



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión por resultados en la calidad de atención del área quejas
y reclamos de una empresa de saneamiento, Cusco, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Alvarez Ccasa, Juan Carlos (ORCID: 0000-0002-8631-1357)

ASESORA:

Dra. Alza Salvatierra, Silvia Del Pilar (ORCID: 0000-0002-7075-6167)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres Cesar Álvarez Kòell y Manuela Ccasa Roca, quienes son el motor y motivo de mi vida y me apoyan en el desarrollo de mi vida personal, familiar y académica.

Juan Carlos

Agradecimiento

A mi asesora de investigación la Dra. Silvia del Pilar Alza Salvatierra, quien nos ha acompañado con su sabiduría y paciencia en este trayecto complejo lleno de experiencias, para alcanzar el objetivo trazado.

Juan Carlos

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	34
ANEXOS	39

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Distribución de frecuencias de la variable Gestión por resultados y dimensiones	21
Tabla 2. Distribución de frecuencias de la variable Calidad de atención y sus dimensiones.	22
Tabla 3. Prueba de hipótesis general sobre la incidencia de la variable de gestión por resultados en la calidad de atención	23
Tabla 4. Prueba de hipótesis específica 1 sobre la incidencia de la dimension de sistema de informacion en la calidad de atención	23
Tabla 5. Prueba de hipótesis específica 2 sobre la incidencia de la dimension de seguimiento en la calidad de atención	24
Tabla 6. Prueba de hipótesis específica 3 sobre la incidencia de la dimension de monitoreo en la calidad de atención	24
Tabla 7. Prueba de hipótesis específica 4 sobre la incidencia de la dimension de evaluacion en la calidad de atención	25
Tabla 8. Prueba de hipótesis específica 5 sobre la incidencia de la dimension gestión de la informacion en la calidad de atención	25

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar de qué manera la gestión por resultados incide en la calidad de atención en el área quejas y reclamos de una empresa de saneamiento, Cusco, 2021. El tipo de investigación fue de tipo básica, con un diseño no experimental de corte transversal, con una muestra de 100 usuarios que acuden a la empresa de saneamiento a quienes se aplicó un instrumento de cuestionario cerrado. Como resultados se ha podido obtener que el 15% de la población intervenida manifestó que evidencian una gestión por resultados de nivel medio. Por otro lado, acerca de la variable de calidad de atención, se pudo obtener que la población intervenida manifestó que la calidad de atención se encuentra en un nivel alto 95%. Finalmente se concluye que la gestión por resultados incide de manera significativa en la calidad de atención, en referencia al p-valor de la prueba es $0.000 < 0.05$, con un 29.9% de variabilidad de relación entre la variable dependiente y el factor de predicción. Por lo que la variable gestión por resultados es estadísticamente significativo sobre la variable calidad de atención.

Palabras clave: Gestión por resultados, sistema de información, Calidad de atención.

Abstract

The main objective of this research was to determine how results-based management affects the quality of care in the complaints and claims area of a sanitation company, Cusco, 2021. The type of research was of a basic type, with a non-specific design. Cross-sectional experimental study, with a sample of 100 users who go to the sanitation company to whom a closed questionnaire instrument was applied. As a result, it has been possible to obtain that 15% of the intervened population stated that they show a management by medium level results. On the other hand, regarding the quality of care variable, it was possible to obtain that the intervened population stated that the quality of care is at a high level of 95%. Finally, it is concluded that results-based management has a significant impact on the quality of care, in reference to the p-value of the test is $0.000 < 0.05$, with a 29.9% variability of the relationship between the dependent variable and the prediction factor. Therefore, the variable management by results is statistically significant on the variable quality of care.

Keywords: Results-based management, information system, Quality of care.

I. INTRODUCCIÓN

En las instituciones privadas o públicas, la calidad de servicio prestado es un aspecto determinante que percibe el usuario atendido, en cuanto a diferentes elementos, como el tiempo de atención, la efectividad de la atención y la resolución de problemas existentes, que generan discernimiento en ellos para evaluar su atención. Frente a todo esto es imprescindible la opinión de los usuarios evaluar también el desenvolvimiento de funciones por parte de los trabajadores que prestan este servicio, más aún si es en el área de quejas y reclamos, donde se perciben clientes con antecedentes de insatisfacción por lo general (Chayer, 2016).

En la última década el sector público ha desarrollado una serie de procedimientos para mejorar su desempeño y ofrecer un mejor servicio a la sociedad, por ello la gestión por resultados tiene como principal función enfocarse y facilitar a las entidades públicas direccionar de mejor manera sus actividades con la finalidad de optimizar el desempeño de los trabajadores con resultados óptimos hacia los usuarios (Arias, 2016).

A nivel internacional García & García (2016) menciona los resultados diferenciados que existen sobre el nivel de gestión por resultados, donde se puede apreciar que Brasil, Chile, Colombia y México son países que se encuentran en nivel alto de gestión por resultados, ya que desarrollan sistemas avanzados frente a la innovación gerencial, por ello llevan una gran ventaja al resto de los países en cuanto al tema arrojando resultados más positivos aún en la calidad atención de los usuarios.

Según García (2015) Perú, en los últimos 5 años ha evidenciado un nivel promedio dentro del índice de la gestión por resultados, según el desarrollo de la gestión de programas y proyectos, considerando tomando en cuenta la evaluación, visión y gestión y sistemas en curso del sector público. Obteniendo el promedio total de 1.9 de dicho promedio, aun así, todavía necesita alcanzar una serie de disposiciones de sistemas de información confiable, servicio civil capacitado y comprometido mediante incentivos u otros, finalmente fortalecer el liderazgo técnico y profesional.

Por ello, la gestión por resultados involucra la administración de forma simple, que incluye incorporar medidas actualizadas evitando trámites engorrosos, haciendo más ágiles los procedimientos e incorporando acciones de forma digital como la firma digital para complementar ciertos procesos, también este mecanismo tiene como objetivo la mejora continua de procesos mediante la introducción del control de calidad como indicadores a través de la responsabilidades de actores, con la meta de cumplir con la conformidad, exigencias o necesidades de manera oportuna por parte de los usuarios. Para su cumplimiento se introduce una lógica de competencias en el mercado con el fin de obtener resultados más flexibles en los trámites administrativos que se realizan, lo que es totalmente diferente al sistema tradicional, ejerciendo buenas prácticas por parte de los trabajadores del sector público que atienden a los usuarios (Sum, 2015).

Jimenez & Gine (2019) menciona a nivel nacional que se han desarrollado sistemas de monitoreo y evaluación para fortalecer la gestión de procesos en el área administrativo de las mismas con el objetivo de mejorar el desenvolvimiento de los trabajadores para brindar una atención de calidad a los usuarios de estas empresas prestadoras y reguladoras del servicio de saneamiento, identificando oportunidades de mejora en cumplimiento de la Red Internacional de Comparaciones para Empresas de Agua y Saneamiento (IBNET) y el Sistema de Evaluación y Caracterización para Prestadores de Servicios de Agua potable y Saneamiento AquaRating.

Estas actividades están vinculadas a actividades de capacitación sobre la gestión por procesos, mediante indicadores para reforzar los conocimiento y competencias de los colaboradores, realizando las actualizaciones de los procesos con prácticas definidas en el manual corporativo, cuya gestión desarrolla herramientas complementarias, cabe resaltar que la actualización, simplificación y tramites de acceso a las instalaciones nuevas y otros servicios a los clientes, busca la mejor atención y eficiencia dirigida a los usuarios de la empresa. (Martin, 2017)

La presente investigación aborda la problemática encontrada en la gestión por resultados en una empresa de Saneamiento en Cusco, ya que se ha

evidenciado falencias en la gestión y manejo del sistema de información desarrollado por los trabajadores, así como en el seguimiento de los procedimientos y lineamientos que realizan en la atención a los usuarios, por otro lado también se ha evidenciado que no existe un mecanismo para realizar el monitoreo de los casos atendidos en el área de quejas y reclamos, por lo que en reiteradas ocasiones los reclamos no pueden resolverse, por lo mencionado, la evaluación de esas actividades no contribuyen en identificar los demás problemas de atención, en consecuencia se muestra que la gestión del conocimiento se evidencia de manera incompleta a falta de adiestramiento y/o inducción de conocimientos prácticos y teóricos del personal que labora en el área de atención al público (Empssapal, 2021).

Otro aspecto considerado dentro de la problemática, se refiere a la calidad de atención en la empresa donde no responde a cubrir los objetivos trazados por la entidad en su totalidad, pues se percibe la conformidad de los usuarios en el momento de su atención, pero no distinguen que el proceso de su trámite demora más del tiempo previsto eventualmente, es de precisar que existe una normatividad donde se establece plazos de atención, donde la empresa tiene como interés dar celeridad a la atención de los usuarios, pues esta no llega a cubrir los objetivos trazados de la empresa.

Los usuarios que acuden al área de reclamos y quejas de la EPS de Saneamiento de Sicuani – Cusco (EMPSSAPAL, 2021) manifiestan su malestar porque en su turno de atención no se logra cubrir las expectativas de los procesos, enfoque, la solución de problemas, empatía y buen trato, por lo que la gestión por resultados debe ser optimizada para una mejor atención de los mismos. De continuar con la problemática, la gestión por resultados tendría mayores dificultades, no cumpliendo la satisfacción de los usuarios en la calidad de atención, quienes mostrarían su disconformidad de forma relevante mediante quejas y reclamos que es su derecho. Accesoriamente mostrando su incomodidad y evidenciando una inadecuada calidad de servicio de la organización, por consiguiente, afecta a la mala imagen que estarían evidenciando los colaboradores como imagen de la empresa, afectando finalmente en el ámbito laboral de los mismos (Empssapal, 2021).

Ante lo mencionado en la EPS de saneamiento, es necesario mejorar actividades, procedimientos, documentación, administración de la gestión por resultados prestada, usando mecanismos de capacitaciones, inducciones, pasantías e incentivos para sus colaboradores con el fin de potenciar su desenvolvimiento, de tal manera que puedan cubrir las expectativas de los usuarios en la calidad de atención, también buscando soluciones a las incomodidades presentadas frente a los servicios que ofrece la empresa mediante la unidad de atención al cliente.

Por lo expuesto, se ha planteado el siguiente problema general: ¿De qué manera la gestión por resultados incide en la calidad de atención en el área quejas y reclamos de una empresa de saneamiento, Cusco, 2021? Seguido de los problemas específicos: a) ¿De qué manera el sistema de información incide en la calidad de atención en el área quejas y reclamos de una empresa de saneamiento, Cusco, 2021?, b) ¿De qué manera el seguimiento incide en la calidad de atención en el área quejas y reclamos de una empresa de saneamiento, Cusco, 2021?, c) ¿De qué manera el monitoreo incide en la calidad de atención en el área quejas y reclamos de una empresa de saneamiento, Cusco, 2021?, d) ¿De qué manera la evaluación incide en la calidad de atención en el área quejas y reclamos de una empresa de saneamiento, Cusco, 2021?, e) ¿De qué manera la gestión del conocimiento incide en la calidad de atención en el área quejas y reclamos de una empresa de saneamiento, Cusco, 2021?

La presente investigación se fundamenta en la necesidad de la sociedad donde presentan su disconformidad para el cumplimiento de atenciones en el sector público por diversos factores. Por tanto, se busca conocer la realidad práctica de la gestión por resultados y la calidad de atención que los trabajadores desenvuelven en base a las actividades dirigidas hacia los usuarios que acuden a la empresa de saneamiento, con el fin de articular una mejor relación y atención por parte de los trabajadores del área competente.

El objetivo general de la presente es determinar de qué manera la gestión por resultados incide en la calidad de atención en el área quejas y reclamos de una empresa de saneamiento, Cusco, 2021. Seguido de los objetivos específicos: a) Determinar de qué manera el sistema de información incide en la calidad de

atención en el área quejas y reclamos de una empresa de saneamiento, Cusco, 2021, b) Determinar de qué manera el seguimiento incide en la calidad de atención en el área quejas y reclamos de una empresa de saneamiento, Cusco, 2021, c) Determinar de qué manera el monitoreo incide en la calidad de atención en el área quejas y reclamos de una empresa de saneamiento, Cusco, 2021, d) Determinar de qué manera la evaluación incide en la calidad de atención en el área quejas y reclamos de una empresa de saneamiento, Cusco, 2021, e) Determinar de qué manera la gestión del conocimiento incide en la calidad de atención en el área quejas y reclamos de una empresa de saneamiento, Cusco, 2021.

Asimismo, se ha planteado la hipótesis general: La gestión por resultados incide de manera significativa en la calidad de atención en el área quejas y reclamos de una empresa de saneamiento, Cusco, 2021.

Por otro lado, se han generado hipótesis específicas, como: a) El sistema de información incide de manera significativa en la calidad de atención en el área quejas y reclamos de una empresa de saneamiento, Cusco, 2021, b) El seguimiento incide de manera significativa en la calidad de atención en el área quejas y reclamos de una empresa de saneamiento, Cusco, 2021, c) El monitoreo incide de manera significativa en la calidad de atención en el área quejas y reclamos de una empresa de saneamiento, Cusco, 2021, d) La evaluación incide de manera significativa en la calidad de atención en el área quejas y reclamos de una empresa de saneamiento, Cusco, 2021, e) La gestión del conocimiento incide de manera significativa en la calidad de atención en el área quejas y reclamos de una empresa de saneamiento, Cusco, 2021.

La justificación del presente trabajo, es teórica, porque para la elaboración de la presente se ha recopilado información bibliográfica mediante artículos, revistas, libros entre otros, para así dar consistencia y respaldo a la documentación presentada. Es práctica porque mediante la aplicación del trabajo de campo, se ha logrado conocer la realidad de la gestión por resultados y la calidad de atención que los usuarios perciben. Es metodológica porque se ha elaborado con el apoyo metodológico existente en las guías de elaboración para investigación.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro del marco teórico se ha tomado como referencia teórica estudios previos sobre las variables en investigación, como antecedente internacional se considera el estudio de Flores (2020) en su investigación sobre la gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en empresas públicas, tuvo como objetivo estudiar la aplicación de la gestión por resultados en una entidad pública para evidenciar la eficiencia de la programación de actividades dentro del plan operativo anual para cerrar las brechas del periodo en estudio, de ese modo mejorar la calidad de atención a los usuarios, la metodología de la investigación fue por deducción lógica, considerando como instrumento el cuestionario bajo un corte transversal. La investigación pudo concluir en que el modelo de gestión mejoró de manera significativa la calidad de atención en las entidades públicas de Morales, Argentina.

Medina et. al (2019) en su investigación sobre el proceso de la gestión por resultados mediante herramientas de apoyo. Tuvo como propósito alcanzar la perspectiva del cliente mediante un alineamiento estratégico para la mejora continua. La investigación se desarrolló mediante un análisis estadístico en un periodo de 10 años para conocer el servicio y el conjunto de herramientas estadísticas. Se ha obtenido como resultado que la gestión por procesos contribuye a la implementación de integración de sistemas asociados por distintas normativas.

Abdulaziz (2016) en su investigación sobre la gestión de calidad para fortalecer la calidad de servicio en el sector público, cuyo objetivo fue desarrollar la mejora de la calidad del servicio mediante la gestión de calidad, con el método de continua mejora de atención considerando el enfoque Six sigma adoptado por las organizaciones privadas y estatales, la que fue analizada en las mencionadas organizaciones. La investigación concluye que las prácticas de la gestión de calidad evidencio un grado de eficacia según el informe de las organizaciones investigadas.

Cañari & Hanco (2021) en su investigación sobre la gestión por resultados en la eficacia de la modernización del estado, cuyo objetivo es mejorar las políticas públicas en la gestión por resultados considerando herramientas de

planificación, proyectos, programas, estrategias de seguimiento y evaluación, para ejecutar el principio de valores. Por ello se ha elaborado un artículo con método deductivo analítico, la investigación pudo concluir que la gestión por resultados incide de manera directa en los cambios de las políticas en la modernización de estado incorporando diferentes herramientas en favor de los usuarios aplicando valores de eficacia.

Castro (2019) en su investigación sobre el análisis de la calidad del servicio al usuario, tuvo como objetivo mejorar el servicio a los usuarios de las empresas públicas de Guyaquil, dentro de la metodología se desarrollo el enfoque mixto mediante la aplicaicon de una entrevista a los directivos de las principales empresas públicas. Pues se pudo concluir que es necesario proponer estrategias de mejora para la atencion al usuario en las empresas del sector publico, ya que estas brindan un servicio deficiente sin logros de satisfaccion al usuario.

Con respecto a los antecedentes nacionales se considera a: Bernuy (2017) en su trabajo acerca de la gestión por resultados en la calidad de la calidad de prestación servicios básicos en un distrito de Ancash, tuvo como principal propósito. Determinar el proceso de gestión por resultados en la calidad de atención de servicios básicos bajo un efecto sostenible. La metodología desarrollada fue de tipo cuantitativo, con el fin de describir las variables con el fin de ser medidas entre sí, pues la prueba de hipótesis se desarrolló mediante el prueba de chi cuadrado y la correlación de Pearson, arrojando un resultado de 81% de un adecuado presupuesto de programas en el municipio, por ello se puede afirmar que los financiamientos puede ayudar a dar consistencia en los problemas sociales con la implementación de presupuestos, así solucionar problemas de mayor magnitud. Concluyendo que en la entidad una eficiente gestión por resultados tiene un impacto social positivo y efecto sostenible en el municipio dirigido a la población.

Flores (2019) en su investigación sobre la calidad de servicio en la atención al cliente en la empresa Sedapal, en el año 2018 tuvo como propósito analizar la calidad de atención en la EPS Sedapal, bajo la percepción del usuario, en la metodología usada se ha determinado el tipo básico de nivel descriptivo. Se ha

empleado el cuestionario a 500 usuarios, teniendo como finalidad medir la actitud de los trabajadores. Ahora bien, para determinar la confiabilidad se ha aplicado la prueba de confiabilidad, evidenciando resultados positivos, aplicado a 24 usuarios. Los resultados estadísticos demostraron que un 48% de la población desenvuelve un adecuado servicio de calidad pues un 53% de la misma manifestó un nivel malo. También el nivel de incidencia de la calidad de atención en la calidad de servicio es de 0,000 mediante la correlación de Pearson. Al respecto se concluye que existe un bajo nivel de calidad de servicio prestado por los trabajadores, generando un resultado deficiente en la calidad de atención hacia los usuarios de la empresa.

Carrión (2017) en su investigación sobre la gestión por resultados en la atención del usuario en el año 2019, tuvo como propósito identificar la incidencia de la gestión por resultados en la atención del usuario, la metodología estuvo conformada por el nivel correlacional causal, con el fin de hallar la influencia de las 2 variables bajo un enfoque no experimental, para el análisis se ha recurrido al análisis y método deductivo. El trabajo arrojó resultados de aceptación a la hipótesis alterna con un $\chi^2 = 3,928$ con un nivel de significancia al 95% aceptando estadísticamente la relación entre las 2 variables. Por consiguiente, se concluye que la gestión por resultados influye de manera positiva en la atención del usuario mediante la optimización de sus actividades.

Valdiviezo (2018) en su investigación sobre la gestión por resultados en el proceso de mejora de la calidad de atención, tuvo como objetivo analizar los resultados de la gestión por resultados bajo un modelo establecido de EFQM, aplicado en el continente europeo para lograr el mejoramiento de la calidad de atención percibida por los usuarios, la metodología aplicada fue de enfoque cualitativo, con carácter evaluativo, donde se aplicó entrevistas a los trabajadores. Dentro de los resultados se evidencia que la población intervenida considera que las acciones del personal para la atención de los usuarios son insuficientes al 60%. El autor concluye que las acciones tomadas en consideración son insuficientes debido a que no se garantiza la satisfacción de los usuarios frente a la atención que el personal presta, lo que incide de manera negativa en la sociedad.

Respecto a las teorías con relación al tema, la gestión por resultados, Kurt Lewin (1942) desarrolla la “teoría del cambio”, definida como un proceso de impulsar el cambio mediante actividades trazadas, donde posteriormente busca conseguir momentos de estabilidad cumpliendo las fases de consolidación, con mejora continua en una entidad. Con este fundamento, se ha dado inicio al cambio y desarrollo de múltiples prácticas para la optimización de atención hacia los clientes o usuarios, con la implementación se busca cubrir necesidades o exigencias de cualquier índole en cuanto al servicio, pero también estas prácticas deben ser desarrolladas con el objetivo de desenvolver de mejor manera y organizada las actividades de los colaboradores de las entidades públicas del del estado.

Los enfoques conceptuales sobre la variable de Gestión por resultados son planteados por Álvarez (2018) quien menciona que es un enfoque de gestión que busca el incremento y eficiencia de las políticas públicas mediante responsabilidades y transparencia entre los trabajadores obteniendo resultados óptimos dentro de la gestión, tomando en cuenta los recursos, procesos, actividades, organización, para lograr los resultados esperados.

Ante lo mencionado la gestión por resultados busca la optimización de la organización de los trabajadores para una mejor calidad de atención, fundamentada en los principios éticos de cada persona que laboran en la organización, pero también influyen los recursos con los que los trabajadores cuentan, asimismo, el proceso de planificación que los trabajadores y los directivos desarrollan, los recursos materiales e inmateriales, el desenvolvimiento de los trabajadores y el apoyo de los directivos, encaminan una adecuada gestión mediante los procedimientos adecuados, de acuerdo a la realidad de cada entidad (Dolan, 2015)

La gestión por resultados también se define como el modelo que se orienta al proceso de actividades consecutivos dentro de una organización que se encuentran previamente establecidos, con el fin de enfocarse en los intereses de los miembros de la entidad, resaltando la toma de decisiones.

Ante lo mencionado, la gestión por resultados se encuentra enfocados en una serie de propuestas, donde los recursos del estado mediante sus

organizaciones puedan encaminarse a alcanzar los objetivos trazados para encontrar óptimos resultados, todo ello en beneficio de la ciudadanía que es parte de los servicios que prestan las instituciones. En términos simples, es cumplir con las políticas que propone el estado para fortalecer la atención a los usuarios.

Castillo (2018) hace referencia que, dentro de la gestión por resultados, es desarrollada el procedimiento de planificación, con el fin de mejorar el producto de trabajo, seguido del control, para evaluar el desenvolvimiento de las actividades.

Las dimensiones sobre la gestión por resultados se detallan: El Sistema de la información, según García (2015) el sistema de información es el conjunto de datos que tienen un objetivo en común, la cual se encuentra basada en la administración, recolección, y seguimiento continuo, que son procesados en una entidad, con lo cual se puede identificar los datos más relevantes para un adecuado desempeño de los trabajadores (Maldonado, 2013), habiendo desarrollado las acciones de ejecución para mejorar el logro de objetivos, se puede reforzar la información con el apoyo de la dimensión de monitoreo, que se entiende que es una responsabilidad de la Alta Dirección, debido a que los directivos deben cuidar los indicadores en la gestión que pueden ser monitoreados para alcanzar el cumplimiento de objetivos (Makon, 2000).

La dimensión evaluación está basada en la valoración de las metas de una entidad. Es necesario diferenciar la evaluación de las actividades asignadas y los objetivos de la entidad a nivel empresarial (Lacoviello, 2010). La gestión del conocimiento hace referencia a una capacidad de producción del conocimiento cuyo fin es la organización, pues mediante esta organización la entidad puede producir y hacer difusión de la información útil para mejorar el desempeño de la organización, alcanzando las ventajas competitivas (ESAN, 2015).

La gestión estratégica está definida como las actividades que implican la realización de estrategias que se desarrollan desde el proceso de la planificación atravesando por la organización buscando beneficios, mediante el análisis constante (Gálvez, 2017).

La gestión estratégica implica que cada personal directivo tiene el deber de organizar su propia gestión, mediante estrategias que ayuden a desarrollar de manera óptima el mecanismo de la entidad de manera competitiva a corto,

mediano y largo plazo. El cual debe darse al inicio de la gestión con la planificación estratégica (Betancourt, 2006).

Para la variable de calidad de atención se ha considerado a Deming (1993) quien postula la teoría de “la calidad total”, referida a la calidad de atención desarrollada por la cual define un equilibrio entre la organización y los objetivos de satisfacción que tienen una entidad con el propósito de cumplir expectativas de todos los grupos de interés.

Cabe resaltar que la calidad de atención hoy en día es el resultado de la trayectoria de diferentes procesos que tienen por objetivo optimizar la atención al usuario, mediante diferentes actividades conteniendo aciertos y desaciertos, que con el pasar del tiempo deben ser mejoradas, ofreciendo al usuario mejor atención en un tiempo reducido, ayudando a resolver problemas (López, 2016).

Por otro lado, Diaz (2018) sostiene que la gestión de la calidad es el proceso constante de desenvolvimiento donde la organización debe utilizar el capital humano acompañado del capital material de la misma. El proceso de mejora constante debe orientarse a los objetivos a cumplir en plazos determinados con el apoyo de la participación de todos los miembros de la entidad, donde el factor humano se fundamenta en la organización.

Asimismo, la variable calidad de atención tiene como propósito mejorar el servicio de atención de manera constante en todas las áreas, encontrando un óptimo abastecimiento y adecuada distribución del tiempo, con el propósito de hacer un negocio conveniente, siendo necesario complementar con la organización con los colaboradores (Allen, 2016).

Con respecto a la variable de calidad de servicios percibidos por el usuario según Pascoe (1983), menciona que es la valoración que trasmite una persona sobre la atención que recibe de un usuario, u otros temas de manera cognitiva, subjetiva, emocional, por ello el usuario presenta expectativas.

Parasuraman (1988) menciona que la calidad percibida del servicio es el modelo diferenciado entre las expectativas y percepción del consumidor, lo que depende de las brechas que se puedan presentar mediante el desenvolvimiento de la calidad del servicio por parte del ofertante.

El cumplimiento de expectativas de los usuarios se desarrolla cuando los servicios brindados superan sus esperanzas, pues suele tener atenciones de responsabilidad, respeto, amabilidad, y objetivos de cubrir necesidades del paciente (García, 2010). Lo propio es para la mayoría de atención al público de forma general.

Según Dessler (2017) en el área de atención al cliente se puede evidenciar diversos actores para el efecto de atención al usuario, donde pueden ser técnicos o profesionales, que pueden ser diferentes actitudes frente a su labor, ya sea de vocación de labor de presión, entre otros, finalmente el propósito fundamental es de brindar la mejor atención a los pacientes para sentir su confianza y seguridad en el momento de atención (Guevara, 2017). Dentro de la calidad de servicio percibida del usuario, puede percibir las expectativas, que se refiere a las perspectivas donde los usuarios cuentan con criterios en valoración del personal que les son atendibles.

Para Dessler (2017) existen componentes que apoyan la evaluación de la calidad de servicio, donde la fiabilidad de servicio es fundamental para determinarla, seguido de la capacidad de respuesta, seguridad, empatía, todo ello para hallar el nivel de atención que ofrece una entidad frente a la calidad de atención.

Dentro de las dimensiones de la variable de calidad de servicios percibidos por el usuario, se considera: La capacidad de respuesta es el reflejo del compromiso de una entidad que puede ofrecer servicios de manera eficaz con máxima capacidad de respuesta refiriéndose a la voluntad y disposición de los colaboradores para proporcionar un servicio de calidad, pues en ocasiones la insatisfacción del cliente se percibe por la inadecuada atención de los trabajadores (Hoffman, 2012).

La capacidad de respuesta debe tener características como: rapidez, precisión, empatía, la seguridad es la garantía de la entidad que debe ofrecer a sus clientes o usuarios sobre sus operaciones, basados en factores de amabilidad conocimientos, habilidades, cuando un cliente siente confianza, en una entidad que presta sus servicios, se lleva a cabo la seguridad de la empresa para con el cliente, ya que con este se genera mayor lealtad por parte del cliente, sin buscar

nuevas opciones, la empatía es la capacidad de procesar sentimientos de otras personas como propios, pues es lo que se debe desarrollar con los clientes o usuarios de una empresa, para lograr conocer las carencias de los clientes, así desarrollar la confianza de el en cuanto a diferentes aspectos, puntualidad, responsabilidad y demás este valor desarrollado en una empresa permite la conexión con el cliente para generar su fidelidad y confianza para tener referencias, que termina aquilatando de forma positiva para la entidad (Hoffman, 2012).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación presenta características de tipo básica, porque con la recopilación de información, se realizó la recopilación de datos, para finalmente generar conocimiento. (Hernández et al. 2016).

La investigación también tiene un diseño no experimental, transversal, correlacional causal. No experimental debido a que no buscó cambiar la realidad de estudio. Es transversal, debido a que el trabajo de campo fue desarrollado en un tiempo determinado, sin tendencia a futuras aplicaciones o comparaciones posteriores. La investigación busca hallar la relación de causa y efecto de las variables en estudio (Ñaupás, et al., 2019).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión por resultados

Definición conceptual

Es un aspecto de la gestión que tiene como propósito potenciar la eficacia y el impacto de las políticas de organización mediante mayores responsabilidades en los trabajadores (Castillo, 2018).

Definición operacional

La variable de gestión por resultados es de escala ordinal, policotómica. Para su medición se ha utilizado un cuestionario de 14 ítems distribuidos entre sus 5 dimensiones según Castillo (2018): sistema de información (3 ítems), Seguimiento (3 ítems), monitoreo (3 ítems), Evaluación (2 ítems), gestión del conocimiento (3 ítems). Los niveles y rangos se determinaron por Baremos: Bajo (14 -18), medio (19-31) y alto (32-65).

Variable 2: Calidad de atención

Definición conceptual

Valoración que trasmite una persona sobre la atención o cuidados que recibe de un encargado sobre diferentes temas de manera cognitiva, subjetiva, emocional, por ello el usuario presenta expectativas (Dessler, 2017).

Definición operacional

La variable de calidad de atención será media en una escala ordinal, policotómica mediante un cuestionario de 14 ítems distribuidos entre sus 5 dimensiones, según Dessler (2017): fiabilidad de servicio (5 ítems), capacidad de respuesta (5 ítems), seguridad (5 ítems), empatía (3 ítems), elementos tangibles (5 ítems). Los niveles y rangos se determinaron por Baremos: Bajo (23-32), medio (33-52) y alto (53-115). (Ver anexo 2)

3.3. Población, muestra, muestreo

Se consideró como población a 423 usuarios que se apersonaron a la empresa en el transcurso del mes de abril hasta el mes de junio del presente año, precisando que su trámite ya se encuentra en curso en la oficina de atención al cliente y reclamos según el registro del sistema E5 Web (Unidad de atención al cliente y reclamos EMPSSAPAL, 2021).

Olivares (2003) menciona que la población es un conjunto conformado por un conjunto de cálculos y análisis del universo de interés en la investigación.

La muestra estuvo conformada por 100 usuarios determinados por un muestreo no probabilístico intencional y por conveniencia. No probabilístico intencional porque no toda la población fue considerada para la aplicación del instrumento, de forma deliberada por el investigador; asimismo, el muestreo fue por conveniencia porque se ha considerado únicamente a los usuarios que tienen un trámite en proceso, tomando en cuenta los siguientes criterios:

Criterios de inclusión

Usuarios que han interpuesto su queja y se encuentran en trámite documentario.

Usuarios que aceptaron participar en la encuesta de manera voluntaria.

Criterios de exclusión

Usuarios que acudieron a la empresa para realizar diferentes tramites (no reclamos).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica es un procedimiento metodológico que tiene como objetivo garantizar el procesamiento investigativo a través de la obtención de información y conocimiento para responder objetivos (Hernandez et al. 2016).

Dentro de la presente se ha desarrollado una encuesta. Para lo cual se empleó la valoración ordinal, que detalla los niveles de medición en un orden establecido, que se manifiesta bajo la escala de Likert. Con el uso de esta escala se pudo conocer las respuestas según las variables de gestión por resultados y calidad de atención en la EPS.

Instrumento

Es definida como el registro o mecanismo que se utiliza para hacer efectiva la recopilación de datos, mediante formularios, registros, u otros, con el fin de hallar resultados para responder a los objetivos planteados. Hernández, et al (2014).

Se ha considerado como instrumento de la presente el cuestionario. Para medir la variable gestión por resultados se elaboró un cuestionario basado en Castillo (2018), que consta de 14 ítems, que de acuerdo a sus dimensiones se distribuyeron de la siguiente manera: sistema de información (3 ítems), Seguimiento (3 ítems), monitoreo (3 ítems), Evaluación (2 ítems), gestión del conocimiento (3 ítems). De igual forma para medir la variable calidad de atención se elaboró un cuestionario basado en Dessler (2017) que consta de 23 ítems, que de acuerdo a sus dimensiones se distribuyeron de la siguiente manera: fiabilidad de servicio (5 ítems), capacidad de respuesta (5 ítems), seguridad (5 ítems), empatía (3 ítems), elementos tangibles (5 ítems). (Ver anexo 3: Instrumento de aplicación)

Validez

El proceso de validez está referida a la capacidad que tiene el instrumento de cuantificar los datos obtenidos de manera significativa, donde ha sido valorada anteriormente por especialistas sobre el tema. Hernández, et. al, (2014).

Se ha procedido con la validez de contenido para dar consistencia de valoración a los instrumentos de cada variable, donde cada instrumento fue valorado 2 profesionales expertos. A través de la evaluación sobre pertinencia, claridad y objetividad de los ítems propuestos, que permitieron la viabilidad de aplicación. (Ver Anexo 4: Certificados de validez)

Confiabilidad

La confiabilidad se refiere al grado de aplicación que tiene el instrumento, bajo diferentes criterios de precisión o exactitud, que arroja resultados para determinar su viabilidad. Hernández, et. al, (2014).

La confiabilidad del instrumento de la presente investigación se determinó mediante un procedimiento de prueba piloto aplicada a 20 usuarios de la EPS, en la cual se determinó la prueba denominada alfa de Cronbach para conocer la confiabilidad del instrumento. Los coeficientes obtenidos fueron: para el cuestionario sobre ambas variables fueron de 0.964, resultado que indica que el instrumento es altamente confiable (Ver anexo 5: Confiabilidad de instrumento)

3.5. Procedimientos

Para realizar la aplicación del trabajo de campo, primeramente, se ha contado con la autorización de aplicación de instrumentos de la gerencia de administración y finanzas, mediante la rúbrica del gerente, aprobando el procedimiento de intervención. Seguidamente se ha considerado la participación voluntaria de los usuarios, que se tuvo la participación voluntaria de los usuarios con el respectivo consentimiento para la aplicación del instrumento de manera virtual (Google forms). Seguidamente se realizó la aplicación de las encuestas a los usuarios objeto de investigación para determinar la información relevante de la presente, (ver anexo 6: Autorización de aplicación de instrumentos y Anexo 7: Consentimiento informado)

3.6. Método de análisis de datos

Habiendo desarrollado el procesamiento de datos de manera estadística, se ha procedido con la agrupación de los ítems por dimensiones, acto seguido por variables, para responder a los resultados descriptivos para cada una de los mismos, que contienen resultados de frecuencia y porcentajes de cada variable

acompañada de sus dimensiones organizadas en tablas que se explican en la interpretación de resultados. Seguidamente, para realizar la contrastación de hipótesis se ha recurrido a las pruebas estadísticas de distribución no paramétrica para proceder con las pruebas estadísticas de regresión logística ordinal con el fin de resolver la hipótesis general como específicas planteadas, generando las interpretaciones y análisis de los datos hallados.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación respetó los lineamientos del código de ética y lineamientos de investigación de la universidad Cesar Vallejo, para fines educativos en beneficio de la sociedad. Así también el autor asume las responsabilidades de la elaboración de la presente ante el cumplimiento de las normas establecidas por la universidad Cesar Vallejo, en cuanto a formato y contenido

También se respeta el principio de justicia para el seguido del cumplimiento del nivel de plagio permitido para su aprobación. Para la aplicación de instrumento se ha realizado el consentimiento informado dirigido a los usuarios (ver anexo 7: consentimiento informado)

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

En la tabla 1 se observa que la variable independiente Gestión por resultados, es desarrollada por el 15%, en un nivel medio por los trabajadores de la empresa de saneamiento de Cusco, asimismo se observa un nivel bajo en el desarrollo de las dimensiones D1: Sistema de información (34%), D2: Seguimiento (26%), D3: Monitoreo (31%), D4: Evaluación (52%), D5: Gestión de conocimiento (30%). Los resultados evidencian un porcentaje inferior a la mitad de la población que desarrollan un nivel bajo de la gestión por resultados, pues el sistema de información que manejan los trabajadores es adecuado pero no es eficiente para la atención de los usuarios cuando presentan quejas y reclamos en el área de atención al usuario, en tanto el seguimiento de estas situaciones es realizada por los trabajadores respetando el trámite burocrático, lo cual es en ocasiones incómodo para los usuarios que necesitan una atención más directa evitando trámites engorrosos; los procesos de evaluación no son llevados de manera adecuada por los trabajadores pues no dan la debida importancia a los problemas que los usuarios presentan, finalmente la gestión que realiza la empresa de saneamiento con respecto a la atención al usuario, desarrolla adecuadamente los trámites administrativos, lo cual no termina siendo efectivo en la resolución a sus quejas y reclamos.

La dimensión más perceptible en los resultados es la evaluación con el nivel bajo, pues los trabajadores tienen conocimiento sobre los procesos de atención y el manejo de la gestión por procesos para la atención del usuario, pero dentro de esta gestión existen vacíos que dificultan la eficiente atención a los mismos, pues en esta situación el proceso de evaluación limita actividades para identificar y resolver los demás problemas.

Tabla 1*Distribución de frecuencias de la variable Gestión por resultados y dimensiones*

			Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Total
V1	Gestión por resultados	<i>f</i>	0	15	85	100
		%	0	15	85	100
D1	Sistema de información	<i>f</i>	34	43	23	100
		%	34	43	23	100
D2	Seguimiento	<i>f</i>	26	42	32	100
		%	26	42	32	100
D3	Monitoreo	<i>f</i>	31	49	20	100
		%	31	49	20	100
D4	Evaluación	<i>f.</i>	52	39	9	100
		%	52	39	9	100
D5	Gestión de conocimiento	<i>f</i>	30	38	32	100
		%	30	38	32	100

En la tabla 2 se muestra que la variable independiente calidad de atención, es desarrollada por el 5%, en un nivel medio por los trabajadores de la empresa de saneamiento de Cusco, asimismo las dimensiones evidencian un nivel medio D1: Fiabilidad de servicio (41%), D2: Calidad de respuesta (29%), D3: Seguridad (31%), D4: Empatía (41%), D5: Elementos tangibles (31%). Los resultados evidencian un porcentaje inferior a la mitad de la población que desarrollan un nivel medio de la calidad de atención, pues la fiabilidad de servicio que manejan los trabajadores es adecuada, pero no es eficiente para la resolución de problemas o quejas de los usuarios, en tanto la calidad de respuesta es realizada por los trabajadores es óptima, sin embargo padece de algunas falencias en el cumplimiento de resolución de problemas, se puede percibir también que los trabajadores desarrollan la empatía con el fin de resolver los problemas de los trabajadores. lo cual hace efectiva a los elementos tangibles de la atención.

La capacidad de respuesta es la dimensión más perceptible dentro de la variable de calidad de atención, debido a que el personal que labora en el área de quejas y reclamos si responde de manera inmediata a las peticiones del usuario, prosigue con el proceso de atención en el aspecto administrativo (tramites), sin embargo, la resolución de problemas es un tema que no logra ser atendido, ocasionando en los usuarios incomodidad y molestia.

Tabla 2

Distribución de frecuencias de la variable Calidad de atención y sus dimensiones.

Nivel			Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Total
V2	Calidad de atención	<i>F</i>	0	5	95	100
		%	0	5	95	100
D1	Fiabilidad de servicio	<i>F</i>	0	41	59	100
		%	0	41	59	100
D2	Calidad de respuesta	<i>f.</i>	0	29	71	100
		%	0	29	71	100
D3	Seguridad	<i>f.</i>	0	31	69	100
		%	0	31	69	100
D4	Empatía	<i>F</i>	29	41	30	100
		%	29	41	30	100
D5	Elementos tangibles	<i>F</i>	0	31	69	100
		%	0	31	69	100

4.2. Prueba de hipótesis

Con el fin de obtener los resultados de prueba de hipótesis, se ha recurrido al procedimiento de distribución no paramétrica desde los datos procesados. Seguidamente para la comprobación de la hipótesis, se ha recurrido a la regresión logística ordinal con el fin de determinar la incidencia de la gestión por resultados en la calidad de atención en el área de quejas y reclamos en la unidad de atención al cliente y reclamos de la entidad:

Prueba de hipótesis general

En la tabla 3 se percibe los resultados de la prueba de regresión logística ordinal, en la cual se identifica que la gestión por resultados incide en la calidad de atención, mediante la prueba estadística de Chi cuadrado= 72.933 y el p-valor =0.000 < 0.05, además el valor pseudo-R cuadrado de Nagelkerke 0.299 por lo que se comprende la variabilidad explicada en el modelo, pues se estima un 29.9%, que indica la variable predictora (gestión por resultados) incide sobre la variable dependiente (calidad de atención).

Tabla 3*Prueba de hipótesis general*

	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Gestión por resultados en calidad de atención	82,871 ^a				Cox y Snell	0.177
	12.907	72.933	2	0.000	Nagelkerke	0.299
					McFadden	0.046

Función de enlace: Logit.

Hipótesis específica 1

En la tabla 4 se percibe los resultados de la prueba de regresión logística ordinal, en la cual se identifica que la dimensión de sistema de información incide en la calidad de atención, pues se ha determinado en la prueba estadística de Chi cuadrado= 69.933 y el p-valor =0.000 < 0.05 y el valor pseudo-R cuadrado de Nagelkerke 0.592 por lo que se comprende la variabilidad explicada en el modelo, pues se estima un 59.2%, que indica la variable predictora (dimensión de sistema de información) incide sobre la variable dependiente (calidad de atención).

Tabla 4*Prueba de hipótesis específica 1*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Sistema de información en la calidad de atención	82,871 ^a				Cox y Snell	0.177
	12.907	69.933	2	0.000	Nagelkerke	0.592
					McFadden	0.046

Función de enlace: Logit.

Hipótesis específica 2

En la tabla 5 se percibe los resultados de la prueba de regresión logística ordinal, en la cual se identifica que la dimensión de seguimiento incide en la calidad de atención, pues se ha determinado en la prueba estadística de Chi cuadrado= 65.399 y el p-valor =0.000 < 0.05 y el valor pseudo-R cuadrado de Nagelkerke 0.461 por lo que se comprende la variabilidad explicada en el modelo, pues se estima un 46.1%, que indica la variable predictora (dimensión de seguimiento) incide sobre la variable dependiente (calidad de atención).

Tabla 5*Prueba de hipótesis específica 2*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Seguimiento en la calidad de atención	69,671 ^a				Cox y Snell	0.354
	19.907	65.399	2	0.000	Nagelkerke	0.461
					McFadden	0.056

Función de enlace: Logit.

Hipótesis específica 3

En la tabla 6 se percibe los resultados de la prueba de regresión logística ordinal, en la cual se identifica que la dimensión de monitoreo incide en la calidad de atención, pues se ha determinado en la prueba estadística de Chi cuadrado= 34.322 y el p-valor =0.000 < 0.05 y el valor pseudo-R cuadrado de Nagelkerke 0.385 por lo que se comprende la variabilidad explicada en el modelo, pues se estima un 38.5%, que indica la variable predictora (dimensión de monitoreo) incide sobre la variable dependiente (calidad de atención).

Tabla 6*Prueba de hipótesis específica 3*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Monitoreo en la calidad de atención	70,671 ^a				Cox y Snell	0.373
	14.907	34.322	2	0.000	Nagelkerke	0.385
					McFadden	0.421

Función de enlace: Logit.

Hipótesis específica 4

En la tabla 6 se percibe los resultados de la prueba de regresión logística ordinal, en la cual se identifica que la dimensión de evaluación incide en la calidad de atención, pues se ha determinado en la prueba estadística de Chi cuadrado= 61.877 y el p-valor =0.000 < 0.05 y el valor pseudo-R cuadrado de Nagelkerke 0.200 por lo que se comprende la variabilidad explicada en el modelo, pues se estima un 20%, que indica la variable predictora (dimensión de evaluación) incide sobre la variable dependiente (calidad de atención).

Tabla 7*Prueba de hipótesis específica 4*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Evaluación en la calidad de atención	59,391 ^a				Cox y Snell	0.466
					Nagelkerke	0.200
	20.549	61.877	2	0.000	McFadden	0.521

Función de enlace: Logit.

Hipótesis específica 5

La tabla 6 se percibe los resultados de la prueba de regresión logística ordinal, en la cual se identifica que la dimensión de evaluación incide en la calidad de atención, pues se ha determinado en la prueba estadística de Chi cuadrado= 58.396 y el p-valor =0.000 < 0.05 y el valor pseudo-R cuadrado de Nagelkerke 0.105 por lo que se comprende la variabilidad explicada en el modelo, pues se estima un 10.5%, que indica la variable predictora (dimensión de gestión del conocimiento) incide sobre la variable dependiente (calidad de atención).

Tabla 8*Prueba de hipótesis específica 5*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Gestión del conocimiento	61,344 ^a				Cox y Snell	0.356
					Nagelkerke	0.105
	19.511	58.396	2	0.000	McFadden	0.393

Función de enlace: Logit.

V. DISCUSIÓN

Habiendo generado los resultados los cuales fueron procesados para la prueba de hipótesis mediante la prueba estadística de Regresión lineal ordinal, se ha podido arribar a las siguientes contrastaciones presentadas a continuación:

Para el objetivo general planteado sobre determinar de qué manera la gestión por resultados incide en la calidad de atención en el área quejas y reclamos de una empresa de saneamiento, Cusco, 2021, se comprende la variabilidad explicada en el modelo, pues se estima un 29.9%. afirmando la incidencia significativa de la gestión por resultados sobre la calidad de atención en la EPS.

Al respecto Flores (2020) en su investigación sobre la gestión por resultados para mejorar la calidad de atención pudo concluir en que el modelo de gestión mejoró de manera significativa la calidad de atención en las entidades públicas. En contrastación con la investigación consultada y los resultados obtenidos, se puede afirmar que un adecuado fortalecimiento de la gestión por resultados realizada desde el área directivo, se podrá mejorar la calidad de atención de los demás colaboradores hacia los usuarios. Por otro lado, Medina et. al (2019) quien menciona el proceso de la gestión por resultados mediante herramientas de apoyo. Pudo concluir que la gestión por procesos contribuye a la implementación de integración de sistemas asociados por distintas normativas. Ante lo expuesto se ha percibido un resultado deficiente en la calidad de atención hacia los usuarios de la empresa.

En contrastación con los resultados de la presente investigación se puede percibir la divergencia de resultados, ya que los resultados alcanzados en la presente han sido positivos, evidenciando la incidencia de la gestión por resultados, a diferencia de la investigación consultada, donde se menciona que los resultados fueron negativos, debido a diferentes factores de organización o gestión de procesos.

La definición señalada por Álvarez (2018) sobre la gestión por resultados analiza el incremento y eficiencia de las políticas mediante responsabilidades y transparencia entre los trabajadores obteniendo resultados óptimos dentro de la

gestión, tomando en cuenta los recursos, procesos, actividades, organización, para lograr los resultados esperados, como la calidad de atención de los mismos.

Por consiguiente, se puede afirmar que la gestión por resultados es un proceso que es fundamentada en responsabilidades, políticas, y compromisos que ayudan a mejorar y optimizar las actividades entorno a la gestión y con la finalidad de incidir de forma positiva en la calidad de atención.

Con respecto al primer objetivo específico: Determinar de qué manera el sistema de información incide en la calidad de atención en el área quejas y reclamos de una empresa de saneamiento, Cusco, de acuerdo al 59.2% de variabilidad de relación entre la dimensión y el factor de predicción, la dimensión sistema de información es estadísticamente significativo sobre la variable calidad de atención.

En relación al trabajo de Abdulaziz (2016) menciona que las prácticas de la gestión de calidad evidencio un grado de eficacia según el informe de las organizaciones investigadas. En contrastación con la investigación consultada y los resultados obtenidos, se puede afirmar que el sistema de información es una parte neurálgica dentro de la gestión por resultados, en vista de que con un adecuado manejo de información apoyado en su difusión se puede encaminar una mejor gestión que lograría en adelante satisfacer las necesidades y exigencias de los usuarios. Asimismo, Cañari & Hanco (2021) en su investigación sobre la gestión por resultados pudo concluir que la gestión por resultados incide de manera directa en los cambios de las políticas en la modernización de estado incorporando diferentes herramientas en favor de los usuarios aplicando valores de eficacia.

Valdiviezo (2018) en su investigación sobre la gestión por resultados en el proceso de mejora de la calidad de atención, pudo percibir que las acciones tomadas en consideración son insuficientes debido a que no se garantiza la satisfacción de los usuarios, frente a la atención que el personal presta lo que incide de manera negativa en la sociedad. Por lo expuesto se encuentra la divergencia de la investigación consultada en contrastación con los resultados hallados en la presente debido a los diferentes contextos en los que se trabaja la gestión por resultados.

Al respecto la definición desarrollada por García (2015) sobre el sistema de información como el conjunto de datos que tienen un objetivo en común, se encuentra basada en la administración, recolección, y seguimiento continuo, que son procesados en una entidad. Por ello es primordial el desarrollo del sistema de información dentro de la gestión de procesos para optimizar resultados para los trabajadores y por consiguiente a los usuarios.

Con respecto al segundo objetivo específico: Determinar de qué manera el seguimiento incide en la calidad de atención en el área quejas y reclamos de una empresa de saneamiento, Cusco, 2021, se ha podido obtener un 46.1% de variabilidad de relación entre la dimensión de seguimiento y el factor de predicción, lo que quiere decir que la dimensión seguimiento es estadísticamente significativo sobre la variable calidad de atención.

Castro (2019) en su investigación sobre el análisis de la calidad del servicio al usuario, pudo concluir que es necesario proponer estrategias de mejora para la atención al usuario en las empresas del sector público, ya que estas brindan un servicio deficiente sin logros de satisfacción al usuario. En contrastación con la investigación consultada y los resultados obtenidos, se puede afirmar que el proceso de seguimiento es de suma importancia para la implementación de la gestión por resultados, el cual amerita siempre estar en constante evaluación para ofrecer un mejor servicio de calidad a los usuarios de la empresa.

El seguimiento según Maldonado (2015), es el proceso en el que una entidad identifica datos relevantes para el desempeño de los trabajadores. Se debe recalcar que el proceso de seguimiento es el fundamento para encaminar el proceso completo de la gestión por resultados, por ende, se debe considerar como parte importante el seguimiento dentro de este proceso en beneficio de los usuarios.

Con respecto al tercer objetivo específico: Determinar de qué manera el monitoreo incide en la calidad de atención en el área quejas y reclamos de una empresa de saneamiento, Cusco, 2021, se ha podido obtener un 38.5% de variabilidad de relación entre la dimensión de monitoreo y el factor de predicción, lo que quiere decir que la dimensión de monitoreo es estadísticamente significativo sobre la variable calidad de atención.

Flores (2020) en su investigación sobre la gestión por resultados para mejorar la calidad de atención pudo concluir en que el modelo de gestión mejoró de manera significativa la calidad de atención en las entidades públicas de Morales, Argentina.. En contrastación con la investigación consultada y los resultados obtenidos, se puede afirmar que la insatisfacción de los usuarios obliga al personal de la entidad a buscar soluciones para este problema, es así que el monitoreo desarrolla el seguimiento de todas las actividades dentro de una gestión donde se debe identificar las dificultades que esta gestión presenta para mejorarlas y así lograr ofrecer una atención de calidad.

Al respecto Makon (2000) menciona que la dimensión de monitoreo, se entiende como una responsabilidad de dirección, para que la gestión pueda encontrarse en continua evaluación, de ese modo alcanzar el cumplimiento de objetivos. Por ello siempre es necesario realizar de manera constante el proceso de monitoreo a las actividades que los trabajadores puedan realizar en la gestión.

Con respecto al cuarto objetivo específico: Determinar de qué manera la evaluación incide en la calidad de atención en el área quejas y reclamos de una empresa de saneamiento, Cusco, 2021, se ha podido obtener un 20% de variabilidad de relación entre la dimensión de evaluación y el factor de predicción, lo que quiere decir que la dimensión de evaluación es estadísticamente significativa sobre la variable calidad de atención.

Bernuy (2017) en su investigación sobre la gestión por resultados y calidad de servicios básicos en el distrito de Pampa Grande, pudo concluir que en la entidad una adecuada gestión por resultados tiene un impacto social positivo y efecto sostenible en el municipio dirigido a la población. Por ello dentro de la gestión por resultados es importante el proceso de evaluación de actividades para identificar la existencia de errores o faltas que se desarrolle en la gestión, para buscar soluciones en beneficio de los usuarios.

Cabe resaltar que la dimensión de evaluación según Lacoviello (2010) está basada en la valoración de las metas de una entidad. Por ello es necesario desarrollar las actividades asignadas y los objetivos de la entidad. Entonces todas estas actividades se encuentran enfocadas en la mejora constante de los el

proceso administrativo en beneficio de los usuarios en el momento de su atención.

Con respecto al quinto objetivo específico: Determinar de qué manera la gestión del conocimiento incide en la calidad de atención en el área quejas y reclamos de una empresa de saneamiento, Cusco, 2021, se ha podido obtener que el 10.5% de variabilidad de relación entre la dimensión de gestión del conocimiento y el factor de predicción. Por lo tanto, la dimensión de gestión del conocimiento es estadísticamente significativa sobre la variable calidad de atención.

Valdiviezo (2018) en su investigación sobre la gestión por resultados en el proceso de mejora de la calidad de atención, pudo concluir que las acciones tomadas en consideración son insuficientes debido a que no se garantiza la satisfacción de los usuarios, frente a la atención que el personal presta lo que incide de manera negativa en la sociedad. Al respecto se debe considerar que la gestión del conocimiento es un proceso determinante dentro de la gestión de resultados ya que con una adecuada gestión de información y conocimientos se puede enfocar la mejor atención de los usuarios.

ESAN (2015) señala que la gestión del conocimiento hace referencia a una capacidad de producción del conocimiento cuyo fin es la organización, pues mediante este mecanismo la entidad puede producir y hacer difusión de la información útil para mejorar el desempeño de la organización, alcanzando las ventajas competitivas. Por lo que se debe afirmar que la importancia de la gestión del conocimiento cumple una función determinante en el proceso de la gestión para optimizar procesos de resultados en beneficio de los beneficiarios directos que son los usuarios.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que la gestión por resultados incide de manera significativa en la calidad de atención en el área quejas y reclamos de una empresa de saneamiento, Cusco, 2021, indica que la variable predictora (gestión por resultados) incide sobre la variable dependiente (calidad de atención).
2. Se concluye que el sistema de información incide de manera significativa en la calidad de atención en el área quejas y reclamos de una empresa de saneamiento, Cusco, 2021, ya que en los resultados se indica la variable predictora (dimensión de sistema de información) incide sobre la variable dependiente (calidad de atención).
3. Se concluye que el seguimiento incide de manera significativa en la calidad de atención en el área quejas y reclamos de una empresa de saneamiento, Cusco, 2021, ya que la variable predictora (dimensión de seguimiento) incide sobre la variable dependiente (calidad de atención).
4. Se concluye que el monitoreo incide de manera significativa en la calidad de atención en el área quejas y reclamos de una empresa de saneamiento, Cusco, 2021, ya que la variable predictora (dimensión de monitoreo) incide sobre la variable dependiente (calidad de atención).
5. Se concluye que la evaluación incide de manera significativa en la calidad de atención en el área quejas y reclamos de una empresa de saneamiento, Cusco, 2021, ya que la variable predictora (dimensión de evaluación) incide sobre la variable dependiente (calidad de atención).
6. Se concluye que la gestión del conocimiento incide de manera significativa en la calidad de atención en el área quejas y reclamos de una empresa de saneamiento, Cusco, 2021, ya que la variable predictora (dimensión de gestión del conocimiento) incide sobre la variable dependiente (calidad de atención).

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las autoridades de la EPS de Saneamiento de Sicuani organizar actividades dentro de la gestión por resultados para hacer más efectiva la calidad de atención a los usuarios de tal manera que las quejas y reclamos sean atendidas de manera oportuna y satisfactoria, con el fin de lograr el 15% de nivel medio para el nivel alto.
2. Se recomienda a los trabajadores de la EPS de Saneamiento de Sicuani informarse más acerca de la gestión por resultados mediante el sistema de información que maneja la empresa de tal manera que puedan conocer de manera eficiente todos los procedimientos para lograr una mejor atención a los usuarios de la empresa, para lograr que el 77% de los resultados sean de nivel alto.
3. Se recomienda a todos los especialistas en gestión pública tomar en cuenta siempre el procedimiento de seguimiento dentro de la gestión por resultados en el área de quejas y reclamos de la empresa, para identificar los factores o aspectos a mejorar la calidad de atención a los usuarios para lograr que el 68% de los resultados sean de nivel alto.
4. Se recomienda a las entidades públicas capacitar a su personal en el proceso de monitoreo de actividades, con el fin de hacer más eficiente la calidad de atención a los usuarios y cubrir las necesidades de atención, así disminuir las quejas y reclamos de los mismos, para lograr que el 80% de los resultados sean de nivel alto.
5. Se recomienda a las autoridades académicas en gestión pública brindar mayor información mediante actividades académicas con respecto al proceso de evaluación dentro de la gestión por resultados de tal manera que se pueda identificar las dificultades que aun puedan presentarse y ser resultas para optimizar la calidad de atención al usuario en el área de quejas y reclamos, para lograr que el 91% de los resultados sean de nivel alto.
6. Se recomienda a todos los trabajadores en gestión pública tener capacitación constante sobre gestión con el fin de fortalecer y potenciar el

conocimiento sobre la gestión del conocimiento con el fin de brindar un servicio de calidad a los usuarios de la entidad donde laboran, para lograr que el 68% de los resultados sean de nivel alto.

7. Se recomienda a los investigadores, realizar investigaciones de mayor alcance o nivel a partir del presente estudio, tomando como punto de partida las explicaciones encontradas respecto a la gestión por resultados y la calidad de atención, de modo que sea posible establecer predicciones a partir del modelo de regresión logística ordinal para aportar con soluciones a los problemas de la entidad en el Cusco y otras regiones.

REFERENCIAS

- Abdulaziz, A. (2016). *Quality Management and Its Role in Improving Service Quality in Public Sector*. Journal of Business and Management Sciences. <http://pubs.sciepub.com/jbms/2/6/1/index.html>
- Allen, N. (2016). "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization.". Journal of Occupational Psychology.
- Álvarez, N. (2018). *Proceso de gestión por resultados*. [PDF]. <http://www.revistaenfoques.cl/index.php/revista-uno/article/view/472>
- Arias, S. (2016). *¿Existen diferencias en la calidad percibida y satisfacción del usuario que asiste a un centro deportivo de titularidad privada o pública?* España: Universidad de Murcia. <https://revistas.um.es/cpd/article/view/264471>
- Bernuy, Y. (2017). *Gestión del presupuesto por resultados de la municipalidad distrital y calidad de vida en los servicios básicos de la población del distrito de Pampas Grande, Ancash, periodo 2014 - 2016*. [Tesis de maestría Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11941>
- Betancourt, J. (2006). Strategic Management: Navigating Into The Fourth Paradigm. Electronica gratiuta. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2006c/220/index.htm>
- Cañari, C., & Hanco, P. (2021). Influencia de la gestión por resultados en la efectividad de las políticas de reforma y modernización del Estado. *Revista POLO DEL CONOCIMIENTO*, 20 file:///C:/Users20-/Downloads/2310-12439-2-PB%20(2).pdf.
- Carrera, R. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las empresas de Transporte Público en el Distrito de Pacasmayo 2019*. Lima: FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES.
- Castillo, Z. (2018). *Competencias gerenciales en la gestión de los procesos*. Revista Journal. Volumen N° 06. Edición 2019-2, 1(11)

- Castro, A. (2019). *Perspectiva para la mejora del servicio al cliente de las empresas publicas de Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador: Universidad politecnica Salesiana.
- Chavez, A. (2018). *Gestión de la inforacion y la calidad de atencion del usuario de la Empresa Electro Sur Este S.A.A en Madre de Dios Zona Maldonado 1 – 2018*. [Tesis de maestría Universidad Andina del Cusco]. <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/2770>
- Chayer, H. (2016). *GESTIÓN POR PROCESOS Y POR RESULTADOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. Una experiencia exitosa*. Edición fondo editorial consejo
- Deming, E. (1993). Statistical quality control. *TOTAL QUALITY*. Revista Cultura. Vol 1. 1(13)
- Dessler, G. (2017). *Human resources management*. Mexico: Ediciones Pearson educación.
- Diaz, G. (2018). *Teoría general de la calidad y de sistemas como elementos fundamentales para la introducción del enfoque basado en procesos a la gestión de calidad en las organizaicones*. Mexico: Instituto tecnologico e la construccion: https://infonavit.janium.net/janium/TESIS/Maestria/Diaz_Careaga_Gerardo_45127.pdf
- Dolan, M. (2015). *Human resources management*. MC GRAW. file:///C:/Users/-%Downloads/GESTIÓN_DE_RECURSOS_HUMANOS_DOLAN_MC_GR A.pdf
- EMPSSAPAL. (29 de Junio de 2021). *Objetivos de gestión*. Obtenido de Objetivos de gestión: <https://eps-empssapal.com/objetivoinst.php>
- EMPSSAPAL S.A. (2019). *Gerencia de administración y finanzas*. Sicuani.
- ESAN. (28 de Septiembre de 2015). *Gestión del conocimiento. ¿Por qué es importante?*. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/09/gestión-conocimiento-por-que-importante/>

- Flores, C. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las Ciencias Latina. Revista multidisciplinar. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/150/181/>.
- García, D. (2015) *Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica, en Contribuciones a las Ciencias Sociales*, julio 2021. www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm
- García, M., & García, R. (2016). *Gestión para resultados en el ámbito público*. Banco Interamericano de Desarrollo. https://indesvirtual.iadb.org/file.php/349/modulos/Modulo_1_-_Gestión_para_resultados_en_el_ambito_publico
- García, L. *La importancia de una Gestión por Resultados para una inversión de calidad en el desarrollo rural*. 2015. http://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_pública/docs/novedades/2015/presentaciones/semi_inter/2_Lima.pdf
- Guevara, F. (2017). *Factores asociados con el desempeño del personal que labora como oficiales de tránsito y seguridad en la* . Red de Revistas Científicas de América Latina. <https://www.redalyc.org/pdf/448/44823378004.pdf>
- Hernandez, S., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- Hoffman, D. B. (2012). *Marketing de Servicios*. . Cengage Learning Editores S.A. https://issuu.com/cengagelatam/docs/marketing_de_servicios_4ed_hoffman
- Lacoviello, M. (2010). *Gestión y gestores de resultados: cara y contracara*. Revista del CLAD Reforma y Democracia, núm. 41, pp. 81-110. <https://www.redalyc.org/pdf/3575/357533672004.pdf>
- Inquilla, T. (2017). *La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: caso universidad nacional del altiplano – Puno –Perú 2017*. Revista SciELO Analytics. Volumen N° 08. Edición 2017-2. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100001

- Jimenez, A. & Gine, R. (2019). *Control y gestión de la integridad en el sector de saneamiento*. Lima.
- Kotler, J. (2006). *Medición de la satisfacción del cliente como parte de la administración de la Calidad de Servicio*. Duodécima Edición. Pearson Educación, S.A. México.
- Lewin, K. (1942). *La teoría del campo en la ciencia social (Field Theory in Social science)*.
- López, A. (2016). Protocolo para la calidad de atención. La Plata, Argentina.: Universidad Nacional de la Plata.
- Makon, M. (2000). *El modelo de gestión por resultados el modelo de gestión por resultados en los organismos de la en los organismos de la administración pública nacional*.
<http://www.top.org.ar/ecgp/FullText/000000/MAKON,%20Marcos%20-%20El%20modelo%20de%20gestin%20por%20resultados.pdf>
- Maldonado, A. (2015). *Calidad de atención percibida por los usuarios/clientes de consulta externa del hospital del seguro social universitario la paz, septiembre 2013*. [Tesis de maestría Universidad Mayor de San Andres]. La Paz. <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/15567>
- Martin, F. (2017). La gran lista de los mayores problemas de servicio de atención al cliente. España.
- Medina, A., Nogueira, D., Hernandez, A., & Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27 <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328> .
- Navarro, E., & Luis, C. (2016). *Análisis de las reclamaciones en una zona básica de salud*. Mexico.
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2019). Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis. Bogota.
- Olivares, J. (2003). Guía de muestreo. Maracaibo.

- Parasuraman, A., Zeithalm, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. . Journal of Retailing, .
- Pascoe, G. (1983). *La satisfacción del paciente en atención primaria: una revisión y análisis de la literatura*. *Eval Plann Programa*. pp1-22. http://calite-revista.umh.es/index/web/satisf_paciente.pdf
- Peña, R. (2014). *Factores asociados a la gestión de quejas contra médicos que laboran en hospitales del Instituto Mexicano del Seguro Social*. Mexico.
- Saldarriaga, L. (2019). *Modelo de gestión por procesos como herramienta administrativa para acuabuitrera Cali*. [Tesis de grado Universidad Santiago de Cali]. Colombia. <https://repository.usc.edu.co/handle/20.500.12421/2944>
- Sum, M. (2015). *Estrategias de control en administracion*. Quetzaltenango: UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR. <https://runiversidadrafaellandivar/handle/20.500.12421/2944>
- Taipe, C. (2017). *La calidad de prestación y la complacencia del comprador de las asociaciones de transporte de pasajero interprovincial de la Localidad de Abancay. 2014*. [Tesis de maestría Universidad Nacional Micaela Bastida de Apurímac]. Abancay: <https://docplayer.es/amp/213056119-Facultad-de-ciencias-empresariales-escuela-academico-profesional-de-administracion.html>
- Tamayo, S. (2016). *Diseño de una propuesta de gestión por resultados que no afecte al talento humano del Sector Público (Caso ENAMI EP)* . Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Unidad de atención al cliente y reclamos EMPSSAPAL. (2021). *Programa de sistema comercial E5 web*. Sicuani: EMPSSAPAL.
- Valdiviezo, R. (2018). *Evaluación de los resultados de gestión para la mejora de la calidad en las Oficinas de Gestión de la Calidad de una entidad pública en Lima, 2017*. [Tesis de maestría Universidadd Cesar Vallejo]. Lima: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19190?show=full>.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
TÍTULO: “INCIDENCIA DE LA GESTIÓN POR RESULTADOS EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL ÁREA DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA EPS DE SANEAMIENTO DE SICUANI, CUSCO 2021”				
AUTOR: Juan Carlos Álvarez Ccasa				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES / CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS	metodología
<p>Problema principal:</p> <p>¿De qué manera la gestión por resultados incide en la calidad de atención en el área de quejas y reclamos de la EPS de saneamiento de Sicuani, Cusco 2021?</p> <p>Problemas secundarios:</p> <p>¿De qué manera el sistema de información incide en la calidad de atención en el área de quejas y reclamos de la EPS de saneamiento de Sicuani, Cusco</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar de qué manera la gestión por resultados incide en la calidad de atención en el área de quejas y reclamos de la EPS de saneamiento de Sicuani, Cusco 2021</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar de qué manera el sistema de información incide en la calidad de atención en el área de quejas y reclamos de la EPS de saneamiento de</p>	<p>Hipótesis general: (de existir)</p> <p>La gestión por resultados incide de manera significativa en la calidad de atención en el área de quejas y reclamos de la EPS de saneamiento de Sicuani, Cusco 2021</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>El sistema de información incide de manera significativa en la calidad de atención en el</p>	<p>Variable/categoría 1: Gestión por resultados</p> <p>Concepto:</p> <p>Es un aspecto de la gestión que tiene como propósito potenciar la eficacia y el impacto de las políticas de organización mediante mayores responsabilidades en los trabajadores. (Presidencia del consejo de ministros, 2013)</p>	<p>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN (sustentado) POBLACIÓN Y MUESTRA (sustentado)</p> <p>TIPO:</p> <p>Aplicada, Correlacional</p> <p>DISEÑO:</p> <p>No experimental</p> <p>MÉTODO:</p> <p>Deductivo, Hipotético</p> <p>POBLACIÓN:</p> <p>Usuarios de la EPS de saneamiento de Sicuani, Cusco 2021”</p>

<p>2021? ¿De qué manera el seguimiento incide en la calidad de atención en el área de quejas y reclamos de la EPS de saneamiento de Sicuani, Cusco 2021? ¿De qué manera el monitoreo incide en la calidad de atención en el área de quejas y reclamos de la EPS de saneamiento de Sicuani, Cusco 2021? ¿De qué manera la evaluación incide en la calidad de atención en el área de quejas y reclamos de la EPS de saneamiento de Sicuani, Cusco 2021? ¿De qué manera la gestión del conocimiento incide en la calidad de atención en el área de quejas y reclamos de la EPS de saneamiento de Sicuani, Cusco</p>	<p>Sicuani, Cusco 2021 Determinar de qué manera el seguimiento incide en la calidad de atención en el área de quejas y reclamos de la EPS de saneamiento de Sicuani, Cusco 2021 Determinar de qué manera el monitoreo incide en la calidad de atención en el área de quejas y reclamos de la EPS de saneamiento de Sicuani, Cusco 2021 Determinar de qué manera la evaluación incide en la calidad de atención en el área de quejas y reclamos de la EPS de saneamiento de Sicuani, Cusco 2021 Determinar de qué manera la gestión del conocimiento incide en la calidad de atención en el área de quejas y reclamos de la EPS de saneamiento de Sicuani, Cusco 2021</p>	<p>área de quejas y reclamos de la EPS de saneamiento de Sicuani, Cusco 2021 El seguimiento incide de manera significativa en la calidad de atención en el área de quejas y reclamos de la EPS de saneamiento de Sicuani, Cusco 2021 El monitoreo incide de manera significativa en la calidad de atención en el área de quejas y reclamos de la EPS de saneamiento de Sicuani, Cusco 2021 La evaluación incide de manera significativa en la calidad de atención en el área de quejas y reclamos de la EPS de saneamiento de Sicuani, Cusco</p>		<p>TIPO DE MUESTREO: Probabilístico Aleatorio o al azar TAMAÑO DE MUESTRA: 200 Usuarios de la EPS de saneamiento de Sicuani, Cusco 2021”</p>
--	--	--	--	---

2021?		<p>2021 La gestión del conocimiento incide de manera significativa en la calidad de atención en el área de quejas y reclamos de la EPS de saneamiento de Sicuani, Cusco 2021.</p>		
			<p>Dimensiones/Subcategorías (definir)</p>	<p>Indicadores</p>
			<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de la información 	<ul style="list-style-type: none"> • Información relevante • Comunicación interna • Comunicación externa
			<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de actividades • Alcance de objetivos • Logro y manejo de objetivos
			<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo 	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de atenciones • Calidad de atención
			<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo del desempeño • Efectividad
			<ul style="list-style-type: none"> • Gestión del conocimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de conocimiento • Proporcionar información
		<p>Variable/categoría 2: Calidad de atención Concepto: Valoración que transmite una persona sobre la atención o cuidados que recibe de un encargado sobre diferentes temas de manera cognitiva,</p>		

			subjetiva, emocional, por ello el usuario presenta expectativas (Dessler, 2017)			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad de servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia de la atención 		
			<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de respuesta 	<ul style="list-style-type: none"> • Asertividad en la comunicación 		
			<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencias laborales 		
			<ul style="list-style-type: none"> • Empatía 	<ul style="list-style-type: none"> • Programación de horarios para atención personalizada 		
			<ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles 	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura adecuada • Comodidad y Confort 		

Anexo 2: Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión por resultados	Es un aspecto de la gestión que tiene como propósito potenciar la eficacia y el impacto de las políticas de organización mediante mayores responsabilidades en los trabajadores. (Castillo, 2018)	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de la información 	<ul style="list-style-type: none"> • Información relevante • Comunicación interna • Comunicación externa
		<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de actividades • Alcance de objetivos • Logro y manejo de objetivos
		<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo 	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de atenciones • Calidad de atención
		<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo del desempeño • Efectividad
		<ul style="list-style-type: none"> • Gestión del conocimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de conocimiento • Proporcionar información
Calidad de atención	Valoración que trasmite una persona sobre la atención o cuidados que recibe de un encargado sobre diferentes temas de manera cognitiva, subjetiva, emocional, por ello el usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad de servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia de la atención
		<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de respuesta 	<ul style="list-style-type: none"> • Asertividad en la comunicación
		<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencias laborales

	presenta expectativas (Dessler, 2017)	<ul style="list-style-type: none">• Empatía	<ul style="list-style-type: none">• Programación de horarios
		<ul style="list-style-type: none">• Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none">• Infraestructura adecuada• Comodidad y Confort

Anexo 3: Instrumento de aplicación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Investigación titulada: INCIDENCIA DE LA GESTIÓN POR RESULTADOS EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL ÁREA DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA EPS. DE SANEAMIENTO DE SICUANI - CUSCO 2021.

En el presente cuestionario se presentan afirmaciones sobre la percepción de la gestión por resultados y la calidad de atención. ROGAMOS LA MÁXIMA SINCERIDAD EN TUS RESPUESTAS. Cabe mencionar que no existe respuesta correcta o incorrecta. Tómese su tiempo.

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1	2	3	4	5

N°	Ítem	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
		1	2	3	4	5
Sistema de la información						
1.	Ud. Percibe el adecuado manejo de información para la atención de calidad					
2.	Percibe la importancia de la comunicación interna mejora el desempeño laboral de los trabajadores					
3.	Considera que es importante la comunicación para obtener información precisa.					
Seguimiento						
4.	Ud. Percibe que el personal busca solucionar su petición en el momento de su atención					

5.	En el momento de su atención el personal logra cumplir con su requerimiento.					
6.	Ud. Percibe el esmero del trabajador expresado en su atención.					
Monitoreo						
7.	Considera que la forma de atención es el resultado de una adecuada dirección y organización del personal					
8.	Considera que la ejecución de actividades programadas por la empresa complementan su atención					
9.	Considera que su atención es resultado de una adecuada gestión directiva.					
Evaluación						
10.	Considera que los trabajadores desarrollan al máximo sus actividades en horas de trabajo.					
11.	Considera que la forma de trabajo de los colaboradores tiene efectividad - /en su atención.					
Gestión del conocimiento						
12.	El personal que le atiende, despeja sus dudas sobre su reclamo.					
13.	El personal que le atiende le facilita información sobre su requerimiento					
14.	El personal que le atiende comparte y analiza con Ud. La información existente de manera pertinente sobre su requerimiento.					

CALIDAD DE ATENCION

N°	Ítem	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
		1	2	3	4	5
Fiabilidad de servicio						
1.	Los servicios que presta la empresa le parece confiable					
2.	Actualmente, como usuario me siento conforme con los servicios que otorga la empresa					
3.	Considero que el trabajo desarrollado por el personal de la empresa es sinónimo de confianza en el servicio					
4.	El servicio que recibo está conforme a lo ofrecido por la empresa y me genera confiabilidad					
5.	La prestación recibida en la empresa motiva recomendar a familiares y/o amistades					
Capacidad de respuesta						
6.	Ante la presentación de mi queja existe capacidad por parte del personal para brindarme la atención en el menor tiempo posible					
7.	El número de empleados con que cuenta la empresa posibilita la disponibilidad del servicio					
8.	La empresa cuenta con protocolos para la atención inmediata ante una eventualidad urgente					
9.	La empresa cuenta con un mecanismo de flexibilidad de atención que pueden ser aprovechada mediante vías redes en vez de la atención personal.					
10.	Me siento conforme con los servicios					

	prestados a través del hilo telefónico					
Seguridad						
11.	El personal de la empresa tiene capacidad comunicativa para mejorar la relación usuario-prestador de servicio					
12.	Los niveles de comunicación interna entre el personal de la empresa y los usuarios posibilitan conocer la calidad de servicios					
13.	Confío en el servicio que me otorga la empresa para el servicio de quejas y reclamos					
14.	El tiempo de espera para el cumplimiento del servicio se encuentra dentro del rango permisible					
15.	La empresa cumple con los plazos estimados para la atención de alguna queja o reclamo					
Empatía						
16.	El personal de la empresa atiende de manera amable y cordial en el área de quejas y reclamos					
17.	Al ser atendido su requerimiento de servicios el personal de la empresa ha demostrado su interés					
18.	El personal de la empresa tiene capacidad de escuchar, orientar y resolver ciertas inquietudes del usuario					
Elementos tangibles						
19.	La empresa cuenta con una infraestructura adecuada y un ambiente físico propicio para la espera del servicio					
20.	La empresa ofrece a sus usuarios, espacios limpios, ventilados y con adecuada iluminación					

21.	La distribución física de los espacios de la empresa genera comodidad para la espera del servicio					
22.	La empresa brinda confort y un ambiente cálido para los usuarios del servicio					
23.	La infraestructura con que cuenta la empresa ha facilitado la captación de un mayor número de usuarios					

Print de aplicación virtual

← → ↻ docs.google.com/forms/d/1MbEoSH90-cDEaZJKd88XtS8k0qsvGu7MSblYVAZ6qk/edit

Formulario sin título

Preguntas Respuestas 105

"INCIDENCIA DE LA GESTIÓN POR RESULTADOS EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL ÁREA DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA EPS. DE SANEAMIENTO DE SICUANI - CUSCO 2021"

Ud. Percibe el adecuado manejo de información para la atención de calidad

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

Percibe la importancia de la comunicación interna mejora el desempeño laboral de los trabajadores

- Siempre
- Casi siempre

Anexo 4: Validación de instrumentos



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION POR RESULTADOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: SISTEMA DE INFORMACION								
1.	Ud. Percibe el adecuado manejo de información para la atención de calidad	X		X		X		
2.	Percibe la importancia de la comunicación interna mejora el desempeño laboral de los trabajadores	X		X		X		
3.	Considera que es importante la comunicación para obtener información precisa.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: SEGUIMIENTO								
4.	Ud. Percibe que el personal busca solucionar su petición en el momento de su atención	X		X		X		
5.	En el momento de su atención el personal logra cumplir con su requerimiento.	X		X		X		
6.	Ud. Percibe el esmero del trabajador expresado en su atención.	X		X		X		
DIMENSIÓN: MONITOREO								
7.	Considera que la forma de atención es el resultado de una adecuada dirección y organización del personal	X		X		X		
8.	Considera que la ejecución de actividades programadas por la empresa complementa su atención	X		X		X		
9.	Considera que su atención es resultado de una adecuada gestión directiva.	X		X		X		
DIMENSIÓN: EVALUACION								
10.	Considera que los trabajadores desarrollan al máximo sus actividades en horas de trabajo.	X		X		X		
11.	Considera que la forma de trabajo de los colaboradores tiene efectividad -/en su atención.	X		X		X		
DIMENSIÓN: GESTION EL CONOCIMIENTO								
12.	El personal que le atiende, despeja sus dudas sobre su reclamo.	X		X		X		

14.	El tiempo de espera para el cumplimiento del servicio se encuentra dentro del rango permisible	X		X		X		
15.	La empresa cumple con los plazos estimados para la atención de alguna queja o reclamo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No	
16.	El personal de la empresa atiende de manera amable y cordial en el área de quejas y reclamos	X		X		X		
17.	Al ser atendido su requerimiento de servicios el personal de la empresa ha demostrado su interés	X		X		X		
18.	El personal de la empresa tiene capacidad de escuchar, orientar y resolver ciertas inquietudes del usuario	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
19.	La empresa cuenta con una infraestructura adecuada y un ambiente físico propicio para la espera del servicio	X		X		X		
20.	La empresa ofrece a sus usuarios, espacios limpios, ventilados y con adecuada iluminación	X		X		X		
21.	La distribución física de los espacios de la empresa genera comodidad para la espera del servicio	X		X		X		
22.	La empresa brinda confort y un ambiente cálido para los usuarios del servicio	X		X		X		
23.	La infraestructura con que cuenta la empresa ha facilitado la captación de un mayor número de usuarios	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ ~~Mg~~: Ricardo Milla Toro

DNI: 44372112

30 de junio del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION POR RESULTAOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: SISTEMA DE INFORMACION							
1	Ud. Percibe el adecuado manejo de información para la atención de calidad	X						
2	Percibe la importancia de la comunicación interna mejora el desempeño laboral de los trabajadores	X						
3	Considera que es importante la comunicación para obtener información precisa.	X						
	DIMENSIÓN 2: SEGUIMIENTO	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Ud. Percibe que el personal busca solucionar su petición en el momento de su atención	X						
8	En el momento de su atención el personal logra cumplir con su requerimiento.	X						
9	Ud. Percibe el esmero del trabajador expresado en su atención.	X						
	DIMENSIÓN: MONITOREO	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Considera que la forma de atención es el resultado de una adecuada dirección y organización del personal	X						
14	Considera que la ejecución de actividades programadas por la empresa complementa su atención	X						
15	Considera que su atención es resultado de una adecuada gestión directiva.	X						
	DIMENSIÓN: MONITOREO	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Considera que los trabajadores desarrollan al máximo sus actividades en horas de trabajo.	X						
14	Considera que la forma de trabajo de los colaboradores tiene efectividad -/en su atención.	X						
	DIMENSIÓN: GESTION EL CONOCIMIENTO	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El personal que le atiende, despeja sus dudas sobre su reclamo.	X						
14	El personal que le atiende le facilita información sobre su	X						

	se encuentra dentro del rango permisible						
14.	La empresa cumple con los plazos estimados para la atención de alguna queja o reclamo	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No
15.	El personal de la empresa atiende de manera amable y cordial en el área de quejas y reclamos	X		X		X	
16.	Al ser atendido su requerimiento de servicios el personal de la empresa ha demostrado su interés	X		X		X	
17.	El personal de la empresa tiene capacidad de escuchar, orientar y resolver ciertas inquietudes del usuario	X		X		X	
	DIMENSIÓN 5: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No
18.	La empresa cuenta con una infraestructura adecuada y un ambiente físico propicio para la espera del servicio	X		X		X	
19.	La empresa ofrece a sus usuarios, espacios limpios, ventilados y con adecuada iluminación	X		X		X	
20.	La distribución física de los espacios de la empresa genera comodidad para la espera del servicio	X		X		X	
21.	La empresa brinda confort y un ambiente cálido para los usuarios del servicio	X		X		X	
22.	La infraestructura con que cuenta la empresa ha facilitado la captación de un mayor número de usuarios	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Sí hay suficiencia**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg José Alberto Ysla Urquiza**

DNI: 07242182

Especialidad del validador: **Gestión pública**

Lima, 09 de junio del 2021



Firma del Experto Informante.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Nombre del Validador	Grado académico	Observación
Ricardo Milla Toro.	Dr.	Instrumento aplicable
José Alberto Ysla Urquiza.	Mg.	Instrumento aplicable

Anexo 5: Confiabilidad de instrumento de la prueba piloto

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	35

Anexo 6: Autorización de aplicación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACION DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE UNA EMPRESA DE SANEAMIENTO, CUSCO, 2021

Yo, Juan Carlos Álvarez Ccasa, identificado con documento de identidad N° 24719368, Gerente eneral de la EPS de Saneamiento de Sicuani en pleno uso de mis facultades mentales, cognoscitivas de manera consciente y sin ninguna clase de presión, faculto y autorizo la aplicación del instrumento de cuestionario con fines investigativos con el titulo: Gestión por resultados en la calidad de atención del área quejas y reclamos de una empresa de saneamiento, Cusco, 2021 de la escuela de pos grado de la Universidad Cesar Vallejo, Ante lo mencionado, he recibido información y acepto, el trabajo de campo dirigido a los usuarios de la empresa de saneamiento

Acepto las condiciones que se me presentan en este documento, dado el día 21 del mes de Junio del año 2021.

Para constancia se firma la conformidad

Juan Carlos Álvarez Ccasa

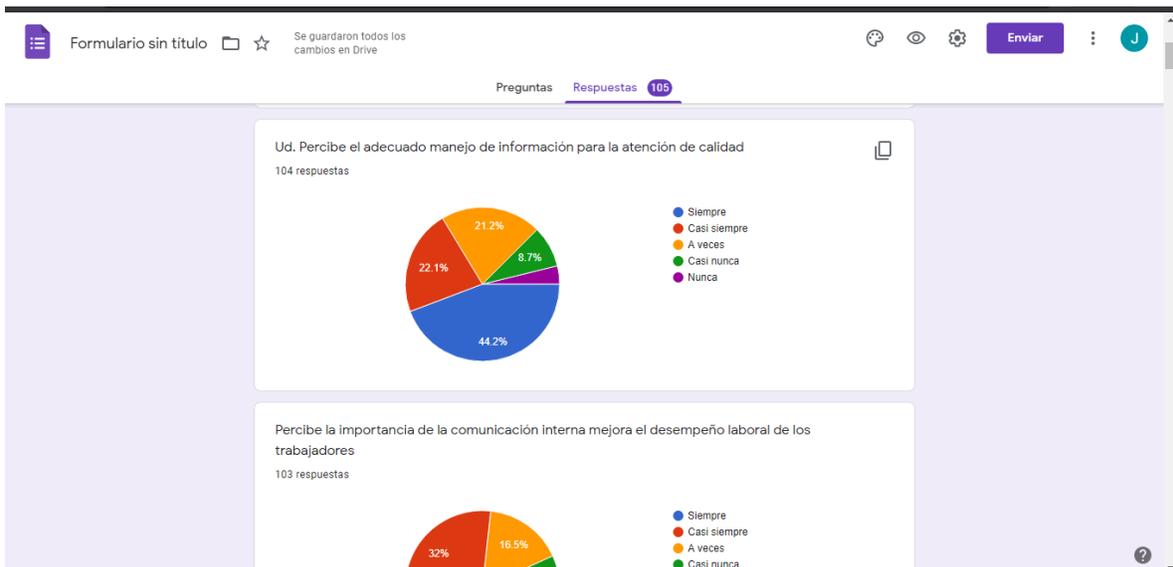
DNI. 24719368

Anexo 7: Consentimiento informado

The screenshot shows a Google Forms interface for a consent form. The title is "Formulario sin título" and the subtitle is "INCIDENCIA DE LA GESTIÓN POR RESULTADOS EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL ÁREA DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA EPS. DE SANEAMIENTO DE SICUANI - CUSCO 2021". The main text of the form reads: "CONSENTIMIENTO INFORMADO: El presente cuestionario es parte de una investigación con el propósito de conocer la gestión por resultados y la calidad de atención que percibe el usuario, se pide sinceridad en las respuestas, donde cabe resaltar que no existe respuesta incorrecta. Se agradece de antemano las respuestas brindada." Below the text is a radio button labeled "Acepto". The form is set to "Opción múltiple" and has 105 responses.

<https://docs.google.com/forms/d/1MbEoSH90-cDEaZkJKdB8XtS8k0qsvGu7MSbIYVAZ6qk/edit>

Anexo 8: Evidencias estadísticas



<https://docs.google.com/forms/d/1MbEoSH90-cDEaZkJKdB8XtS8k0qsvGu7MSbIYVAZ6qk/edit>

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 29 de 29 variables

	D11_	D21_	D31_	D41_	D51_	D12_	D22_	D32_	D42_	D52_	V1_	V2_	ES'
1	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto					
2	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto					
3	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	
4	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	Nivel alto	
5	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto					
6	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel medio	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto						
7	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto					
8	Nivel medio	Nivel bajo	Nivel bajo	Nivel bajo	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	
9	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	
10	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel medio	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	
11	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto							
12	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto							
13	Nivel alto	Nivel alto											
14	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel medio	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	
15	Nivel alto	Nivel medio	Nivel medio	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	Nivel alto	
16	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	
17	Nivel medio	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto							
18	Nivel bajo	Nivel bajo	Nivel bajo	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	
19	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel bajo	Nivel bajo	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	
20	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel medio	Nivel alto	Nivel medio	Nivel alto					
21	Nivel medio	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel bajo	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	
22	Nivel medio	Nivel medio	Nivel medio	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel medio	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Tabla de frecuencia

D11_

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nivel bajo	34	34,0	34,0	34,0
Nivel medio	43	43,0	43,0	77,0
Nivel alto	23	23,0	23,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

D21_

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nivel bajo	26	26,0	26,0	26,0
Nivel medio	42	42,0	42,0	68,0
Nivel alto	32	32,0	32,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

D31_

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nivel bajo	31	31,0	31,0	31,0
Nivel medio	49	49,0	49,0	80,0
Nivel alto	20	20,0	20,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON | H: 195, W: 346 pt.

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode.ON | H: 195, W: 346 pt.

Resumen del modelo

Las variables no están en la ecuación

Paso 0	Variables	D11_	Puntuación	gl	Sig.
	Estadísticos globales		2,265	1	,132

Bloque 1: Método = Entrar

Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo

Paso 1	Paso	Chi-cuadrado	gl	Sig.
	Bloque	2,490	1	,115
	Modelo	2,490	1	,115

Resumen del modelo

Paso	Logaritmo de la verosimilitud	R cuadrado de Coxy y Snell	R cuadrado de Nagelkerke
1	-2	,025	,075

a. La estimación ha terminado en el número de iteración 7 porque las estimaciones de parámetro han cambiado en menos de .001.

Prueba de Hosmer y Lemeshow

Paso	Chi-cuadrado	gl	Sig.
1	,495	1	,482

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode.ON | H: 195, W: 346 pt.

Tabla de clasificación^a

Paso 1	Observado	V2_	Pronosticado		Porcentaje correcto
			Nivel medio	Nivel alto	
	Nivel medio		0	5	,0
	Nivel alto		0	95	100,0
	Porcentaje global				95,0

a. El valor de corte es .500

Variables en la ecuación

Paso 1 ^a	B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)	
	D11_	1,102	,777	2,010	,156	3,010	,656	13,808
	Constante	1,140	1,197	,906	1	,341	3,126	

a. Variables especificadas en el paso 1: D11_

Matriz de correlaciones

Paso 1	Constante	D11_	
	Constante	1,000	-,922
	D11_	-,922	1,000