Innovación		Suma Prom	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bueno	60	30	76	38	61	30,5	66	32,8
Regular	59	29,5	72	36	61	30,5	64	32
Bajo	81	40,5	52	26	78	39	70	35,2
Total	200	100	200	100	200	100	200	100

Nota. Resultados procesados de la encuesta realizada a los Ciudadanos de Sechura.

Figura 9

Resultados de la Dimensiones Variable Atención al Ciudadano



Nota. Elaborado por Guisella Ocaña Palacios.

Interpretación: Se evidenció en la tabla 14 – figura 9, las dimensiones de Atención al ciudadano en Fospibay un nivel bajo 35.2%, bueno 32.8 % y regular 32 %, lo que significa que se debe fortalecer con estrategias el desarrollo de satisfacción usuaria del fondo social.

Análisis documental: se revisó el estado de solicitudes y expedientes ingresados, así como los documentos de gestión del Fondo social.

Tabla 15

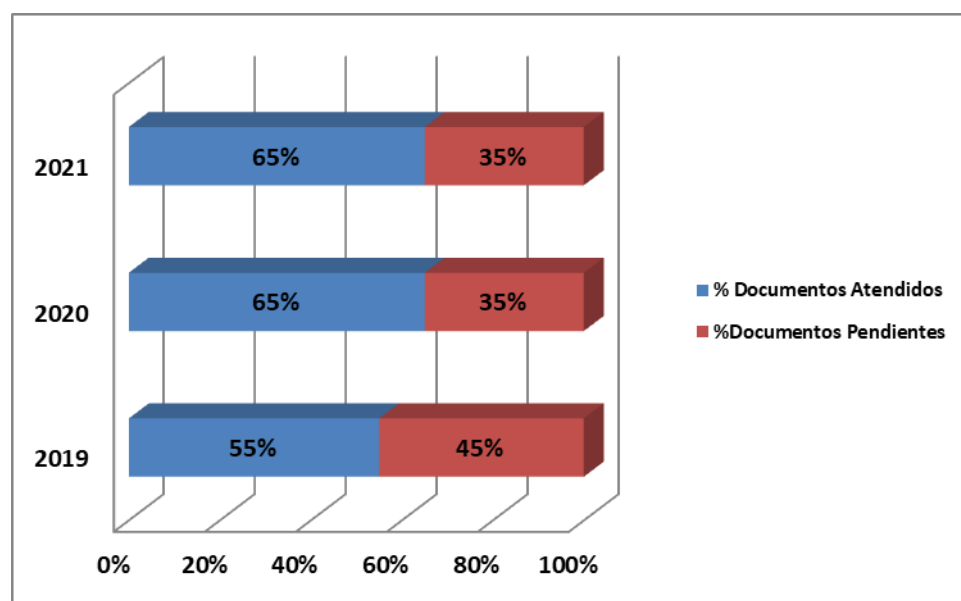
Análisis Documental Gestión de Calidad Fospibay

Variable	Dimensiones	Indicadores	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Suma Prom
Gestión de Calidad	Planificación	% Documentos Atendidos	55%	65%	65%	62%
		% Documentos Pendientes	45%	35%	35%	38%
	Ejecución de Planes	Posibles soluciones	0%	0%	0%	0%
		Hoja de Enfoque y Cronograma	0%	0%	0%	0%
	Evaluación del Progreso	Meta alcanzada / Meta esperada	0%	0%	0%	0%
		Cronograma de Soluciones	0%	0%	0%	0%
	Seguimiento y Revisión plan	Aplicación y revisión métodos	0%	0%	0%	0%

Nota. Resultados procesados de los documentos ingresados al Fospibay.

Figura 10

Análisis Documental de Expedientes del Fospibay



Nota. Elaborado por Guisella Ocaña Palacios.

Interpretación: La tabla 15 – figura 10 refleja los datos obtenidos del análisis de la información brindada por FOSPIBAY con respecto a la gestión de calidad de los años 2019- 2021, para su correcta interpretación se consideraron: planificación, evaluación del progreso y seguimiento y revisión de planes, que permitieron dar respuestas a las preguntas de la investigación a través de indicadores:

En planificación, el % de documentos atendidos es un indicador que permitió conocer el porcentaje de los documentos ingresados que han sido atendidos , evidenciando que en el año 2019 fue de 55% en comparación del 2020 y 2021 que fue de 65 % .En los documentos pendientes se mostró el porcentaje de los expedientes que a la fecha no han tenido respuesta , evidenciando que en el año 2019 fue de 45% en comparación del 2020 y 2021 que fue de 35 %,que quiere decir que ha disminuido lo pendiente en los dos últimos años en un 10 % .En cuanto a evaluación del progreso, refleja un 0% debido a que no cuenta con hoja de enfoque y cronograma de soluciones .Seguimiento y Revisión de los planes ,refleja un 0% porque no cuenta con procedimientos y/o políticas para la aplicación y revisión de métodos y normas.

Tabla 16*Análisis Documental Atención al ciudadano Fospibay*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Suma Prom
Atención al ciudadano	Capacitación - Formación	Tasa Cobertura Capacitación	0%	0%	0%	0%
		Tasa de Ausentismo	6%	12%	17%	12%
		Rotación de personal	0%	0%	0%	0%
		% Solicitudes Pendientes	45%	35%	35%	38%
	Interacción con el ciudadano	% Solicitudes mal instruidas	2%	2%	4%	3%
		% Satisfacción ciudadanos con respecto a los proyectos	0%	0%	0%	0%
		% Satisfacción global de los ciudadanos	0%	0%	0%	0%
		Procedimiento servicios disponibles en internet x area	0%	0%	0%	0%
	Innovación y Modernización	% Actividad de la página web	100%	100%	100%	100%
		Utilización del Correo Electrónico	100%	100%	100%	100%
		Tasa de Cobertura Interna	100%	100%	100%	100%

Nota. Resultados del análisis documental del FOSPIBAY.

Interpretación: Se refleja en la tabla 16 resultados del análisis de la documentación otorgada por FOSPIBAY con respecto a la atención del ciudadano de los años 2019- 2021, para su correcta interpretación se consideraron: capacitación formación, interacción con el ciudadano, a través de indicadores:

En capacitación de atención al ciudadano reflejó el 0% en la tasa de cobertura, en ausentismo del personal se evidenció en el año 2019 fue de 6% en comparación del 2020 y 2021 que fue de 12 % y 17 % y en rotación de personal el 0%. Lo que manifiesta indicadores bajos en esta dimensión, el cuál debe ser fortalecido para el cumplimiento de metas organizacionales. Con respecto a Interacción con el ciudadano el % de solicitudes pendientes se mostró el porcentaje promedio año 2019-2021 de 38 %, disminuyendo el 10 % en los últimos dos años, las solicitudes mal instruidas reflejan un porcentaje promedio de 3% y la satisfacción ciudadana es del 0%, porque no se aplican este tipo de indicadores en el FOSPIBAY. En innovación y modernización se mostró el 0% en procedimiento de servicios disponibles en internet por área , porque no existen políticas , así mismo en cuanto al % de actividad de la página web del fondo , como la utilización del correo electrónico y tasa de cobertura interna es del 100 % , indicando que existen los medios necesarios para fortalecer la atención ciudadano en esta coyuntura que estamos viviendo. Por lo cual se procede con la propuesta del Plan de gestión de Calidad en atención al ciudadano de Fospibay

Tabla 17

Propuesta del Plan de Gestión de Calidad en Atención al ciudadano

Fospibay

Inicio	Metas con baja cobertura en calidad	
	Planificación	Gestión de
Proceso	Evaluación del Progreso	Calidad
	Seguimiento	
	Revisión de los planes	
Final	Estructura Integral de Calidad	
	Indicadores de Calidad	

Nota. Elaborado por Guisella Ocaña Palacios.

La propuesta es de carácter estructurada e integral para determinar los lineamientos y fines de la institución con metodología de gestión de calidad normado por estándares internacionales para brindar un buen servicio; que incluye un direccionamiento estratégico basado en la

gestión administrativa que tiene que ver con los recursos financieros, el talento humano, potenciando en sus capacitaciones y formación; y gestión en proyectos quien ejecuta los programas, innovando y modernizando con el propósito de brindar calidad en el servicio. De la misma manera, la propuesta orienta al compromiso de todo el equipo, direccionado al logro de metas basadas en los propósitos de calidad con el fin de satisfacer necesidades, en la mejora de la calidad de vida.

Hipótesis General: La Propuesta de Gestión de Calidad mejorará la Atención del Ciudadano del Fondo Social del Proyecto Integral de Bayovar

Tabla 18

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la Propuesta

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra		Gestión de Calidad	Atención al Ciudadano
	N	200	200
Parámetros normales ^{a,b}	Media	67,78	57,41
	Desv. Desviación	19,687	20,101
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,091	,107
	Positivo	,091	,107
	Negativo	-,090	-,082
	Estadístico de prueba	,091	,107
	Sig. asintótica(bilateral)	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de la prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Nota. Resultados procesados de la encuesta realizada a los Ciudadanos de Sechura.

Interpretación: Se aplicó la prueba no paramétrica K-S de normalidad por el número de encuestados 200 usuarios del fondo social, de cada una de las variables el cual nos arrojó en sig.asintótica (bilateral) el valor de 0.000 teniendo significancia menor a 0,05 equivalente a la distribución de datos es no normal o anormal, se acepta la hipótesis.

Tabla 19

Coefficiente Correlación de Gestión de Calidad y Atención al Ciudadano

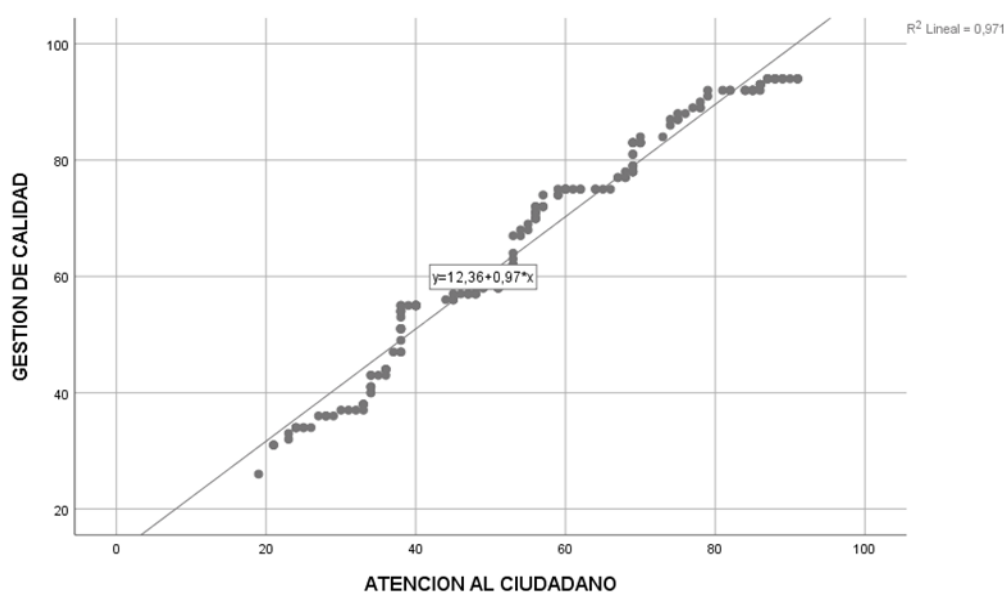
Correlaciones		Gestión de Calidad	Atención al Ciudadano
Rho de Spearman	Coef. correlación	1,000	,999**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	200	200
Atención al Ciudadano	Coef. correlación	,999**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	200	200

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

Nota. Resultados procesados de la encuesta realizada a los Ciudadanos de Sechura.

Figura 11

Gráfico de dispersión entre gestión de calidad y atención al ciudadano



Nota. Tabla 19 Correlación de variables.

Según el p-valor <0.05, se concluye que hay asociación entre las dos variables Gestión de Calidad y Atención al ciudadano lo que queda demostrado con el valor de coeficiente de correlación $p=0,999$ es decir la correlación es muy alta entre las variables en estudio. En la figura 11 se observa la relación directa lo que indica si la Gestión de calidad aumenta positivamente la buena atención al ciudadano.

V. DISCUSIÓN

La presente información fue obtenida mediante la aplicación de los cuestionarios y análisis documental, relacionándolos con las teorías y estudios previos, el problema de investigación, objetivos e hipótesis general y el diseño de la interpretación de datos obtenidos, las dimensiones e indicadores relacionados, se realiza la siguiente discusión:

Respecto al objetivo específico: Determinar si la planificación afecta en la mejora de la capacitación, formación del personal del Fondo Social del Proyecto Integral de Bayovar. Según la tabla 3 figura 1 la planificación del fondo social en gestión de calidad se demostró nivel bajo en un mayor porcentaje de 46 %, los resultados coinciden con la investigación de Parra, Moreno y Martínez (2020) que señala que tuvo resultados bajos y precisan la importancia de la planificación en la mejora continua, basada en procedimientos que incluye la planeación, implementación, medición y reestructuración del método y el recurso humano debe gestionarse con más eficiencia para el logro de objetivos, lo que significa que se debe fortalecer los indicadores de la dimensión para tener una buena planificación en el Fospibay, en los documentos de gestión, deben fortalecer estrategias claves para lograr alcanzar las metas, diseñar herramientas para controlar y validar el servicio de calidad nos permite realizar el seguimiento en la evaluación de indicadores claves en el desarrollo de estrategias de calidad en los servicios.

De la misma manera se demostró en la tabla 4 que la dimensión de capacitación en la atención al ciudadano, calificaron en un mayor porcentaje un nivel bajo de 41 %. Los resultados se sustentan con lo dicho por Mejía (2020) que concluye con resultados bajos y enfatizó que administrar el principal activo humano mejora el servicio en la atención al ciudadano en las instituciones.

Así mismo Los investigadores Farias y Zanabria (2018) afirmaron que la formación de los colaboradores debe ser integrado para lograr los objetivos de la institución, donde las políticas de selección y capacitación de los trabajadores, promoción, salario, evaluación e incentivos son

actividades decisivas que promueven el progreso de las instituciones. Lo que significa que al existir deficiencias en capacitación para una buena atención al ciudadano se debe fortalecer el recurso humano que es el activo primordial en las instituciones ,por lo que la propuesta de la investigación se basa estableciendo planeación y capacitación continua direccionando la participación activa lo que permite aclarar los objetivos y evaluar en función a resultados.

Referente al objetivo específico : Establecer la ejecución de los planes que mejorará en la interacción con el ciudadano del Fondo Social del Proyecto Integral de Bayovar.La dimensión de ejecución de planes e interacción con el ciudadano calificaron en un alto porcentaje en nivel regular 41% y bajo 39% , estos resultados coinciden con el autor Figueroa (2020),que señala que la ejecución de los planes en la atención ciudadana se fortalecen para la transformación de los servicios: integración y descentralización de la información, simplificar las operaciones y disminuir las tarifas cobradas a los usuarios y garantizar una gestión adecuada de los recursos y servicios .

Así mismo se respaldan con lo dicho por los investigadores Farias y Zanabria (2018) que afirmaron que la planificación en la interacción con el ciudadano incluye no solo el desarrollo y enriquecimiento personal y profesional, sino también fortalecer las organizaciones para lograr los objetivos.

En el mismo sentido según la definición de López y Vega (2018) la interacción del Estado con el ciudadano, cumple un rol importante donde la información y los usuarios tienen un papel cada vez más activo y la satisfacción de los ciudadanos es la que determina la calidad de servicio y un sentimiento personal cuando supera las expectativas, se basarán en las necesidades personales de cada ciudadano.

Lo que significa que se debe fortalecer las dimensiones para incrementar el valor positivo en la ejecución de los planes para la mejora en la atención al ciudadano del fondo social con políticas y procedimientos de selección y capacitación de los colaboradores, promoción, salario,

evaluación e incentivos son actividades decisivas que promueven el progreso de las instituciones. Por lo que la propuesta de la investigación está basada en la ejecución de planes con la interacción ciudadana, ya que la capacitación requiere participación activa de todos los que integran la institución, conociendo los objetivos y evaluando funciones con indicadores de resultados para realizar seguimiento y mejoras en el proceso de los servicios que están directamente relacionados con los habitantes de la ciudad de Sechura.

Al respecto de la dimensión evaluación de progreso, el seguimiento y revisión de los planes de la gestión de calidad e innovación y modernización en la atención al ciudadanos aplicado a los encuestados usuarios del fondo social reflejó un mayor porcentaje en nivel bajo, lo cual coinciden con los resultados de la investigación de Figueroa (2020) donde señala que un servicio de calidad a solicitud del ciudadano incide significativamente con la satisfacción respecto a las medidas tangibles e intangibles de la institución, ya que es necesario para brindar un buen servicio contar con infraestructura moderna y tecnología actualizada para brindar oportuna respuesta a los requerimientos.

Se respaldan con lo manifestado por Baldi (2020) que dice que el buen desempeño ha llevado a algunas organizaciones de servicio público a implementar algunas innovaciones de gestión, como la implementación del control organizacional que es un conjunto de mecanismos y herramientas como métodos de calidad, control de gestión, auditoría interna, etc, lo cuál influye en la organización a niveles estratégico y operativo, para dominar protocolos gerenciales, acciones y resultados.

De la misma manera se concuerda con López y Vega (2018) señalaron que las instituciones del sector público o privado deben innovar y cambiar sus prácticas para responder a las necesidades del público, es inmediato verificar los servicios y reducir costos. Lo que significa que aplicar y desarrollar metodologías basadas en calidad de servicio orienta la buena atención al ciudadano y las organizaciones se modernizan.

Por lo cual la propuesta considera necesario evaluar, monitorear y revisar los planes de la gestión de calidad, asimismo modernizar la institución, implementar políticas y procesos innovadores, brindar servicios y productos con nuevos métodos de gestión del plan de trabajo es una estrategia para recuperar la confianza del público. Gracias a la tecnología digital y a las nuevas prácticas de gestión y participación social, muchas instituciones están brindando servicios públicos de calidad.

Respecto a las variables del objetivo general del estudio gestión de calidad y la atención al ciudadano del fondo social, que según los resultados de las encuestas reflejados en la tabla 13 figura 8 los indicadores promedio de la variable de gestión de calidad y sus dimensiones, el nivel predominante es bajo con un 49 %, así mismo en la tabla 14 muestra el análisis documental donde se evidencia que la institución con respecto a gestión de calidad de los años 2019 hasta 2021, son bajos en un mayor porcentaje esto es consistente con lo observado en los procesos servicio en atención al ciudadano del Fospibay. Resultados que concuerdan con el antecedente de Ndege (2020) señala que la gestión de calidad es la guía de todas las actividades a desarrollar con el propósito de mejorar los servicios brindados a los usuarios.

De la misma manera lo menciona Chamoly(2021) al tener resultados bajos enfatiza que los usuarios no están satisfechos con el servicio brindado de la organización, por lo que sugiere una metodología basada en calidad, con el fin de otorgar buenos servicios, mediante un sistema integrado con enfoque basado en procedimientos, y conseguir resultados deseados y usuarios satisfechos. Quispe (2021) señala que en las instituciones el crear y producir servicios que satisfacen los requerimientos y probabilidades de mejora en los ciudadanos, a bajo costo, destacando la importancia y utilidad de los indicadores de excelencia para la evaluación y gestión en el sector.

La gestión de calidad en el fondo indica la existencia de deficiencias en planificación y ejecución de planes ya que los documentos ingresados no han sido atendidos en su totalidad, existiendo un alto

porcentaje en estado pendiente , en la evaluación del progreso, no cuenta con hoja de enfoque y cronograma de soluciones, y en seguimiento y revisión de los planes ,se refleja la inexistencia de procedimientos y/o políticas para la aplicación y revisión de métodos y normas,por lo que la propuesta está basada para dar respuesta a los problemas presentados y brindar un buen servicio al ciudadano.

En cuanto a la variable atención al ciudadano podemos observar que en la tabla 14 y figura 9 nos proporciona información mencionando que la capacitación, interacción con el ciudadano e innovación y modernización en a atención al ciudadano es predominantemente bajo, estos resultados concuerdan con el antecedente de Farias y Zanabria (2018) que afirmaron que la formación de los empleados incluye no solo el desarrollo y enriquecimiento personal y profesional, sino también el fortalecimiento de la organización para lograr sus objetivos. Las políticas de selección y capacitación de los colaboradores, promoción, salario, evaluación e incentivos son actividades decisivas que promueven el progreso de las instituciones. En una organización actualizada, la capacitación requiere participación activa aclara los objetivos y se evalúa en función de los resultados.

Así mismo en el análisis documental se mostró que la capacitación de atención al ciudadano reflejó indicadores bajos en esta dimensión, el cuál debe ser fortalecido con el propósito de cumplir los objetivos organizacionales. Con respecto a Interacción con el ciudadano se muestra existencia de un porcentaje de solicitudes pendientes por atender , porque no se aplican indicadores y seguimientos en la institución En innovación y modernización no existen políticas y procedimientos para ejecutarlas sin embargo hay una buena utilización de la página web del fondo ,como la utilización del correo electrónico y tasa de cobertura interna , indicando que existen los medios necesarios para fortalecer la atención ciudadano en esta coyuntura que estamos viviendo, concordante con el antecedente de López y Vega (2018) que menciona la interacción del estado con el ciudadano, cumple un rol importante donde la información y

los usuarios tienen un papel cada vez más activo y la satisfacción de los ciudadanos es la que determina la calidad de servicio donde la innovación se puede llevar a cabo de varias maneras: implementar métodos y procesos innovadores, brindar servicios y productos con nuevos métodos de gestión del plan de trabajo es una estrategia para recuperar la confianza del público. Gracias a la tecnología digital y a las nuevas prácticas de gestión y participación social, muchos gobiernos están brindando servicios públicos de calidad creciente.

Lo que refleja que existe una baja capacitación, interacción e innovación por lo que no hay evaluación, seguimiento y monitoreo a la atención de los usuarios, dando como resultado bajas estadísticas en los niveles de atención pues no se ha desarrollado una planificación de actividades a largo y corto plazo, no existe objetivos reales, así como también la falta de desarrollo de un diagnóstico, estrategias de trabajo y control por los colaboradores y usuarios, las cuales ayudarán a la calidad de atención y a mejorar el tiempo de respuesta ya que es una de las principales razones la quejas de los usuarios.

Todo lo mencionado ha evidenciado una gestión de calidad y atención al ciudadano en el servicio baja que debe buscar prontas mejoras en la atención de sus servicios, así como en sus procedimientos internos, para lograr desempeñarse eficientemente en las diversas actividades laborales, como en la planificación realizando una correcta actualización de los documentos de gestión, ejecución en sus planes operativos institucionales direccionando a su adecuado cumplimiento, así como fortalecer en capacitaciones en planificación estratégica. Por lo que nuestra propuesta se guía en las Normas ISO como lo señala Zamora (2019) definiéndolas como guía en los servicios de la organización. La orientación y el control incluyen la formulación de políticas y metas, ejecución, medición y validación de la calidad. La visión de las empresas dependen de las capacidades de satisfacción a los usuarios y los impactos esperados e imprevistos en las partes interesadas relevantes. Romero (2018) brindó recomendaciones basadas en la norma

de calidad (ISO, 2015) es un implemento principal de trabajo para el sector público, el propósito es estandarizar y unificar los procesos en la organización, convirtiéndose así en parte de los departamentos que buscan cumplir y brindar servicios de calidad a los usuarios.

Respecto a la Hipótesis general , En la tabla 18 se evidenció una relación muy buena y significativa entre las variables de nuestra investigación siendo el coeficiente de correlación es ,999**, esto nos permitió demostrar nuestra hipótesis general, como podemos verificar en los resultados una amplia relación entre gestión de calidad y atención al usuario, estos resultados son coherentes con el estudio realizado por Ruiz. (2021), quien propone una gestión integrada para optimizar la calidad en el servicio público, haciendo un análisis cuantitativo de calidad en la atención al usuario, sus resultados indican que tienen bajos estándares de calidad de atención a sus usuarios expresados en la inconformidad expresada en los indicadores estudiados. Proponen finalmente la aplicación de nuevas estrategias gerenciales en donde se priorice la calidad de atención al usuario; así mismo nos permite considerar la teoría de Valderrama (2021) , cuyas perspectivas se basan en llevar a deducir que la gestión de calidad constituye una herramienta incuestionable en la búsqueda del éxito y la competitividad empresarial y sus procedimientos siempre van a influir en la atención que se da a los usuarios, nos ayuda a dar un enfoque de que, sin una adecuada gestión de calidad la atención será deficiente.

Esto es coherente con lo publicado por Kim (2020), donde nos confirma la relación directa de la gestión de la calidad en la satisfacción del usuario, la investigación la desarrolló utilizando datos de 250 muestras en el sector público de Corea. Los resultados confirmaron que la satisfacción del usuario se ve significativamente afectada por las acciones en calidad total. Es necesario gestionar sistemáticamente la gestión de datos en una situación en la que la demanda de mejora del servicio público está aumentando gradualmente en línea en el sector público.

Así mismo la investigación de Loredó, Cánovas & Bermúdez (2020) presenta de resultado un sistema de acciones que asociadas a las políticas de calidad, sugiere a impulsar la gestión de proyectos a partir de la aplicación de los modelos se identificaron las posibilidades de mejora y sobre la base de normalización de calidad se elaboró un sistema de acciones que ha de propender al incremento de los resultados y usuarios satisfechos de proyectos de soluciones integrales, teniendo en cuenta la planificación es el proceso que permite alcanzar metas, ejecución de planes que precisa el proceso que permite estructurar la entidad de acuerdo al plan estratégico definido, estableciendo el modelo organizativo y estructura interna, con la finalidad de lograr los objetivos estratégicos del plan aprobado para una apropiada supervisión la dirección es fundamental para comprobar la consecución de las tareas asignadas, más bien es la motivación de saber que existe alguien capacitado, para absolver las dificultades que aparecen diariamente en las entidades.

De la misma manera los resultados antes mencionados coinciden con Rodas (2020). Utilizando la prueba no paramétrica SPSSRho de Spearman, concluye con un coeficiente de correlación positivo y significancia bilateral de (P<0.01) y el control de calidad mejora el desempeño organizacional de los empleados al desarrollar una cultura de calidad a la demanda usuaria e influye en los resultados organizacionales.

También concuerda con Torres, L (2020), quien indica que se ha tenido en cuenta, definiciones, teorías modernas donde se comprobó la hipótesis de investigación concluyendo en la existencia de una influencia significativamente buena entre la gestión de la calidad y atención usuaria por lo que la entidad debe contar con infraestructura ligada a la innovación y modernización ya que es fundamental para la organización en la atención de servicios, refiriendo que cada uno de los procesos de la organización deben tener elementos que ayuden a su coordinación y a la capacidad de respuesta de la institución por que no se trata de generar políticas y procedimientos se tiene que establecer mecanismos tangibles como potenciar habilidades y competencias en la formación y capacitación de los

colaboradores para apoyar la calidad de atención y mejorar la capacidad de respuesta a las necesidades planteadas, este análisis apoya la definición planteada por Quispe (2021) sostuvo la necesidad de fortalecer la calidad en los servicios , justificando una metodología de calidad basada en las normas ISO 9001(2015)

Finalmente, esta investigación se realizó con la finalidad de contribuir a posteriores investigaciones y promover modernos métodos de cómo brindar mejoras en la calidad de atención en las organizaciones , que se perfeccione la calidad de vida de los usuarios como lo menciona Font (2018), sostiene que debemos adaptarnos al cambio e innovar en tecnología lo cual nos facilita en las actividades a trabajar y nos aumenta el nivel de exigencia en la excelencia del servicio donde además se plantea implementar un Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001(2015) , por lo que es necesario revisar los resultados de los cambios, medirlos y tomar decisiones de mejorar procesos generando capacidad de respuesta oportuna que mantenga una buena calidad de atención .Font(2018).

VI. CONCLUSIONES

1 La planificación afecta en la mejora de la capacitación-formación en la atención al ciudadano del Fondo Social del Proyecto Integral de Bayóvar, en el instrumento los resultados obtenidos muestran un mayor porcentaje en nivel bajo y regular. Así mismo se comprobó la existencia de influencia muy buena y significativa entre planificación de gestión de calidad y la Capacitación en la atención del ciudadano de nuestra investigación.

2 La ejecución de los planes mejorará en la interacción con el ciudadano del Fondo Social del Proyecto Integral de Bayóvar, los resultados en el instrumento muestran un mayor % en el nivel bajo y regular en ambas dimensiones, se confirma a través del análisis de la prueba estadística la existencia de influencia muy buena y significativa entre Ejecución de los planes de gestión de calidad y la interacción en la atención del ciudadano de nuestra investigación.

3 La evaluación y seguimiento de la propuesta mejorará en la Innovación y Modernización del Fondo Social del Proyecto Integral de Bayóvar, se mostró la existencia de influencia muy buena y significativa entre evaluación, seguimiento de gestión de calidad y la innovación y modernización en la atención del ciudadano de nuestra investigación con un índice de correlación de ,979**, y altamente significativa.

4 Se corrobora la hipótesis general planteada a mayor Gestión de Calidad existirá un mayor nivel de atención al ciudadano, puesto que existe una correlación directamente proporcional entre las variables ($r=0,999$ $p=0,000$). Con la aplicación del instrumento se evidenció las dimensiones de gestión de calidad en Fospibay un nivel bajo 49.30%, regular 34.50 % y bueno en 16.35 %,y en las dimensiones de Atención al ciudadano en Fospibay un nivel bajo 35.20%, bueno 32.80 % y regular 32 % , por lo que se planteó la propuesta de un plan de gestión de Calidad para mejorar la Atención al Ciudadano del Fondo Social del Proyecto Integral de Bayovar.

VII. RECOMENDACIONES

Al Consejo Directivo, Consejo de Vigilancia y Gerencia del Fondo social del proyecto integral de Bayóvar, se recomienda lo siguiente:

1 En mérito a sus atribuciones disponga la implementación de un sistema de calidad orientado hacia la certificación ISO 9001-2015; respaldada bajo las normas y un modelo de mejora continua, para fortalecer con actividades estratégicas nuestros servicios.

2 Evaluar la ejecución de la propuesta de acuerdo al plan de acción de gestión de Calidad para mejorar la Atención al Ciudadano del Fondo Social del Proyecto Integral de Bayóvar.

3 Al gerente, asignar al equipo para planificar y potenciar en las capacidades de capacitación y formación al personal, de esta manera brindar una buena atención al ciudadano del fondo social.

4 Aplicar metas en la ejecución de planes para tener una buena gestión de calidad y reforzar para incrementar el valor positivo en la atención al ciudadano del fondo social.

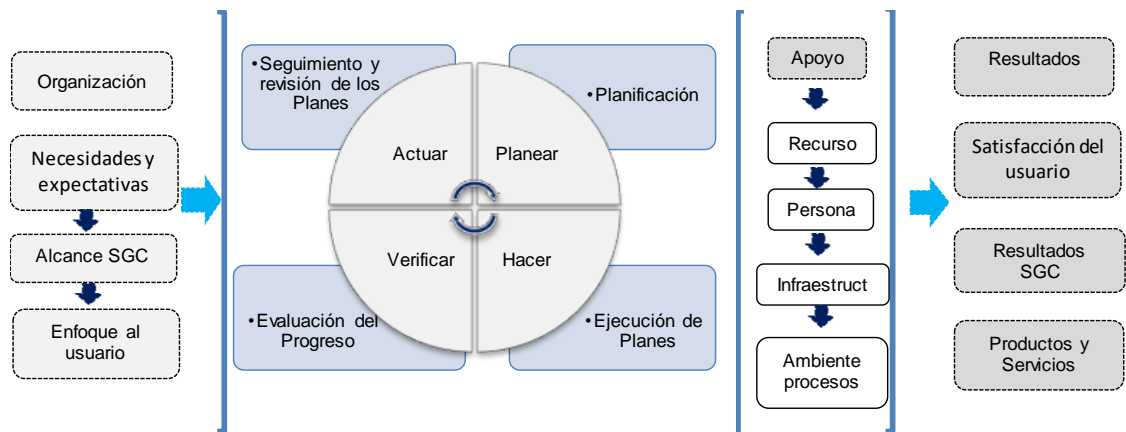
5 Desarrollar y fortalecer la evaluación, seguimiento de la gestión de calidad e Innovación y Modernización del Fondo Social del Proyecto Integral de Bayóvar ya que la existencia de influencia es muy buena y significativa entre las dimensiones

VIII. PROPUESTA

Propuesta de Plan de gestión de Calidad para mejorar la Atención al Ciudadano del Fondo Social Proyecto Integral Bayóvar

Figura 12

Sistema de Gestión de Calidad para Mejorar la Atención al ciudadano en FOSPIBAY basada en la Norma ISO 9001:2015



Nota. Elaborado por Guisella Ocaña Palacios.

Interpretación: en la figura 12 se proponen los elementos y lineamientos mediante una matriz estructurada del sistema de gestión de calidad que guía a elaborar el plan del sistema de gestión de calidad para la mejora en la atención al ciudadano, basado en la norma ISO 9001:2015 para la organización FOSPIBAY.

INTRODUCCIÓN

La gestión de calidad abarca normas y estándares internacionales que contribuye en los servicios maximizando la eficiencia, sistemas de capacitación y una comprensión clara de los colaboradores como su desempeño afectan la calidad, así mismo mejora la gestión de procesos a través de los documentos y análisis ofreciendo niveles aceptables de satisfacción del cliente.

La Calidad de los servicios públicos ejecutados por programas y proyectos, no satisface las necesidades de los ciudadanos causando en

muchos casos el descontento social hacia la institución, por lo que es necesario la implementación de un sistema de gestión de calidad que le permita convertir esas presiones en una ventaja y orientar las inversiones de acuerdo a las prioridades de inversión y principalmente en las necesidades de la población del ámbito del proyecto.

El presente plan está diseñado para mejorar la gestión de calidad en la atención al ciudadano de la provincia de Sechura, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los usuarios y contribuir al desarrollo sostenible.

OBJETIVOS.

Objetivo general

Implementar un Plan de gestión de calidad para mejorar la atención al ciudadano la misma que contribuirá a mejorar la calidad de vida de la población de Sechura.

Objetivo específicos

- a) Maximizar uso de recursos en la ejecución de programas y proyectos en atención a los ciudadanos.
- b) Consolidar el rol social con una mayor cobertura de atención a los ciudadanos beneficiados.
- c) Optimizar el capital humano direccionado a la parte formativa en atención al ciudadano
- d) Sistematización de los procedimientos informáticos para mejorar la atención ciudadana

FUNDAMENTACIÓN

Sociológica: La propuesta se sustenta porque participa todo el equipo liderado por los directivos y trabajadores dentro de la institución; es a través de sistemas integrados que se trabaja para el logro de los objetivos que es brindar servicios de calidad. Así mismo el impacto que tiene la propuesta es que la mejora de los servicios incide en la calidad de vida del ciudadano siendo sostenible.

Axiológica: La propuesta direcciona a perfeccionar el trabajo en equipo, para el logro de los objetivos en los que se combinan habilidad, experiencia y conocimiento. Estos equipos, con el conocimiento de las técnicas adecuadas, pueden ser capaces de identificar las causas de los problemas y resolverlos, orientados a trabajar por el crecimiento y bienestar de Sechura.

Filosófica. Se propone mejorar el servicio de atención al ciudadano y, generar cambios desde la organización a través del consejo directivo, trabajadores, para brindar excelentes servicios en beneficio de los ciudadanos.

Epistemológica. La propuesta contempla las necesidades evaluadas a través de los instrumentos para brindar un buen servicio en atención al ciudadano.

MARCO LEGAL

Decreto Legislativo N° 996 (2008) Aprueba el régimen aplicable a la utilización de los recursos provenientes de los procesos de Promoción de la Inversión en la ejecución de programas de carácter social.

Decreto Supremo N° 082 (2008) el objetivo de implementar los fondos sociales que financian los programas de carácter social destinados a la ejecución de proyectos de desarrollo sostenible en beneficio de la población ubicada en la zona de influencia de los procesos de promoción de la inversión privada.

Convenio del Fondo Social del Proyecto Integral Bayóvar – FOSPIBAY, con el organismo del Estado Peruano denominado Agencia de Promoción de la Inversión Privada – PROINVERSIÓN, de fecha 26 de abril de 2012.

Se debe señalar que los recursos con los que funcionan los fondos sociales son otorgados por las Empresas mineras, como producto del contrato de transferencia privatización con la mediación de PROINVERSIÓN.

Figura 13

Mapa de Sechura – Zona de influencia



Nota. Extraído de Memoria de Fospibay.

La zona de influencia del Proyecto integral Bayóvar es la provincia de Sechura. La cual cuenta con seis distritos: Sechura (capital), Bernal, Bellavista de la Unión, Cristo Nos Valga, Rinconada Llicuar, Vice.

MATRIZ

Para el logro de objetivos de la propuesta, se sugieren actividades estratégicas de la propuesta con metas y medios de validación para el seguimiento y evaluación que garanticen el plan.

Tabla 20

Matriz de Acciones Estratégicas de la Propuesta

OBJETIVOS DEL PLAN	ACCIONES ESTRATÉGICAS				
	Rentabilidad de los recursos	Adecuación Norma ISO	Seguimiento de procesos	Capacitación del personal	
Implementar el Sistema de Gestión de Calidad					
Sistema de calidad certificado.		X			
Gestión Administrativa para mejorar la atención al usuario			X		
Desarrollo de iniciativas propias.			X		
Maximizar uso de recursos económicos.					
Ejecutar el plan de inversiones	X				
Consolidar rol social en atención Ciudadana					
Servicio de calidad.			X		
Satisfacción de beneficiarios.			X		
Fortalecer la imagen institucional.			X		
Optimizar el Capital Humano					
Formación y aprendizaje					X
Sistematización de los procedimientos informáticos					
Innovación y modernización en la institución					X

Nota. Elaborado por Guisella Ocaña Palacios.

Tabla 21

Detalle de la Propuesta a implementar Plan de Gestión de Calidad en Atención al ciudadano del Fospibay

Inicio Proceso nivel bajo	Objetivo	Proceso Intermedio		Cronograma –Meta			Salida Servicio de Calidad
		Actividad	Indicadores	2021	2022	2023	
Gestión de Calidad	Implementar el Sistema de Gestión de Calidad	Desarrollar el avance del proceso de implementación del Sistema de Calidad ISO 9001.	% Implementación del Sistema de Calidad	30%	80%	100%	Ciudadanos Satisfechos con la calidad de servicios en la ejecución de los proyectos y programas
		Desarrollar propuestas de mejora continua por áreas	Número de propuestas de mejora aplicadas.	50%	100%	100%	
Atención al ciudadano - Gestión de Administra ción	Maximizar uso de los recursos en la ejecución de programas y proyectos en atención a los ciudadanos	Ejecutar el plan de Inversiones programado en atención a los requerimientos de los ciudadanos	% Ejecución presupuestal.	100%	100%	100%	Proyectos ejecutados en atención a los ciudadanos
		Controlar el servicio de calidad en la atención a los usuarios	% Beneficiarios atendidos - Cobertura	100%	100%	100%	Beneficiarios satisfechos por la mayor cobertura de servicios de calidad
	Consolidar el Rol social con una mayor cobertura de atención a los ciudadanos beneficiados.	Medir la satisfacción de los beneficiarios.	% Beneficiarios satisfechos.	100%	100%	100%	
			Fortalecer la imagen institucional.	Calificación de Imagen Institucional	80%	100%	100%

Optimizar el Capital humano direccionado a la parte formativa en atención al ciudadano	Capacitar a los trabajadores en temas de orientación y atención a los usuarios	% ejecución Plan de Capacitación.	50%	100%	100%	Usuarios internos capacitados en el desarrollo de sus capacidades
Sistematización de los procedimientos informáticos para mejorar la atención ciudadana	Planificar desarrollo de procedimientos informáticos	% Actualización de los procesos informáticos de la institución.	50%	100%	100%	Ciudadanos satisfechos por la atención oportuna del servicio
	Implementación de plataforma de consultas y seguimientos de trámites online.	%Desarrollo de plataformas de atención virtual	50%	100%	100%	brindado con equipamiento moderno

Nota. Elaborado por Guisella Ocaña Palacios.

Viabilidad

Los procesos de la propuesta son elementales, la ejecución es de aproximadamente 3 años, se capacita y concientiza a los colaboradores y se considera en el plan anual de obtención de los recursos del Fondo para la aprobación del consejo directivo.

Retos

Aprobado por el consejo directivo, el gerente general del Fospibay ejecutará la propuesta con el apoyo y compromiso de todo el equipo, con la documentación para el inicio respectivo.

REFERENCIAS

- Afroj, S. , Hanif, F. , Hossain, MB , (...), Sharmin, N. , Siddiq, F.(2021)
Evaluación del servicio municipal calidad de barrios residenciales basados en SERVQUAL, AHP y CiudadanoT
- Ahuja Sánchez, L., Yépez Ríos, N. B., & Pedroza Zapata, Á. R. (2020).
Relationship between total quality management (TQM) and technology R&D management (TM/R&D) in manufacturing companies in Mexico. Contaduría y Administración, 65(1), 1–22.
<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2019.1698>
- Araujo,R , Orellana,M, Cortéz,G,Zambrano ,J (2020).*Principios de Gestión de la Calidad en Estudios a Distancia de Universidades Privadas.Universidad de Venezuela*
[.http://dx.doi.org/10.37960/rvg.v25i3.33383](http://dx.doi.org/10.37960/rvg.v25i3.33383)
- Baldi, N. (2020). *Gestión de Innovaciones en Gobernanza Pública: Sistema de Gestión de la Calidad, Control de Gestión y Apropiación de Auditoría Interna.*
- Bedoya Rivadeneira, C. (2015). *Impacto de la implementación de un plan de mejora en el nivel de satisfacción del usuario externo en los servicios de consultas externa del centro de atención primaria III San Juan de Miraflores.* Rev. Peru. Obstet. Enferm., 11(1).
- Benzaquen de las Casas, J. (2018). *La ISO 9001 y la Administración de la Calidad Total en las Empresas Peruanas.* Revista Universidad Y Empresa, 20(35),
<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6056>
- Berzunza Esquivel, E. E., Cázares Morán, M. A., Hoy, A. C., Kim Barrera, C. del C., Avitia Deras, A., & García Trujillo, Z. H. M. K. (2019). *Detección de necesidades de capacitación y desarrollo del potencial humano: un reto del sistema de gestión de la*

calidad. Exploratoris: Revista de La Realidad Global, 8(1), 242–249.

Betlloch-Mas, I., Ramón-Sapena, R., Abellán-García, C. & Pascual-Ramírez, J. (2019). *Implementation and Operation of an Integrated Quality Management System in Accordance with ISO 9001:2015 in a Dermatology Department*. *Actas Dermo-Sifiliográficas* (English Edition). doi: 10.1016/j.adengl.2019.01.003

Bhuvana, M. y Vasantha, S. (2020). *Evaluación de la satisfacción de los ciudadanos rurales sobre la calidad del servicio de los centros de servicios comunes (cscs) de gobernanza electrónica*. *Revista de revisiones críticas*, 7 (5), 302-305.

Calderón Gutiérrez, A., & Godínez Reyes, A. N. L. (2019). *Implementación De Sistemas De Calidad Como Estrategia De Gestión Para Las Empresas Mezcaleras Del Estado De Michoacán*. *Congreso Internacional de Investigación Academia Journals*, 11(2), 335–340.

Camargo Patiño, Y., Guerrero González, A. M., Mercado Beltrán, G. P., & Camacho Camacho, H. (2019). *Sistema De Gestión De Calidad Para Una Compañía Farmacéutica Como Estrategia De Mejora*. *Congreso Internacional de Investigación Academia Journals*, 11(4), 245–250.

Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2012). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. (A. Cañizal, Ed.) Madrid: Pearson Educación.

Campos Freire, L. H., & Lazo Vento, C. M. (2019). *La calidad del servicio en la mejora de la gestión en la atención al usuario de CNEL EP del cantón Milagro-Ecuador en el año 2018*. *Visionario Digital*, 3(2), 99-113. Recuperado de : <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.395>

- Campos,L y Lazo,C (2019).*La calidad del servicio en la mejora de la gestión en la atención al usuario de Ecuador*. Universidad de Ecuador.<https://www.researchgate.net/scientific-contributions/Luis-Hernan-Campos-Freire-2155628218>
- Chamoly,K (2021).*Modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2020*.(Tesis Doctoral).Universidad Cesar Vallejo.Perú.
- Chaplina, A. N., Demakova, E. A., Gerasimova, E. A., & Demchenko, S. K. (2020). *Strategic management of public sector service quality based on the Social Progress Index Methodology*. Revista Espacios, 41(7), 200–207.
- Coaquira Tuco, C. M. (2018). *Modelo para la mejora del desempeño organizacional a través de las prácticas de la gestión de la calidad, gestión del conocimiento y liderazgo transformacional en una universidad privada*. Apuntes Universitarios: Revista de Investigación, 8(3), 57–76. <https://doi.org/10.17162/au.v8i3.33>
- Contreras Portilla, P., López Eiroá, P., Mendoza Machain, E., & Contreras Portilla, Y. (2018). *Metodología Para Evaluar La Gestión De La Calidad en La Administración Pública*. Congreso Internacional de Investigación Academia Journals, 10(3), 753–758.
- Dalla Porta, M. P. (2016). *Ética en la investigación en gestión: relevancia, principios y lineamientos para su aplicación* (Primera ed.). Lima - Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú, Vicerrectorado de Investigación, Oficina de Ética de la Investigación e Integridad Científica.
- Daunoriene, A. , Zekeviciene, A.(2015)*Un modelo de referencia de instituciones públicas ' calidad prácticas, satisfacción y desempeño de los ciudadanos calidad*
- Díez, F., Villa, A. Lopez, A. & Iraurgi, I. (2020). *Impact of quality management systems in the performance of educational centers:*

educational policies and management processes. Heliyon, 6(4), 1-7. doi: <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e03824>

Domínguez Menéndez, J. J., Mariscal Rosado, Z. M., Vera Díaz, F. V., & Riera Recalde, Á. A. (2019). *ISO 9001: 2015: del burocratismo a la prevención de fallas y sus causas*. Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, 7, 1–22.

Endang, P. y Hendy, T. (2020). *Análisis de satisfacción ciudadana sobre la Agencia Nacional de Control de Alimentos y Medicamentos de la República de Indonesia (NADFC)*. Informes de tecnología de la Universidad de Kansai , 62 (03), 1069-1075.

Espinosa Beltrán, P. L., & Prieto Galindo, W. A. (2020). *Sistemas de gestión de calidad (SGC) en instituciones educativas: Reflexión sobre la importancia del logro y aseguramiento de la calidad de la educación en el contexto de un Estado Social de Derecho*. EDU REVIEW: International Education & Learning Review / Revista Internacional de Educación & Aprendizaje, 8(4), 253–264. <https://doi.org/10.37467/gka-revedu.v8.2601>

Esquivel, W, Bravo, L (2019). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad, en la ejecución de obras públicas*.

Fernández Mena, A. L., González Izquierdo, K., Campos Ramon, A., & Ruiz Garcia, R. (2019). *Programa de Difusión de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa Grupo Vázquez del Sur S.A de C.V*. Congreso Internacional de Investigación Academia Journals, 11(9), 1040–1045.

Figueroa,S.(2020) , en su tesis “*Calidad del servicio del Centro de Mejor Atención al Ciudadano y su incidencia en la satisfacción del usuario, Ventanilla 2019*”

- Flores,S (2019). *Calidad del servicio y nivel de satisfacción de los usuarios del Banco de la Nación sucursal Iquitos*. Abril a junio 2018. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45665>
- Font Villanueva, RM. (2016). *Implantación del Sistema de Gestión de Calidad según UNE en ISO 9001:2008. Fundación Luis Giménez Lorente, en el ámbito de la cartografía y la gestión de sus fondos*. Comparativa con otras instituciones cartográficas a nivel nacional [Tesis doctoral no publicada]. Universitat Politècnica de València. <https://doi.org/10.4995/Thesis/10251/62152>
- Fontalvo Herrera, T. J., & Vergara Schmalbach, J. C. (2012). *La gestión de Calidad en los servicios ISO 9001:2008* (Primera ed.). España: Eumed-Universidad de Málaga.
- Fontalvo, T. J., & De La Hoz, E. J. (2018). *Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana*. *Formación Universitaria*, 11(1), 35–43. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062018000100035>
- Garcés, E. (2016). *Satisfacción del usuario externo y calidad percibida en el Ministerio de Agricultura y Riego 2015*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8543>
- García Figueroa, L. R. (2018). *Método Coaching APIC (Analiza, Planifica, Identifica y Crea) bajo la gestión de la calidad total*. *Geominas*, 46(76), 97–105.
- González Ortiz, Ó. C., & Arciniegas Ortiz, J. A. (2014). *Sistema de gestión de calidad*. Lima Perú: ECOE Ediciones.
- Gunawan, FE, Wilujeng, FR, Rembulan, GD y Tannady, H. (2020). *Análisis de la calidad del servicio de las pymes tempe en la provincia de Yakarta, Indonesia*. *Technol. Informes Kansai Univ* , 62 (7), 3827-3833.

- Guzmán Pérez, C. V., & Sánchez Hernández, M. Z. (2019). *Sistema De Gestión De Calidad en El Desarrollo De Software Dentro De Una Instancia Gubernamental*. Congreso Internacional de Investigacion Academia Journals, 11(2), 1199–1202.
- Hernández Palma, H. G., Barrios Parejo, I., & Martínez Sierra, D. (2018). *Gestión De La Calidad: Elemento Clave Para El Desarrollo De Las Organizaciones*. Revista Criterio Libre, 15(28), 180–195.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación (Sexta ed.)*. México: McGraw Hill Education.
- Ibarra Picón, A., & Rúa Ramirez, E. (2018). *Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia*. Nova, 16(29), 21 - 31. <https://doi.org/10.22490/24629448.2686>
- Kim, GS (2020). *El efecto de la gestión de la calidad y la gestión de Big Data en la satisfacción del cliente en el sector público de Corea*. Sostenibilidad , 12 (13), 5474.
- Lizarzaburu Bolaños, E. R. (2016). *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*. Doi: [dx.doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.30.2016.02](https://doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.30.2016.02)
- Llorens, G. (2011). *¿Qué entendemos por Gestión? [Online]*. Chile. Disponible en: <http://controldegestion.wordpress.com/2011/07/15/%C2%BFque-entendemos-por-gestion/> [Revisado el 14 de Abril 2013].
- Lo, CK y Yeung, AC (2018). *Estándares de gestión de la calidad, institucionalización e implicaciones organizativas: un análisis longitudinal*. Revista Internacional de Economía de la Producción , 200 , 231-239.

- López Casanovas, Guillem; Puig-Junoy, Jaume; Ganuza, Juan José; y Planas Miret, Ivan (2003), *“Los nuevos instrumentos de la gestión pública”*, Barcelona, Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona La Caixa” (Colección Estudios Económicos; N° 31).
- López Ramos, C. de J., Torres Solis, S. I., Gamboa García, F. de J., & Albores López, P. (2019). *La Gestión De La Calidad Como Tecnología Administrativa*. Congreso Internacional de Investigación Academia Journals, 11(9), 1892–1897.
- López, C. (2019), *Gestión administrativa y la calidad de servicios de tecnología de información en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto*.<http://hdl.handle.net/11458/3341>
- Loredo Carballo, N. A., Cánovas Riverón, G., & Bermúdez Pérez, L. L. (2020). *Calidad de la gestión de proyectos de servicios técnicos integrales de Copextel*. Folletos Gerenciales, 24(4), 218–228.
- Martel Taquio, Z. Y. (2018). *Calidad percibida y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en Instituciones educativas de la UGEL 02 – Lima, 2018*. Recuperado de : <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/28426>
- Mejia,A (2020) en su tesis *“Gestión del talento humano y calidad en la atención al ciudadano en la municipalidad distrital de amarillis, 2019*
- Moyado, F. (2011). *Gobernanza y calidad en la gestión pública*. Estudios Gerenciales, 27, 205-223.
- Mwesigwa, D. (2021). *Hacia la mejora de la participación ciudadana local en Uganda*.
- Ndege, FM (2020). *La calidad de la prestación de servicios públicos en las organizaciones públicas en Kenia Un estudio del papel de la Carta de servicio al cliente en el caso de Kirinyaga Water and Sanitation Company* (Tesis doctoral, Universidad de Nairobi).

- Nuñez, L., Vélez, M., & Berdugo, C. (2004). *Aplicación de una Metodología de Mejora de Procesos basada en el Enfoque de Gestión por Procesos, en los Modelos de Excelencia y el QFD en una empresa del sector de confecciones de Barranquilla*. Revista Ingeniería y desarrollo, 16, 45-58.
- Nuñez, R. (2013). *Programa para el perfeccionamiento del sistema de información para la gestión local del Consejo de la Administración Municipal (CAM) Santa Clara*. Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, Villa Clara, Cuba.
- Ñaupás, H., Valdivia, M. R., Palacios, J.J. y Romero, H.E. (2018) *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis (5 a ed.)*. Ediciones de la U https://edicionesdelau.com/wp-content/uploads/2018/09/Anexos-Metodologia_%C3%91aupas_5aEd.pdf.
- Páramo, P. (2018). *La Investigación en Ciencias Sociales: Técnicas de recolección de la información. Departamento de publicaciones y comunicación gráfica de la UPC* https://books.google.com.pe/books?id=9VB1DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=la+investigaci%C3%B3n+en+ciencias+sociales&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiRnb_swsDpAhXjHbkGHTmBB_sQ6AEISzAF#v=onepage&q=la%20investigaci%C3%B3n%20en%20ciencias%20sociales&f=false
- Parra, A., Moreno, M., Martínez, Y. (2020). *Control y la mejora de la gestión de la calidad* editorial. <http://www.ciencias.holguin.cu/index.php/cienciasholguin/article/view/1200/131>
- Pérez García, W. (2013). *Modelo de gestión integrada de la calidad y del medio ambiente en los órganos cubanos de gobierno local (Tesis Doctoral)*. La Habana, Cuba.

- Pikturnaitė, I. (2018). *Las peculiaridades y criterios de evaluación del servicio al ciudadano en los municipios de los Condados de Klaipėda y Vilnius. Estudios regionales de formación y desarrollo*, 26.
- Pinedo, N. (2016), en su tesis "*Objetivos estratégicos, toma de decisiones y mejora de la atención al ciudadano*" para obtener el Título de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad en Lima .<https://hdl.handle.net/20.500.12692/6085>
- Pollitt, C. y G. Bouckaert (2004), *Public Management Reform: a Comparative Analysis*, Oxford, Oxford University Press.
- Psomas, E. , Bouranta, N. , Koemtzi, M. y Keramida, E. (2020), "*Determinar el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción de los ciudadanos y el papel de la demografía de los ciudadanos. El caso de los centros de servicio al ciudadano griego* ", The TQM Journal , vol. número de impresión antes de la impresión.
- Quispe.M.(2020).*La gestión de la calidad educativa desde la perspectiva público - privado: el caso de Fe y Alegría del Perú*.<https://hdl.handle.net/20.500.12692/18356>
- Rachmana, T. y Napitupulub, D. *La calidad de la participación pública en el gobierno electrónico a través de factores de aceptación ciudadana*.
- Rivera,V (2016).*Calidad de atención según la percepción de los ciudadanos en un despacho Congresal, Lima - 2016*.<https://hdl.handle.net/20.500.12692/18356>
- Rodas,T (2020).*Sistema de gestión de la calidad y desempeño organizacional en trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad Essalud, 2020*.(Tesis Doctoral).Universidad Cesar Vallejo.Perú.

- Rodríguez, D. R., Leyva Proenza, L., Carralero, A. T., Marrero Tamayo, A., & Segura, F. (2017). *Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad por la Norma ISO 9001:2015. Estudio de Caso. Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 4(3), 1–29.
- Rodríguez, D. R., Proenza, L. L., Téllez Carralero, A., Marrero Tamayo, A., & Segura Ramírez, F. R. (2017). *Implementación parcial del Sistema de Gestión de la Calidad por la Norma ISO 9001:2015. Estudio de Caso. Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 4(3), 1–31.
- Romero,Luis (2018).*Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 y Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018*.<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2554>
- Ros,A (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con Discapacidad Intelectual . (Tesis Doctoral)*.Universidad Católica San Antonio.Murcia.<http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1&i>
- Ruíz, J. (2012). *Calidad en la Gestión Pública: del azar a la necesidad*. (p. 30). Presented at the XIV Conferencia Iberoamericana de Ministras y Ministros de la Administración Pública y Reforma del Estado, México, D.F.
- Sampaio-Lemos, A., & Romero-Fernández, A. (2017). *Modelo y procedimiento para la calidad de la gestión en municipios pequeños de Brasil*. *Ingeniería Industrial*, 38(1), 93–105.
- Sánchez Soto, Z. W. (2016). *Satisfacción del usuario externo, calidad y transparencia en el Hospital Nivel III-1.Lima Sur 2016*. Recuperado de :<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/5087>

- Sánchez, E (2015). *Factores que influyen en la percepción de la calidad de atención de los usuarios del Hospital Provincial Martín Icaza*. (Tesis Maestría). Universidad Técnica de Babahoyo. Ecuador .<http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/1718>
- Seminario, R. (2019) . *Programa de gestión por competencias del talento humano para mejorar la calidad del servicio de la Empresa Municipal Inmobiliaria SAC* .
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/41515>
- Severino Parra, C. A., Mujica Juárez, F., de la LLave Marcial, P., Vázquez Trujillo, D., López Ortega, J., & CHaparro Vadillo, A. (2018). *La Implementación De Un Sistema De Gestión De Calidad Es Posible Para Las Pequeñas Y Medianas Empresas*. *Revista Ciencia Administrativa*, 392–403.
- Suarez, E (2019) . *Análisis de la atención ciudadana en la Municipalidad Provincial de Huaytará, Huancavelica* 2019.<https://hdl.handle.net/20.500.12692/36920>
- Tahua, A. (2019). *Plan De Mejora De La Calidad Del Servicio De Atención Al Usuario Del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2018*.<https://hdl.handle.net/20.500.12692/38522>
- Taquo, Z. (2018). “*Calidad percibida y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en Instituciones educativas de la UGEL 02 – Lima, 2018*” .<https://hdl.handle.net/20.500.12692/28426>
- Tarí, JJ , Molina-Azorín, JF , Pereira-Moliner, J. y López-Gamero, MD (2020), “*Internalización de la calidad en las organizaciones públicas*”, *Academia Revista Latinoamericana de Administración* , Vol. número de impresión antes de la impresión. <https://doi.org/10.1108/ARLA-11-2019-0221>
- Toala ,G.(2017). *Impacto de la gestión de la calidad universitaria sobre la formación del profesional en administración en la educación*

superior pública en el contexto manabita, Ecuador.<https://hdl.handle.net/20.500.12672/6789>

Ubaldo Tahua, A. (2019). *Plan De Mejora De La Calidad Del Servicio De Atención Al Usuario Del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2018.* <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/38522>

Valderrama,V (2020).*Gestión de calidad en la mejora de los servicios de salud, CS Jesús Poderoso, San Juan de Miraflores, Lima 2019.*(Tesis Doctoral).Universidad Cesar Vallejo.Perú.

Valdiviezo,R(2018).*Evaluación de los resultados de gestión para la mejora de la calidad en las Oficinas de Gestión de la Calidad de Essalud, Lima, 2017.*<https://hdl.handle.net/20.500.12692/19190>

Valenzuela Couret, J. E., & Salaiza Lizárraga, F. de la C. (2018). *Orientación Para Implementar Un Sistema De Gestión De Calidad Basado en El Estándar Iso 9001, Versión 2015.* Congreso Internacional de Investigacion Academia Journals, 10(3), 3596–3599.

Van Kemenade, E. y Hardjono, TW (2019), "*Gestión de la calidad total del siglo XXI: el paradigma de la emergencia*", The TQM Journal , vol. 31, núm. 2, págs. 150-166. <https://doi.org/10.1108/TQM-04-2018-0045>

Zamora Carvajal, C. A. (2019). *Análisis de impacto de la satisfacción del cliente con la implementación de un sistema de gestión de la calidad bajo Norma ISO 9001, en las áreas de atención al usuario en entidades públicas del Distrito Metropolitano de Quito en los períodos 2015 al 2017.* 161 hojas. Quito : EPN.<http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/20034>

Zuluaga Zuluaga, C. F. (2019). *Procesos de implementación de herramientas de gestión de la calidad.* ESPIRAL: Revista de Docencia e Investigación, 9(1), 99–113. <https://doi.org/10.15332/erdi.v9i1.2443>

Anexos

ANEXO 1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN / INSTRUMENTO
GESTION DE CALIDAD	González y Arciniega (2018) definen la gestión de calidad en el seguimiento de todas las acciones a desarrollar con el fin de mejorar los servicios brindado a los usuarios, agrega que un servicio de calidad se crea y produce. En las organizaciones de carácter social el crear y producir estas gestiones basadas en estándares de calidad, mejora la atención al usuario y es una estrategia para la satisfacción del beneficiario final que son los ciudadanos	Se medirá a través del análisis e interpretación de los documentos de los periodos 2019-2021 , teniendo en cuenta sus dimensiones: Planificación, ejecución de planes, evaluación del progreso y seguimiento y revisión de los planes	Planificación	% Documentos Atendidos Proyectos y Programas	Ordinal / Cuestionario - Guia de Análisis Documental
				% Documentos Pendientes Proyectos y Programas	
				Números de Causas Posibles de solución	
				Cantidad de Acciones Realizadas	
			Ejecución de Planes	Cantidad de Acciones Planificadas	
				Cantidad de Posibles soluciones	
			Evaluación del Progreso	Hoja de Enfoque y Cronograma	
				Meta Alcanzada / Meta esperada	
			Seguimiento y Revisión de los planes (Propuesta de Actuación)	Cronograma de implantación de Soluciones	
				Aplicación de Métodos	
				Aplicación de Normas.	
				Aplicación de Procedimientos	

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN / INSTRUMENTO
ATENCIÓN AL CIUDADANO	La atención al ciudadano, busca brindar un servicio adecuado y oportuna para la población en general, con el principal propósito de satisfacer a los usuarios o ciudadanos, esta satisfacción del usuario se implica con aspectos como, el conocimiento del personal con respecto al servicio, el tiempo con la que se realiza un trámite o acto administrativo, comunicación entre el personal y los usuarios y otras actividades que influyen en los usuarios para lograr la satisfacción. Lazo y Santivañez (2018).	Se medirá a través del análisis de sus dimensiones: capacitación – formación, interacción con el ciudadano y modernización e Innovación con los documentos ingresados de los proyectos y programas.	Capacitación - Formación	Tasa de Cobertura de Capacitación	Ordinal/ Cuestionario - Guia de Análisis Documental
				Horas Totales de Capacitación	
				Horas de Capacitación por persona	
				Tasa de Ausentismo	
				Rotación de personal	
			Interacción con el ciudadano	% Solicitudes y /o trámites Pendientes de atención	
				Porcentajes de solicitudes (trámites) mal instruidas	
				Reclamaciones Presentadas	
				Reclamaciones Atendidas	
				Satisfacción de los ciudadanos con respecto a los proyectos	
			Innovación y Modernización	Satisfacción global de los ciudadanos	
				Procedimientos disponibles en internet por area	
				% actividad de la pagina web del FONDO SOCIAL	
				Utilizac. Correo Electrónico	
				Tasa de Cobertura Interna	

ANEXO 03 INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO

Introducción

Estimado (a) señor (a), el presente cuestionario es un instrumento de investigación que tiene por finalidad recoger información para realizar la investigación titulada “Plan de Gestión de Calidad en la Atención al Ciudadano del Fondo Social del Proyecto Integral de Bayovar - FOSPIBAY”. Las respuestas que usted alcance son de carácter confidencial, por lo que los datos que se obtengan serán de uso exclusivo para la investigación indicada; solicitando la responsabilidad en el desarrollo correspondiente.

Datos generales

Nombre:

Centro de trabajo:Cargo que ocupa:

Lugar:Distrito:

Fecha: /...../...../...../

Sexo: Varón () Mujer () Edad: 1: 21-25 () 2: 25-30 () 3: 31-35 () 4: 36-40 () 5: 41-45 () 6: 46-50 () 7: 51-56 () 8: 56-60 () 9: 61 a más ().

Instrucciones

Leer con comprensión cada uno de los ítems que se presentan a continuación. Luego busque la alternativa de respuesta que usted considere correcta y marque con un aspa (x) el casillero correspondiente. Considere la siguiente escala

1: Excelente 2: Bueno 3: Regular 4: Bajo 5: Muy Bajo

VARIABLE : GESTIÓN DE CALIDAD	ESCALA				
Dimensión 1: PLANIFICACION	1 Excelente	2 Bueno	3 Regular	4 Bajo	5 Muy Bajo
1. ¿Cómo califica la planificación de la gestión de calidad considerando el porcentaje de documentos atendidos de los usuarios del FOSPIBAY?					
2. ¿Cómo califica planificación de la gestión de calidad teniendo en cuenta los documentos pendientes de atención a los ciudadanos del FOSPIBAY?					
3. ¿Qué calificativo otorga a la planificación de la gestión de calidad que considera los casos posibles de atención a los ciudadanos del FOSPIBAY?					
4. ¿Cómo evalúa la planificación de la gestión de calidad que toma en cuenta la cantidad de acciones a realizar para la atención a los ciudadanos del FOSPIBAY?					
5. ¿La planificación de la gestión de calidad que considera a toda la cantidad de acciones previstas para la atención a los ciudadanos del FOSPIBAY?					
Dimensión 2: EJECUCIÓN DE PLANES	1 Excelente	2 Bueno	3 Regular	4 Bajo	5 Muy Bajo
6. ¿Qué calificativo otorga a la ejecución de los planes de gestión de calidad relacionada con las soluciones sobre la atención a los ciudadanos del FOSPIBAY?					
7. ¿Cómo considera la difusión de la hoja de enfoque de planes de la gestión de calidad relacionada con la atención a los ciudadanos del FOSPIBAY?					
8. ¿Cómo califica la información general sobre el cronograma de actividades de gestión de calidad orientadas a la atención a los ciudadanos del FOSPIBAY?					
9. ¿Cómo valora la participación del personal en la ejecución de los planes de gestión de calidad para la atención a los ciudadanos del FOSPIBAY?					

Dimensión 3: EVALUACIÓN DEL PROGRESO	1 Excelente	2 Bueno	3 Regular	4 Bajo	5 Muy Bajo
10. ¿Como califica los resultados del progreso a nivel de meta alcanzada con la gestión de calidad en relación a la atención a los ciudadanos del FOSPIBAY?					
11. ¿Cuál es el calificativo sobre los resultados del progreso considerando las metas esperadas con la gestión de calidad en relación a la atención a los ciudadanos del FOSPIBAY?					
12. ¿Cómo valora la difusión del cronograma de implantación de soluciones a nivel de la gestión de calidad relacionadas con la atención a los ciudadanos del FOSPIBAY?					
13. ¿Qué calificativo merece el logro del cronograma de de implantación de soluciones según la gestión de calidad orientado a la atención a los ciudadanos del FOSPIBAY?					
Dimensión 4:SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DE LOS PLANES	1 Excelente	2 Bueno	3 Regular	4 Bajo	5 Muy Bajo
14. ¿Cómo califica el nivel de seguimiento y revisión del plan de gestión de calidad considerando la aplicación de métodos específicos para atención a los ciudadanos del FOSPIBAY?					
15. ¿Cómo considera el nivel de seguimiento y revisión del plan de gestión de calidad considerando la aplicación de procedimientos específicos para atención a los ciudadanos del FOSPIBAY?					
16.¿Qué calificativo asigna al nivel de seguimiento y revisión del plan de gestión de calidad considerando la aplicación de las normas respectivas para la atención a los ciudadanos del FOSPIBAY?					
17. ¿Qué valor otorga a la propuesta de reportes de los indicadores considerados a nivel del plan de gestión de calidad orientado a la atención a los ciudadanos del FOSPIBAY?					

VARIABLE : ATENCIÓN AL CIUDADANO	ESCALA				
Dimensión 1: CAPACITACIÓN – FORMACIÓN	1 Excelente	2 Bueno	3 Regular	4 Bajo	5 Muy Bajo
1. ¿Como califica la tasa de cobertura de capacitación del personal a nivel de gestión de calidad relacionada con la atención de los ciudadanos del FOSPIBAY?					
2. ¿Cómo valora el número de horas de capacitación del personal a nivel de gestión de calidad dirigido a la atención al público usuario del FOSPIBAY?					
3. ¿Cómo considera el número de horas por persona dedicadas a la capacitación de los colaboradores relacionado con la atención de los ciudadanos del FOSPIBAY?					
4. ¿Cómo evalúa la tasa de ausentismo de los colaboradores a la capacitación relacionada con el plan de gestión de calidad dirigida a la atención de los ciudadanos del FOSPIBAY?					
5. ¿Qué calificativo otorga a la rotación del personal considerando el plan de gestión de calidad para la atención de los ciudadanos del FOSPIBAY?					
Dimensión 2: INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO	1 Excelente	2 Bueno	3 Regular	4 Bajo	5 Muy Bajo
6. ¿Como califica el número de solicitudes/trámites atendidas, considerando la gestión de calidad en la interacción con el ciudadano del FOSPIBAY?					
7. ¿Cómo valora el porcentaje de solicitudes mal instruidas, presentadas en relación a la gestión de calidad y la interacción del usuario del FOSPIBAY?					
8. ¿Como considera la atención a las reclamaciones presentadas en relación a la gestión de calidad orientado a la atención a los ciudadanos del FOSPIBAY?					
9. ¿Como califica las respuestas a las reclamaciones atendidas en relación a la gestión de calidad dirigido a la atención a los ciudadanos del FOSPIBAY?					

10. ¿Como considera la satisfacción de los ciudadanos con respecto a los proyectos y programas que ejecuta el FOSPIBAY?					
11. ¿Como valora la satisfacción global de la interacción de los ciudadanos en relación a la gestión de calidad y la atención a los ciudadanos del FOSPIBAY					
Dimensión 3: INNOVACIÓN Y MODERNIZACIÓN	1 Excelente	2 Bueno	3 Regular	4 Bajo	5 Muy Bajo
12. ¿El número de servicios disponibles en internet responden las expectativas de los usuarios. ¿Cómo se califica?					
13 ¿Cómo califica la actividad de la página web por los usuarios del FOSPIBAY?					
14. ¿Cómo valora el uso de correo electrónico por los usuarios de FOSPIBAY?					
15. A la tasa de cobertura de internet: ¿Cómo la evalúa?					
16. ¿Qué calificativo le asigna las acciones innovadoras y modernas relacionadas con la atención a los usuarios de FOSPIBAY?					
17. Como evalúa a la atención a las solicitudes presentadas a la web a través de la mesa de partes del FOSPIBAY?					

Reflexión final: Indique algunas sugerencias

Redirección

Mi agradecimiento sincero por su apoyo, su tiempo y su atención para desarrollar el presente cuestionario.

Correo electrónico:

N° Celular:

GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

NOMBRE: Análisis documental para obtener resultados de la Gestión de calidad y atención al ciudadano mediante la aplicación de indicadores por cada una de las dimensiones

Periodo : 2019-2021

Variable: Gestión de Calidad

DIMENSIONES	INDICADORES	2019	2020	2021
Planificación	% Documentos Atendidos			
	% Documentos Pendientes			
Evaluación del Progreso	Hoja de Enfoque y Cronograma			
	Cronograma de Soluciones			
Seguimiento y Revisión de los planes (Propuesta de Actuación)	Aplicación y Revisión de Métodos , Procedimientos , Normas			

Variable : Atención al ciudadano

DIMENSIONES	INDICADORES	2019	2020	2021
Capacitación - Formación	Tasa de Cobertura de Capacitación			
	Tasa de Ausentismo			
	Rotación de personal			
Interacción con el ciudadano	Nro Solicitudes y /o trámites Pendientes			
	Porcentajes de solicitudes (trámites) mal instruidas			
	Satisfacción de los ciudadanos con respecto a los proyectos			
	Satisfacción global de los ciudadanos			
Innovación y Modernización	N° de Procedimientos (Trámites) o servicios disponibles en internet por area			
	Porcentaje de Actividad de la pagina web del FONDO SOCIAL			
	Utilización del Correo Electrónico			
	Tasa de Cobertura Interna			

ANEXO 4 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Zully Cristina Molina Carrasco, con DNI N°-27259278; registrado con código ORCID <http://orcid.0000-0002-5583-0862> profesión docente universitario; Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad y Administración de la Educación; desempeñándome actualmente como docente de la Escuela de Posgrado -Chiclayo.; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos los cuales se aplicaran en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

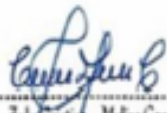
INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Sufficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Chiclayo, 02 de enero del 2021.

Apellidos y Nombres : Zully Cristina Molina Carrasco

DNI : 27259278

E-mail : zcomolnacarrasco@gmail.com



.....
Dra. Zully Cristina Molina Carrasco
DOCENTE PSICOLOGA
CPPe. 283607 C.Ps.P. 22555

Dra. Gestión Pública y Gobernabilidad

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

“Plan de Gestión de Calidad en la Atención al Ciudadano del Fondo Social del Proyecto Integral de Bayóvar “

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				OBSERVAC.
		0	8	11	18	21	28	31	38	41	48	51	58	61	68	71	78	81	88	91	98	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																					x
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					x
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					x
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					x
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					x
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																					x
7. Consistencia	Basado en aspectos teórico-científicos de la investigación																					x
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																					x
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																					x

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Chiclayo, 02 de enero del 2021 .

Nombre y Apellidos Zully Cristina Molina Carrasco
 DNI 27258278
 Teléfono 979855029
 E-mail: zcmolinacarrasco@gmail.com



PROF. Zully Cristina Molina Carrasco
 DOCENTE PSICOLOGA
 O.P.N. 281407 C.P.N.P. 22555

FIRMA

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Bertila Hernández Fernández; con DNI N°-16526129; registrado con código N° ORCID 0000-0002-4433-5019 profesión docente universitario; Doctor en educación y Gestión Pública y Gobernabilidad; desempeñándome actualmente como docente de Investigación; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos los cuales se aplicaran en el proceso de la Investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

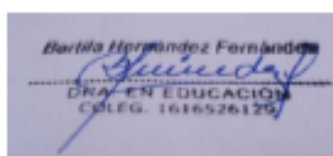
En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Plura , enero del 2021

Apellidos y Nombres : Hernández Fernández Bertila

DNI : 16526129

Especialidad : Licenciada en Educación Primaria

E-mail : hfemandezb@ucvvirtual.edu.pe



Bertila Hernández Fernández

Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

“Plan de Gestión de Calidad en la Atención al Ciudadano del Fondo Social del Proyecto Integral de Bayovar “

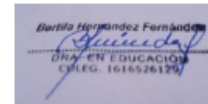
Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				OBSERVAC.
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																					x
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					x
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					x
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					x
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					x

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la Investigación																					x
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la Investigación																					x
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																					x
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la Investigación																					x

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 02 de enero del 2021.

Nombre y Apellidos Bertila Hernández Fernández
 DNI 18526129
 Teléfono 990219547
 E-mail: hfemandezb@uucvvirtual.edu.pe



FIRMA

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Aurelio Ruiz Pérez; con DNI N° 16545294; registrado con código ORCID 0000-0001-7684-347, profesión docente universitario; Doctor en Gestión Universitaria; desempeñándome actualmente como Docente Tiempo Parcial en la Universidad César Vallejo, Filial Chiclayo; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos de investigación, los cuales se aplicarán en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Chiclayo, 02 de enero del 2021.

Apellidos y Nombres : Ruiz Pérez Aurelio

DNI : 16545294

Especialidad : Profesor de Ciencias Químico-Biológicas

E-mail : aurupe1@gmail.com



Dr. Gestión Universitaria



CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, ROMÁN VÍLCHEZ INGA; con DNI N° 02666472; registrado con código N° SUNEDU A1130407, profesión docente universitario; Doctor en Contabilidad y Finanzas; desempeñándome actualmente como docente en Universidad Nacional de Piura; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos los cuales se aplicarán en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura 06 de enero del 2021

Apellidos y Nombres : ROMÁN VÍLCHEZ INGA

DNI : 02666472

Especialidad : AUDITORÍA

E-mail : romanvilchez@hotmail.com

Dr. Román Vilchez Inga
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT. 410 RUC 1002666472



FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

“Plan de Gestión de Calidad en la Atención al Ciudadano del Fondo Social del Proyecto Integral de Bayovar”

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				OBSERVAC.
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			90		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				95	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				95	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				95	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			90		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				95	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				95	
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				95	
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				95	

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el **EXPERTO EVALUADOR** evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 06 de Enero del 2021.

Nombre y Apellidos ROMÁN VILCHEZ INGA
 DNI 02666472
 Teléfono 954482746
 E-mail: romanvilchez@hotmail.com

Dr. Román Vilchez Inga
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 MAT. 410-MUC. 1002666472

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Ramón Cosme Correa Becerra; con DNI N° 19199852; registrado con código N° SUNEDU A1130433 profesión Lic. en Estadística; Doctor en Tecnología de la Información y Comunicaciones; desempeñándome actualmente como docente en la Universidad Nacional de Piura; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos los cuales se aplicarán en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura 02 de enero del 2021.

Apellidos y Nombres : Ramón Cosme, Correa Becerra.

DNI : 19199852

Especialidad : Lic. Estadística

E-mail : cosmecorrea@hotmail.com




Dr. Ramón C. Cosme Becerra
COESPE N° 602
FIRMA

ANEXO 5 VALIDACIÓN DE PROPUESTA



CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Dra. Cecilia Teresita de Jesús Carbajal Liauce; con DNI N°-42830121; registrado con código N° ORCID 0000-0002-1162-8755 de profesión docente universitario; Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad; desempeñándome actualmente como docente de Investigación; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación la PROPUESTA de Plan de gestión de Calidad para mejorar la Atención al Ciudadano del Fondo Social Proyecto Integral Bayóvar.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

VALIDACIÓN PROPUESTA	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura el 3 de agosto del 2021

Apellidos y Nombres: Cecilia Teresita de Jesús Carbajal Liauce

DNI 42830121

Especialidad : Licenciada en Educación Primaria y abogada

E-mail : claucect@ucvvirtual.edu.pe

Cecilia Teresita de Jesús Carbajal Liauce
Dra. Gestión Pública y Gobernabilidad

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Dra. Bertila Hernández Fernández; con DNI N°-16526129; registrado con código N° ORCID 0000-0002-4433-5019 profesión docente universitario; Doctor en educación y Gestión Pública y Gobernabilidad; desempeñándome actualmente como docente de Investigación; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación la **PROPUESTA de Plan de gestión de Calidad para mejorar la Atención al Ciudadano del Fondo Social Proyecto Integral Bayóvar**.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

VALIDACION PROPUESTA	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Sufficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

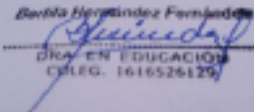
En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura el 2 de agosto del 2021

Apellidos y Nombres: Hernández Fernández Bertila

DNI 16526129

Especialidad : Licenciada en Educación Primaria

E-mail : hfernandezb@ucvvirtual.edu.pe



Bertila Hernández Fernández
DRA. EN EDUCACION
CÓDIGO: 1616526129

Bertila Hernández Fernández
Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Aurelio Ruiz Pérez; con DNI N° 16545294; registrado con código ORCID 0000-0001-7684-347, profesión docente universitario; Doctor en Gestión Universitaria; desempeñándome actualmente como Docente Tiempo Parcial en la Universidad César Vallejo, Filial Chiclayo; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación la **PROPUESTA de Plan de gestión de Calidad para mejorar la Atención al Ciudadano del Fondo Social Proyecto Integral Bayóvar**.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

VALIDACION PROPUESTA	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Chiclayo, 12 de agosto del 2021.

Apellidos y Nombres : Ruiz Pérez Aurelio

DNI : 16545294

Especialidad : Profesor de Ciencias Químico-Biológicas

E-mail : aurope1@gmail.com



Dr. Gestión Universitaria

ANEXO 6 ÍNDICE DE CONFIABILIDAD

Confiabilidad de los instrumentos

Aplicación del Alfa de Cronbach

Rango	Nivel
0.91 a 1.00	Muy alta
0.81 a 0.90	Alta
0.71 a 0.80	Moderada
0.61 a 0.70	Baja
0.51 a 0.60	Muy baja

Nota: Cao, 2007. Estadística Aplicada

Resumen de procesamiento de encuestas piloto para las variables

Criterios Selección	N°	%
Válidos	50	100
Excluidos ^a	0	0
Total	0	100

^o a. Eliminación por lista basada en las variables del procedimiento.

Nota. Elaborado por Guisella Ocaña Palacios.

Resultado de Alfa Cronbach Variable Gestión Calidad

Estadísticos de gestión de calidad	
Alfa Cronbach	N° elementos
0.995	17

Nota. Elaborado por Guisella Ocaña Palacios.

Resultado de Alfa Cronbach Variable Atención al Ciudadano

Estadísticos de atención al ciudadano	
Alfa Cronbach	N° elementos
0.994	17

Nota. Elaborado por Guisella Ocaña Palacios.

ANEXO 7 CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN DONDE SE EJECUTÓ LA INVESTIGACIÓN



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia".

Sechura, 15 de enero del 2021

CARTA N°010-2021 FOSPIBAY.GG

Sra. Mg. Guiselle de los Milagros Ocaña Palacios.
Especialista de Contabilidad del FOSPIBAY
Presente. -

Referencia: Carta N° 001-2021- FOSPIBAY.CONTA.

De mi consideración.

De manera muy atenta manifestamos nuestro interés y conocimiento de la propuesta de Proyecto de Investigación titulada "Plan de Gestión de Calidad en la Atención al Ciudadano del Fondo Social del Proyecto Integral de Bayóvar", así mismo hacer de su conocimiento que su solicitud presentada mediante los documentos precisado en la referencia, ha sido **ACEPTADA**.

En tal sentido, se le **AUTORIZA** para realizar su trabajo de investigación, para aplicar sus instrumentos de recojo de información, con cargo a presentar el resultado de su estudio en esta entidad, lo cual deberá derivarse a la oficina de la gerencia una vez sustentado su trabajo académico.

En ese sentido, nos comprometemos a participar en este proceso ofreciendo la información y el apoyo necesario para el desarrollo de la propuesta.

Sin otro particular, quedo de Ud.

Cordialmente.




DR. FERNANDO ENRIQUE CASTILLO
Gerente General
Fondo Social del Proyecto Integral Bayóvar