

PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL FONDO SOCIAL DEL PROYECTO INTEGRAL DE BAYONAR.
QUALITY MANAGEMENT PLAN IN CITIZEN ATTENTION OF THE SOCIAL FUND OF THE BAYOVAR INTEGRAL PROJECT.

Autores: ¹Guisella de los Milagros Ocaña Palacios, ²Ibrain Adriano Holguin Rivera, ³Gladys Chavez Quiñones y ⁴Cecilia Teresita de Jesús Carbajal Llauce

¹ORCID ID: <http://orcid.org/0000-0001-6154-0041>

²ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-8049-3391>

³ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-4556-6548>

⁴ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-1162-8755>

¹E-mail de contacto: gdocanap@ucvvirtual.edu.pe

²E-mail de contacto: iholguin@ucvvirtual.edu.pe

³E-mail de contacto: cquinonesg@ucvvirtual.edu.pe

⁴E-mail de contacto: cllaucect@ucvvirtual.edu.pe

Artículo recibido: 20 de Agosto del 2021

Artículo revisado: 26 de Agosto del 2021

Artículo aprobado: 30 de Agostodel 2021

¹Contadora pública colegiada egresada de la Universidad Nacional de Piura (Perú). Con 21 años de experiencia laboral. Posee una Maestría en Administración con Mención en Gerencia Empresarial de la Universidad Nacional de Piura (Perú). Posee un PhD en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad Cesar Vallejo (Perú).

²Ingeniero industrial egresado de la Universidad Nacional de Piura (Perú). Con 32 años de experiencia laboral. Posee una Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo (Perú). Posee un PhD en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad Cesar Vallejo (Perú).

³Contadora pública colegiada egresada de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (Perú). Posee una Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo (Perú). Posee un PhD en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad Cesar Vallejo (Perú).

⁴Licenciada en Educación Primaria y Abogada egresada por la Universidad Privada Cesar Vallejo, (Perú) y Universidad Señor de Sipán, (Perú); respectivamente, con doce (12) años de experiencia laboral. Posee una Maestría en Psicología Educativa y Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo (Perú). Posee un PhD en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad Cesar Vallejo (Perú).

Resumen

Esta investigación ha sido elaborada con el propósito de diseñar el Plan de gestión de calidad en la atención del ciudadano del FOSPIBAY que busca mejorar sus servicios con buenas prácticas empresariales promoviendo la sostenibilidad y socialmente responsable. Se empleó el tipo de investigación básica, enfoque cuantitativo; así mismo es descriptiva - propositiva y no experimental, la muestra estuvo formada por 200 ciudadanos, como instrumento el cuestionario, las validaciones fueron realizada por especialistas, así mismo se realizó el análisis de fiabilidad alfa de Cronbach. Teniendo como resultados en la prueba no paramétrica del SPSS, señala una correlación muy alta de Rho de Spearman, siendo el coeficiente con valor: 0,999, entre gestión de calidad y atención al ciudadano, con una significancia =0,000 (P<0.01), lo que significa que las variables tienen una relación

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

Palabras claves: Gestión de calidad, atención ciudadana, mejora continua.

Abstract

This research has been prepared with the purpose of designing the FOSPIBAY Citizen Service Quality Management Plan that seeks to improve its services with good business practices promoting sustainability and socially responsible. The type of basic research, quantitative approach was used; Likewise, it is descriptive - propositional and not experimental, the sample consisted of 200 citizens, as an instrument the questionnaire, the

validations were carried out by specialists, likewise the Cronbach's alpha reliability analysis was carried out. Taking as results in the non-parametric test of the SPSS, it indicates a very high correlation of Spearman's Rho, being the coefficient with value: 0.999, between quality management and attention to the citizen, with a significance = 0.000 ($P < 0.01$), which means that the variables have a direct relationship. Concluding with the acceptance of hypotheses, likewise in the organization it was confirmed that the quality management in the service of attention to the citizen presents low levels of 49.30% and regular 34.50% necessary indicator to design the proposal whose internal structure is contextualized and adapted to ISO 9001-2015 standard.

Keywords: Quality management, citizen service, continuous improvement.

Sumário

Esta pesquisa foi elaborada com o objetivo de conceber o Plano de Gestão da Qualidade do Serviço ao Cidadão do FOSPIBAY que visa melhorar os seus serviços com boas práticas empresariais promovendo a sustentabilidade e socialmente responsável. Quanto ao tipo de pesquisa básica, foi utilizada abordagem quantitativa; Da mesma forma, é descritivo – proposicional e não experimental, a amostra foi composta por 200 sujeitos, como instrumento do questionário, as validações foram realizadas por especialistas, assim como foi realizada a análise de confiabilidade alfa de Cronbach. Tomando como resultado o teste não paramétrico do SPSS, indica uma correlação muito alta do Rho de Spearman, sendo o coeficiente com valor: 0,999, entre gestão da qualidade e atenção ao cidadão, com significância = 0,000 ($P < 0,01$), o que significa que as variáveis têm uma relação direta. Concluindo com a aceitação de 53structur, da mesma forma na organização confirmouse que a gestão da qualidade no serviço de atenção ao cidadão apresenta níveis baixos de 49,30% e 34,50% indicador regular necessário para desenhar a proposta cuja 53structura interna está contextualizada e adaptada ao Padrão ISO 9001-2015.

Palavras-chave: Gestão da qualidade, atendimento ao cidadão, melhoria contínua.

Introducción

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

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

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

Las normas ISO son normas estándar que consisten en directrices relacionadas con sistemas de gestión, las cuáles se han actualizado en los años 1994, 2000, 2008 y 2015. La Organización Internacional para la Normalización ISO, es una federación mundial, que determina estándares de calidad requeridos por el gobierno y sociedad, herramienta que orienta a una gestión estratégica generando buenas prácticas empresariales y óptimos beneficios promoviendo la sostenibilidad y el compromiso con la sociedad. (Tahua, 2019).

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

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

De acuerdo con Ramos (2019), la gestión pública y privada estará orientada a la calidad al prestar atención a los servicios con usuarios o ciudadanos; y brindará orientación en función a las estrategias, buscan resolver problemas

encontrados en la población objetivo y cambios que contribuyan a la realización del resultado final.

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

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

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

y c) validar la evaluación y seguimiento de la propuesta que mejorará en la innovación y modernización del Fondo Social del Proyecto Integral de Bayóvar. En tal sentido, tenemos como hipótesis general que la propuesta del plan de gestión de calidad mejorará la atención al ciudadano del Fondo Social del Proyecto Integral de Bayóvar.

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

Desarrollo

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

modo logrará atender las necesidades de los habitantes.

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

Baldi (2020) en su indagación explica que el buen desempeño ha llevado a algunas organizaciones de servicio público a implementar algunas innovaciones de gestión, como la implementación del control organizacional que es un conjunto de mecanismos y herramientas como métodos de calidad, control de gestión, auditoría interna, etc ,que influye en la organización a niveles estratégico y operativo, para dominar protocolos gerenciales, acciones y resultado, En este sentido, las organizaciones deben implementar métodos de gestión de calidad orientados con las normas ISO 9001 (2015) es necesario y fundamental en las Instituciones para su direccionamiento estratégico .

De la misma manera, Diez et al. (2020) en su artículo presentan diferentes modelos de calidad: European Platform Quality Management - EFQM y Project Integration Management-PCI. EFQM es políticas, liderazgos y estrategias, las personas son afiliados y recursos, los procedimientos en las personas impactan en el servicio a la sociedad y

el PCI analizan: enfoque institucional, organizacional, relaciones convivencia, asesoramiento, currículo, comunidad y servicios. La mejora se logra con aprendizaje, innovación y relaciones con la comunidad.

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

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

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

grupos sociales y conseguir los propósitos institucionales.

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

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

Kemenade y Hardjono (2019) en su estudio Gestión de la calidad total del siglo XXI el paradigma de la emergencia publicada en la revista del Reino Unido Concluyeron que se pueden identificar cuatro paradigmas: Experiencia, referencia, reflexión y emergencia. Una estrategia ideal para la organización es orientarse a través de los paradigmas de calidad es necesario en la situación actual con lo que está sucediendo ahora y por ende en el futuro,

además depende del contexto de cada organización y el compromiso total de los colaboradores.

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

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

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

Ibarra y Rúa (2018) en su artículo publicado en Colombia Evaluación de calidad en la atención

a los usuarios hospitalarios, concluyen que la capacidad es insuficiente para atender en el área de emergencias, las quejas constantes de los usuarios insatisfechos por la atención, los servicios de emergencia carecen de profesionales para la atención de los usuarios. Es necesario controlar con indicadores para medir y hacer seguimiento el nivel de aceptación en los usuarios bajo la aplicación de los procedimientos normados en las ISO.

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

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

Daunoriene y Zekeviene(2015) en su artículo presentan la importancia de los ciudadanos en la satisfacción como posibilidad de encontrar servicio de calidad mediante el uso de diferentes prácticas administrativas ,relaciones entre instituciones públicas, calidad prácticas e infraestructura y tiempo de espera en información. Las instituciones tienen un gran desafío para asegurar un alto nivel calidad

centrándose en los ciudadanos, requisitos, procesos, innovación y medio ambiente, que además proporciona resultados informativos para tomar decisiones efectivas.

Sánchez (2015) explica la influencia de los factores en la calidad percibida para la atención de los usuarios del hospital donde muestra que generalmente son mujeres de zonas urbanas porque el servicio es gratuito y que la mejor percepción de atención es en área de emergencia, consulta externa y hospitalización. Esta investigación es importante porque nos ayuda a visualizar como el buen trato a los pacientes, ambiente de trabajo, la disponibilidad de recursos es necesario para realizar buen servicio.

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

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

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

Para Quispe (2020) en su tesis doctoral considera la calidad se debe gestionar desde la

perspectiva global, público y privado basada en el enfoque de la educación que brinda a los alumnos en las escuelas estatales y privadas buscando el bien común y justicia social. Una gestión articulada, combinando procesos teóricos y prácticos para buscar el perfeccionamiento en calidad, promueve la autonomía, autocontrol y el trabajo coordinado.

Así mismo los investigadores Esquivel y Bravo (2019) en su artículo científico proponen métodos de gestión de calidad para ejecutar obras públicas por contrata que inicien en la planificación previa donde se desarrollen procesos y establezcan desarrollar líneas de acción requeridas para alcanzar dichos objetivos. Planificar no es solo elaborar y plasmar documentos, es ejecutar programas, proyectos y actividades que nos llevan al desarrollo sostenible.

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

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

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

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

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

López y Vega (2017) publicó en su artículo: Mejor Atención al Ciudadano, concluyeron que aún existe la necesidad de desarrollar factores técnicos y políticos como la descentralización de los centros de atención, la participación ciudadana y la incorporación para crear más centros presenciales, aplicando tecnologías de la información, fortalecer la organización y

concientizar en metodologías de calidad. El desarrollo de la plataforma integrada ha logrado buenos resultados, reduciendo tiempos y costos de servicio, lo que representa un gran avance en la actualización de la gestión del estado en respuesta a las necesidades de la ciudadanía.

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

Según Pinedo (2016) en su tesis propone estrategias, decisiones gerenciales y mejora en atención al ciudadano concluyó que las variables de estudio tienen incidencia significativa en la buena atención al ciudadano. Asimismo brindar un excelente servicio, las instituciones deben desarrollar procedimientos de gestión en base a resultados, respondiendo oportunamente con requerimientos del ciudadano y la importancia de la calidad basada en la generación de resultados favorables en la gestión pública, creando valor público en la mayor medida, por lo cual es necesario desarrollar gestión de procesos que ayudan a modernizar, mejorando continuamente a un nivel excelente y seguir la tendencia para obtener resultados sostenibles.

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

Ruíz (2021) explicó, las teorías de calidad de Deming, Kaoru Ishikawa y Juran en la que definen el concepto de calidad, con el propósito

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

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

Valderrama (2020) sostiene que la gestión de calidad son estrategias, tácticas, y métodos tienen como propósito mejorar los diferentes procesos administrativos, de manera puntual, aleatoria y articulada, el cual es caracterizado por el personal y el sistema que desarrolla cada proceso. Agrega que, para desarrollar una gestión de calidad, hay que tener conocimiento sobre la naturaleza y características del servicio.

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

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

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

Zamora (2019) sostiene la implementación del método Kaizen teniendo en cuenta los

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

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

Romero (2018) explicó: El método Six Sigma que inicia con describir el problema, medir, analizar, mejorar, controlar, monitorear y rastrear las etapas. Logrado el objetivo, se deben buscar óptimas circunstancias operacionales, recursos, lineamientos, entre otros para obtener un mejor rendimiento en el desarrollo. Así mismo refiere el método de siete pasos es necesario: identificar, calcular y segmentar el problema seleccionado, estudiar la causa raíz, controlar el nivel de desempeño requerido, determinar el diseño, programar e implementar la solución, establecer medidas de aseguramiento. La segunda variable del presente trabajo es Atención del Ciudadano el investigador Ruiz (2021) explica la Teoría de la administración de Frederick Taylor quien enfatiza cómo se puede lograr la productividad en una organización al tener empleados motivados y especialmente seleccionados en un buen ambiente de trabajo. Así mismo señala la

importancia de capacitarse y desarrollarse para trabajar juntos y obtener mejores resultados. De la misma manera nombra la teoría de Henry Fayol que se basa en los cinco componentes que conforman el proceso de gestión. Planeación, organización, gestión, coordinación y control y finalmente nombra Elton Mayo quien muestra que la clave de la productividad son las buenas relaciones con los empleados y la gestión eficaz en la atención al ciudadano. (Ruiz, 2021).

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

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

Por su parte, Tigani (2016) define a la atención del ciudadano o Usuario, como un valor creado por las organizaciones que brindan un servicio o generan un producto. Así mismo sostiene que existen cuatro escalas de valor del cliente, el

primer lugar, básico, son aquellos que cuenta con al menos un atributo que le permite entrar a la competencia, en segundo lugar, esperado, conjunto de atributos que el cliente está seguro en recibir, en tercer lugar, deseado, son aquellos atributos que no contaba, pero aprecia y, por último, imprevisto, son los atributos excepcionales que genera en los clientes

Estrada (2016) La atención al ciudadano o usuario tiene mucha relación con la comunicación afectiva, esto quiere decir que el personal de las organizaciones debe colocarse en la posición de los pacientes para poder entender el problema desde su perspectiva, de esta manera conoceremos y entenderemos sus necesidades y cubriremos sus expectativas en cuanto al servicio deseado. Debe señalarse que, para la evaluación de Atención del Ciudadano, se ha considerado las dimensiones: Capacitación del personal, Interacción con el ciudadano, Innovación y Modernización.

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

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

requiere participación activa aclara los objetivos y se evalúa en función de los resultados.

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

López y Vega (2018) Innovación y Modernización: las instituciones del sector público o privado deben innovar y cambiar sus prácticas para responder a las necesidades del público, es inmediato verificar los servicios y reducir costos. La innovación se puede llevar a cabo de varias maneras: implementar métodos y procesos innovadores, brindar servicios y productos con nuevos métodos de gestión del plan de trabajo es una estrategia para recuperar la confianza del público. Gracias a la tecnología digital y a las nuevas prácticas de gestión y participación social, muchos gobiernos están brindando servicios públicos de calidad creciente.

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

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

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

Según la teoría, podemos estar seguros en establecer que el plan de calidad mejorará la atención de usuarios desarrollando un modelo de calidad, tal como lo manifiesta Font (2018) mencionó que el principio de calidad en los servicios depende de las perspectivas del usuario y la efectividad de la metodología. La calidad se logra con el mejoramiento continuo y optimizando procesos. Además de los modelos de calidad: modelos Malcolm Baldrige y Deming.

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

productos del mañana. La planificación requiere previsión.

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

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

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

Metodología

Muestra y muestreo

Se utilizó el muestreo por cuota que según Grove et al (2019) es la técnica por conveniencia no probabilística donde la proporción del grupo está predeterminada por el autor para aumentar la representación de la muestra. El muestreo a utilizar es el no probabilístico por conveniencia, no probabilístico porque permite trabajar solamente con el grupo usuario, no será

necesaria la aplicación de alguna fórmula trabajara con la población usuaria como resultados una muestra aleatoria y por conveniencia porque permite conversar con los usuarios del Fondo Social. La muestra está conformada por 200 ciudadanos del FOSPIBAY (15 Trabajadores y 185 habitantes de Sechura).

Procedimientos

La investigación tuvo dos etapas:

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

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

Análisis de resultados.

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

Tabla 1 Resultado de la Dimensión de la Planificación de la Gestión de Calidad en el Fospibay.

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|-------------------|-------------------|
| Bueno | 39 | 19,5% |
| Regular | 69 | 34,5% |
| Bajo | 92 | 46% |
| Total | 200 | 100% |

Fuente: Los autores.

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

Tabla 2 Resultado de la Capacitación en la Atención al Ciudadano del Fospibay.

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|-------------------|-------------------|
| Bueno | 60 | 30% |
| Regular | 59 | 29.5% |
| Bajo | 81 | 40.5% |
| Total | 200 | 100% |

Fuente: Los autores.

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

Tabla 3 Resultado de Ejecución de Planes Gestión de Calidad en el Fospibay.

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|-------------------|-------------------|
| Alto | 40 | 20% |
| Medio | 83 | 41.5% |
| Bajo | 77 | 38.5% |
| Total | 200 | 100% |

Fuente: Los autores

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

Tabla 4 Resultado de la Interacción con el Ciudadano en el Fospibay.

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Alto | 76 | 38% |
| Medio | 72 | 36% |
| Bajo | 52 | 26% |
| Total | 200 | 100% |

Fuente: Los autores.

En la dimensión interacción con el ciudadano del Fospibay el 38% de los encuestados expresaron que existe un nivel bueno, el 36% regular y bajo según el 26%. Lo cual indica que se debe reforzar para incrementar el valor positivo en la atención al ciudadano del fondo social

Tabla 5 Resultado de la Evaluación del progreso de Gestión de Calidad Fospibay.

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Alto | 23 | 11.5% |
| Medio | 65 | 32.5% |
| Bajo | 112 | 56% |
| Total | 200 | 100% |

Fuente: Los autores.

En la dimensión evaluación de progreso de la gestión de calidad el 11.5% de los encuestados expresaron que existe un nivel bueno, el 32.5% regular y bajo según el 56% es decir los indicadores de la dimensión son bajos para una buena gestión de calidad en el Fospibay.

Tabla 8 Resultado de las Evaluaciones del progreso de Gestión de Calidad Fospibay.

| Dimensión | Planificación | | Ejecución | | Evaluación | | Seguimiento | | Suma promedio | |
|-----------|---------------|------|-----------|------|------------|------|-------------|------|---------------|------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Alto | 39 | 19.5 | 40 | 20 | 23 | 11.5 | 28 | 14 | 33 | 16.3 |
| Medio | 69 | 34.5 | 83 | 41.5 | 65 | 32.5 | 59 | 29.5 | 69 | 34.5 |
| Bajo | 92 | 46 | 77 | 38.5 | 112 | 56 | 113 | 56.5 | 99 | 49.3 |
| Total | 200 | 100 | 200 | 100 | 200 | 100 | 200 | 100 | 200 | 100 |

Fuente: Los autores.

El promedio de las dimensiones de gestión de calidad según la encuesta determino que el 6.35% de los encuestados expresaron que existe un nivel bueno, el 34.5% regular y bajo según

Tabla 6 Resultado del Seguimiento en la Gestión de Calidad en Fospibay.

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Alto | 28 | 14% |
| Medio | 59 | 29.5% |
| Bajo | 113 | 56.5% |
| Total | 200 | 100% |

Fuente: Los autores.

Calificando el seguimiento y revisión de los planes de gestión de calidad en el fondo social el 14% de los encuestados expresaron que existe un nivel bueno, el 29.5% regular y bajo según el 56.5% que indica que son débiles o la no existencia de indicadores de la dimensión para mejorar la gestión de calidad en el Fospibay.

Tabla 7 Resultado de la Dimensión Innovación y Modernización aplicada en la atención al Ciudadano en Fospibay.

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Alto | 61 | 30.5% |
| Medio | 61 | 30.5% |
| Bajo | 78 | 39% |
| Total | 200 | 100% |

Fuente: Los autores.

Calificando a Innovación y Modernización aplicada en la atención al Ciudadano en Fospibay el 30.5% de los encuestados expresaron que existe un nivel bueno, el 30.5% regular y bajo según el 39% que indica que son débiles o la no existencia de indicadores de la dimensión para mejorar la gestión de calidad en el Fospibay.

el 49.3%, lo que significa que se debe trabajar metodologías de calidad para fortalecer la dirección gerencial del fondo social.

Tabla 9 Resultados de las Dimensiones. Variable Atención al Ciudadano.

| Dimensión | Capacitación | | Interacción | | Innovación | | Suma promedio | |
|-----------|--------------|------|-------------|-----|------------|------|---------------|------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Alto | 60 | 30 | 76 | 38 | 61 | 30.5 | 66 | 32.8 |
| Medio | 59 | 29.5 | 72 | 36 | 61 | 30.5 | 64 | 32 |
| Bajo | 81 | 40.5 | 52 | 26 | 78 | 39 | 70 | 35.2 |
| Total | 200 | 100 | 200 | 100 | 200 | 100 | 200 | 100 |

Fuente: Los autores.

Las dimensiones de Atención al ciudadano en Fospibay según los encuestados el 35.2% determino que existe un nivel bajo, el 32% considera que el nivel es regular y el 32.5%

considera que el nivel es alto, lo que significa que se debe fortalecer con estrategias el desarrollo de satisfacción usuaria del fondo social.

Tabla 10 Análisis Documental sobre la Gestión de Calidad Fospibay.

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

Fuente: Los autores.

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

En planificación, el porcentaje de documentos atendidos es un indicador que permitió conocer el porcentaje de los documentos ingresados que han sido atendidos evidenciando que en el año 2019 fue de 55% en comparación del 2020 y 2021 que fue de 65% .En los documentos pendientes se mostró el porcentaje de los expedientes que a la fecha no han tenido respuesta, evidenciando que en el año 2019 fue

de 45% en comparación del 2020 y 2021 que fue de 35 %, lo cual quiere decir que ha disminuido lo pendiente en los dos últimos años en un 10% .En cuanto a evaluación del progreso, refleja un 0% debido a que no cuenta con hoja de enfoque y cronograma de soluciones .Seguimiento y Revisión de los planes ,refleja un 0% porque no cuenta con procedimientos y/o políticas para la aplicación y revisión de métodos y normas

Determinando que existen problemas en la Gestión de Calidad en Fospibay según el análisis de la información brindada por el Fondo Social del Proyecto Integral Bayóvar FOSPIBAY con respecto a la gestión de calidad de los años 2019-2021

Tabla 11 Análisis Documental sobre la Atención al ciudadano Fospibay

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

Fuente: Los autores.

Se refleja en la tabla 11 los resultados del análisis de la documentación otorgada por FOSPIBAY con respecto a la atención del ciudadano de los años 2019- 2021, para su correcta interpretación se consideraron: capacitación formación, interacción con el ciudadano, a través de indicadores:

En capacitación de atención al ciudadano reflejó el 0% en la tasa de cobertura, en ausentismo del personal se evidenció en el año 2019 fue de 6% en comparación del 2020 y 2021 que fue de 12 % y 17 % y en rotación de personal el 0%. Lo que manifiesta indicadores bajos en esta dimensión, el cuál debe ser fortalecido para el cumplimiento de metas organizacionales. Con respecto a Interacción con el ciudadano el % de solicitudes pendientes se mostró el porcentaje promedio año 2019-2021 de 38 %, disminuyendo el 10 % en los últimos dos años, las solicitudes mal instruidas reflejan un porcentaje promedio de 3% y la satisfacción ciudadana es del 0%, porque no se aplican este tipo de indicadores en el FOSPIBAY. En innovación y modernización se mostró el 0% en procedimiento de servicios disponibles en internet por área, porque no existen políticas, así mismo en cuanto al % de

actividad de la página web del fondo, como la utilización del correo electrónico y tasa de cobertura interna es del 100%, indicando que existen los medios necesarios para fortalecer la atención ciudadana en esta coyuntura que estamos viviendo. Por lo cual se procede con la propuesta del Plan de gestión de Calidad en atención al ciudadano de Fospibay

Discusión

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

Respecto al objetivo específico: Determinar si la planificación afecta en la mejora de la capacitación, formación del personal del Fondo Social del Proyecto Integral de Bayovar. Según la tabla 1 la planificación del fondo social en gestión de calidad se demostró nivel bajo en un mayor porcentaje de 46%, los resultados coinciden con la investigación de Parra, Moreno y Martínez (2020) que señala que tuvo

resultados bajos y precisan la importancia de la planificación en la mejora continua, basada en procedimientos que incluye la planeación, implementación, medición y reestructuración del método y el recurso humano debe gestionarse con más eficiencia para el logro de los objetivos, lo que significa que se deben fortalecer los indicadores de la dimensión para tener una buena planificación en el Fospibay, en los documentos de gestión, deben fortalecer estrategias claves para lograr alcanzar las metas, diseñar herramientas para controlar y validar el servicio de calidad permite realizar el seguimiento en la evaluación de indicadores claves en el desarrollo de estrategias de calidad en los servicios .

De la misma manera se demostró en la tabla 2 que la dimensión de capacitación en la atención al ciudadano, calificaron en un mayor porcentaje un nivel bajo de 41%. Los resultados se sustentan con lo dicho por Mejia (2020) que concluye con resultados bajos y enfatizó que administrar el principal activo humano mejora el servicio en la atención al ciudadano en las instituciones.

Así mismo Los investigadores Farias y Zanabria (2018) afirmaron que la formación de los colaboradores debe ser integrado para lograr los objetivos de la institución, donde las políticas de selección y capacitación de los trabajadores, promoción, salario, evaluación e incentivos son actividades decisivas que promueven el progreso de las instituciones. Lo que significa que al existir deficiencias en capacitación para una buena atención al ciudadano se debe fortalecer el recurso humano que es el activo primordial en las instituciones, por lo que la propuesta de la investigación se basa estableciendo planeación y capacitación continúa direccionando la participación activa

lo que permite aclarar los objetivos y evaluar en función a resultados.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Respecto a las variables del objetivo general del estudio gestión de calidad y la atención al ciudadano del fondo social, que según los resultados de las encuestas reflejados en la tabla 8 los indicadores promedio de la variable de gestión de calidad y sus dimensiones, el nivel predominante es bajo con un 49 %, así mismo en la tabla 10 muestra el análisis documental donde se evidencia que la institución con respecto a gestión de calidad de los años 2019 hasta 2021, son bajos en un mayor porcentaje esto es consistente con lo observado en los procesos servicio en atención al ciudadano del Fospibay.

Resultados que concuerdan con el antecedente de Ndege (2020) señala que la gestión de calidad es la guía de todas las actividades a desarrollar con el propósito de mejorar los servicios brindados a los usuarios.

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

La gestión de calidad en el fondo indica la existencia de deficiencias en planificación y ejecución de planes ya que los documentos ingresados no han sido atendidos en su totalidad, existiendo un alto porcentaje en estado pendiente, en la evaluación del progreso, no cuenta con hoja de enfoque y cronograma de soluciones, y en seguimiento y revisión de los planes, se refleja la inexistencia de procedimientos y/o políticas para la aplicación y revisión de métodos y normas, por lo que la propuesta está basada para dar respuesta a los problemas presentados y brindar un buen servicio al ciudadano.

En cuanto a la variable atención al ciudadano podemos observar que en la tabla 9 nos proporciona información mencionando que la capacitación, interacción con el ciudadano e innovación y modernización en la atención al ciudadano es predominantemente bajo, estos resultados concuerdan con el antecedente de Farias y Zanabria (2018) que afirmaron que la formación de los empleados incluye no solo el desarrollo y enriquecimiento personal y profesional, sino también el fortalecimiento de

la organización para lograr sus objetivos. Las políticas de selección y capacitación de los colaboradores, promoción, salario, evaluación e incentivos son actividades decisivas que promueven el progreso de las instituciones. En una organización actualizada, la capacitación requiere participación activa aclara los objetivos y se evalúa en función de los resultados.

Así mismo en el análisis documental se mostró que la capacitación de atención al ciudadano reflejó indicadores bajos en esta dimensión, el cuál debe ser fortalecido con el propósito de cumplir los objetivos organizacionales. Con respecto a interacción con el ciudadano se muestra existencia de un porcentaje de solicitudes pendientes por atender, porque no se aplican indicadores y seguimientos en la institución.

En innovación y modernización no existen políticas y procedimientos para ejecutarlas sin embargo hay una buena utilización de la página web del fondo, como la utilización del correo electrónico y tasa de cobertura interna, indicando que existen los medios necesarios para fortalecer la atención ciudadano en esta coyuntura que estamos viviendo, concordante con el antecedente de López y Vega (2018) que menciona la interacción del estado con el ciudadano, cumple un rol importante donde la información y los usuarios tienen un papel cada vez más activo y la satisfacción de los ciudadanos es la que determina la calidad de servicio donde la innovación se puede llevar a cabo de varias maneras: implementar métodos y procesos innovadores, brindar servicios y productos con nuevos métodos de gestión del plan de trabajo es una estrategia para recuperar la confianza del público. Gracias a la tecnología digital y a las nuevas prácticas de gestión y participación social, muchos gobiernos están

brindando servicios públicos de calidad creciente.

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

Todo lo mencionado ha evidenciado una gestión de calidad y atención al ciudadano en el servicio baja que debe buscar prontas mejoras en la atención de sus servicios, así como en sus procedimientos internos, para lograr desempeñarse eficientemente en las diversas actividades laborales, como en la planificación realizando una correcta actualización de los documentos de gestión, ejecución en sus planes operativos institucionales direccionando a su adecuado cumplimiento, así como fortalecer en capacitaciones en planificación estratégica.

Conclusión.

Según los resultados obtenidos mediante el instrumento de recolección de datos se muestra un mayor porcentaje en nivel bajo y regular. Así mismo se comprobó la existencia de influencia muy buena y significativa entre planificación de gestión de calidad y la Capacitación en la atención del ciudadano.

La ejecución de los planes mejorará en la interacción con el ciudadano del Fondo Social del Proyecto Integral de Bayóvar, los resultados

en el instrumento muestran un mayor porcentaje en el nivel bajo y regular en ambas dimensiones, se confirma a través del análisis de los resultados obtenidos, la existencia de influencia muy buena y significativa entre ejecución de los planes de gestión de calidad y la interacción en la atención del ciudadano.

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

Referencias Bibliográficas

- Afroj, S, Hanif, F, Hossain, MB, Sharmin, N. , Siddiq, F.(2021)
Evaluación del servicio municipal calidad de barrios residenciales basados en SERVQUAL, AHP y CiudadanoT
- Ahuja Sánchez, L., Yépez Ríos, N. B., & Pedroza Zapata, Á. R. (2020). Relationship between total quality management (TQM) and technology R&D management (TM/R&D) in manufacturing companies in Mexico. *Contaduría y Administración*, 65(1), 1–22.
- Araujo, R, Orellana, M, Cortéz, G, Zambrano, J (2020). Principios de Gestión de la Calidad en Estudios a Distancia de Universidades Privadas. Universidad de Venezuela.
- Baldi, N. (2020). Gestión de Innovaciones en Gobernanza Pública: Sistema de Gestión de la Calidad, Control de Gestión y Apropiación de Auditoría Interna.
- Bedoya Rivadeneira, C. (2015). Impacto de la implementación de un plan de mejora en el

- nivel de satisfacción del usuario externo en los servicios de consultas externa del centro de atención primaria III San Juan de Miraflores. *Rev. Perú. Obstet. Enferm.*, 11(1).
- Benzaquen de las Casas, J. (2018). La ISO 9001 y la Administración de la Calidad Total en las Empresas Peruanas. *Revista Universidad Y Empresa*, 20(35).
- Berzunza Esquivel, E. E., Cázares Morán, M. A., Hoy, A. C., Kim Barrera, C. del C., Avitia Deras, A., & García Trujillo, Z. H. M. K. (2019). Detección de necesidades de capacitación y desarrollo del potencial humano: un reto del sistema de gestión de la calidad. *Exploratoris: Revista de La Realidad Global*, 8(1), 242–249.
- Betloch-Mas, I., Ramón-Sapena, R., Abellán-García, C. & Pascual-Ramírez, J. (2019). Implementation and Operation of an Integrated Quality Management System in Accordance with ISO 9001:2015 in a Dermatology Department. *Actas Dermo-Sifiliográficas (English Edition)*.
- Bhuvana, M. y Vasantha, S. (2020). Evaluación de la satisfacción de los ciudadanos rurales sobre la calidad del servicio de los centros de servicios comunes de gobernanza electrónica. *Revista de revisiones críticas*, 7 (5), 302-305.
- Calderón Gutiérrez, A., & Godínez Reyes, A. N. L. (2019). Implementación De Sistemas De Calidad Como Estrategia De Gestión Para Las Empresas Mezcaleras Del Estado De Michoacán. *Congreso Internacional de Investigación Academia Journals*, 11(2), 335–340.
- Camargo Patiño, Y., Guerrero González, A. M., Mercado Beltrán, G. P., & Camacho Camacho, H. (2019). Sistema De Gestión De Calidad Para Una Compañía Farmacéutica Como Estrategia De Mejora. *Congreso Internacional de Investigación Academia Journals*, 11(4), 245–250.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2012). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas.* (A. Cañizal, Ed.) Madrid: Pearson Educación.
- Campos Freire, L. H., & Lazo Vento, C. M. (2019). La calidad del servicio en la mejora de la gestión en la atención al usuario de CNEL EP del cantón Milagro-Ecuador en el año 2018. *Visionario Digital*, 3(2), 99-113.
- Campos, L y Lazo, C (2019). La calidad del servicio en la mejora de la gestión en la atención al usuario de Ecuador. Universidad de Ecuador.
- Chamoly, K (2021). Modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2020. (Tesis Doctoral). Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Chaplina, A. N., Demakova, E. A., Gerasimova, E. A., & Demchenko, S. K. (2020). Strategic management of public sector service quality based on the Social Progress Index Methodology. *Revista Espacios*, 41(7), 200–207.
- Coaquira Tuco, C. M. (2018). Modelo para la mejora del desempeño organizacional a través de las prácticas de la gestión de la calidad, gestión del conocimiento y liderazgo transformacional en una universidad privada. *Apuntes Universitarios: Revista de Investigación*, 8(3), 57–76. <https://doi.org/10.17162/au.v8i3.33>
- Contreras Portilla, P., López Eiroá, P., Mendoza Machain, E., & Contreras Portilla, Y. (2018). Metodología Para Evaluar La Gestión De La Calidad en La Administración Pública. *Congreso Internacional de Investigación Academia Journals*, 10(3), 753–758.
- Dalla Porta, M. P. (2016). *Ética en la investigación en gestión: relevancia, principios y lineamientos para su aplicación* (Primera ed.). Lima - Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú, Vicerrectorado de Investigación, Oficina de Ética de la Investigación e Integridad Científica.
- Daunoriene, A, Zekeviciene, A. (2015) Un modelo de referencia de instituciones públicas calidad, prácticas, satisfacción y desempeño de los ciudadanos calidad
- Díez, F., Villa, A. Lopez, A. & Iraurgi, I. (2020). Impact of quality management systems in the performance of educational centers: educational policies and management processes. *Heliyon*, 6(4), 1-7.

- Domínguez Menéndez, J. J., Mariscal Rosado, Z. M., Vera Díaz, F. V., & Riera Recalde, Á. A. (2019). ISO 9001: 2015: del burocratismo a la prevención de fallas y sus causas. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7, 1–22.
- Endang, P. y Hendy, T. (2020). Análisis de satisfacción ciudadana sobre la Agencia Nacional de Control de Alimentos y Medicamentos de la República de Indonesia (NADFC). *Informes de tecnología de la Universidad de Kansai* 62 (03), 1069-1075.
- Espinosa Beltrán, P. L., & Prieto Galindo, W. A. (2020). Sistemas de gestión de calidad (SGC) en instituciones educativas: Reflexión sobre la importancia del logro y aseguramiento de la calidad de la educación en el contexto de un Estado Social de Derecho. *EDU REVIEW: International Education & Learning Review / Revista Internacional de Educación & Aprendizaje*, 8(4), 253–264. <https://doi.org/10.37467/gka-revedu.v8.2601>
- Esquivel, W, Bravo, L (2019). Propuesta de un sistema de gestión de calidad, en la ejecución de obras públicas.
- Fernández Mena, A. L., González Izquierdo, K., Campos Ramon, A., & Ruiz Garcia, R. (2019). Programa de Difusión de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa Grupo Vázquez del Sur S.A de C.V. *Congreso Internacional de Investigación Academia Journals*, 11(9), 1040–1045.
- Figueroa,S.(2020), en su tesis “Calidad del servicio del Centro de Mejor Atención al Ciudadano y su incidencia en la satisfacción del usuario, Ventanilla 2019”
- Flores,S (2019).Calidad del servicio y nivel de satisfacción de los usuarios del Banco de la Nación sucursal Iquitos. Abril a junio 2018.<https://hdl.handle.net/20.500.12692/45665>
- Font Villanueva, RM. (2016). Implantación del Sistema de Gestión de Calidad según UNE en ISO 9001:2008. Fundación Luis Giménez Lorente, en el ámbito de la cartografía y la gestión de sus fondos. Comparativa con otras instituciones cartográficas a nivel nacional [Tesis doctoral no publicada]. Universitat Politècnica de València. <https://doi.org/10.4995/Thesis/10251/62152>
- Fontalvo Herrera, T. J., & Vergara Schmalbach, J. C. (2012). *La gestión de Calidad en los servicios ISO 9001:2008* (Primera ed.). España: Eumed-Universidad de Málaga.
- Fontalvo, T. J., & De La Hoz, E. J. (2018). Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana. *Formación Universitaria*, 11(1), 35–43. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062018000100035>
- Garcés, E. (2016). Satisfacción del usuario externo y calidad percibida en el Ministerio de Agricultura y Riego 2015. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8543>
- García Figueroa, L. R. (2018). Método Coaching APIC (Analiza, Planifica, Identifica y Crea) bajo la gestión de la calidad total. *Geominas*, 46(76), 97–105.
- González Ortiz, Ó. C., & Arciniegas Ortiz, J. A. (2014). *Sistema de gestión de calidad*. Lima Perú: ECOE Ediciones.
- Gunawan, FE, Wilujeng, FR, Rembulan, GD y Tannady, H. (2020). Análisis de la calidad del servicio de las pymes tempe en la provincia de Yakarta, Indonesia. *Technol. Informes Kansai Univ*, 62 (7), 3827-3833.
- Guzmán Pérez, C. V., & Sánchez Hernández, M. Z. (2019). Sistema De Gestión De Calidad en El Desarrollo De Software Dentro De Una Instancia Gubernamental. *Congreso Internacional de Investigación Academia Journals*, 11(2), 1199–1202.
- Hernández Palma, H. G., Barrios Parejo, I., & Martínez Sierra, D. (2018). Gestión De La Calidad: Elemento Clave Para El Desarrollo De Las Organizaciones. *Revista Criterio Libre*, 15(28), 180–195.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: McGraw Hill Education.
- Ibarra Picón, A., & Rua Ramirez, E. (2018). Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. *Nova*, 16(29), 21 - 31. <https://doi.org/10.22490/24629448.2686>

- Kim, GS (2020). El efecto de la gestión de la calidad y la gestión de Big Data en la satisfacción del cliente en el sector público de Corea. *Sostenibilidad*, 12 (13), 5474.
- Lizarzaburu Bolaños, E. R. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. Doi: [dx.doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.30.2016.02](https://doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.30.2016.02)
- Llorens, G. (2011). ¿Qué entendemos por Gestión? [Online]. Chile. Disponible en: <http://controldegestion.wordpress.com/2011/07/15/%C2%BFque-entendemos-por-gestion/> [Revisado el 14 de Abril 2013].
- Lo, CK y Yeung, AC (2018). Estándares de gestión de la calidad, institucionalización e implicaciones organizativas: un análisis longitudinal. *Revista Internacional de Economía de la Producción*, 200, 231-239.
- López Casanovas, Guillem; Puig-Junoy, Jaume; Ganuza, Juan José; y Planas Miret, Ivan (2003), “Los nuevos instrumentos de la gestión pública”, Barcelona, Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona La Caixa” (Colección Estudios Económicos; N° 31).
- López Ramos, C. de J., Torres Solis, S. I., Gamboa García, F. de J., & Albores López, P. (2019). La Gestión De La Calidad Como Tecnología Administrativa. *Congreso Internacional de Investigación Academia Journals*, 11(9), 1892–1897.
- López, C. (2019), Gestión administrativa y la calidad de servicios de tecnología de información en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto. <http://hdl.handle.net/11458/3341>
- Loredo Carballo, N. A., Cánovas Riverón, G., & Bermúdez Pérez, L. L. (2020). Calidad de la gestión de proyectos de servicios técnicos integrales de Copextel. *Folleto Gerenciales*, 24(4), 218–228.
- Martel Taquino, Z. Y. (2018). Calidad percibida y satisfacción del usuario del Programa Quali Warma en Instituciones educativas de la UGEL 02 – Lima, 2018. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/28426>
- Mejía, A (2020) en su tesis “Gestión del talento humano y calidad en la atención al ciudadano en la municipalidad distrital de amarilis, 2019
- Moyado, F. (2011). Gobernanza y calidad en la gestión pública. *Estudios Gerenciales*, 27, 205-223.
- Mwesigwa, D. (2021). Hacia la mejora de la participación ciudadana local en Uganda.
- Ndege, FM (2020). La calidad de la prestación de servicios públicos en las organizaciones públicas en Kenia Un estudio del papel de la Carta de servicio al cliente en el caso de Kirinyaga Water and Sanitation Company (Tesis doctoral, Universidad de Nairobi).
- Núñez, L., Vélez, M., & Berdugo, C. (2004). Aplicación de una Metodología de Mejora de Procesos basada en el Enfoque de Gestión por Procesos, en los Modelos de Excelencia y el QFD en una empresa del sector de confecciones de Barranquilla. *Revista Ingeniería y desarrollo*, 16, 45-58.
- Núñez, R. (2013). Programa para el perfeccionamiento del sistema de información para la gestión local del Consejo de la Administración Municipal (CAM) Santa Clara. Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, Villa Clara, Cuba.
- Ñaupas, H., Valdivia, M. R., Palacios, J.J. y Romero, H.E. (2018) Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis (5 a ed.). Ediciones de la U https://edicionesdelau.com/wp-content/uploads/2018/09/Anexos-Metodologia_%C3%91aupas_5aEd.pdf.
- Páramo, P. (2018). La Investigación en Ciencias Sociales: Técnicas de recolección de la información. Departamento de publicaciones y comunicación gráfica de la UPC https://books.google.com.pe/books?id=9VB1DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=la+investigaci%C3%B3n+en+ciencias+social+es&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewiRnb_swsDpAhXjHbkGHTmBB_sQ6AEISzAF#v=onepage&q=la%20investigaci%C3%B3n%20en%20ciencias%20sociales&f=false
- Parra, A, Moreno, M, Martínez, Y (2020). Control y la mejora de la gestión de la calidad editorial. <http://www.ciencias.holguin.cu/index.php/cienciasholguin/article/view/1200/131>

- Pérez García, W. (2013). Modelo de gestión integrada de la calidad y del medio ambiente en los órganos cubanos de gobierno local (Tesis Doctoral). La Habana, Cuba.
- Pikturnaitė, I. (2018). Las peculiaridades y criterios de evaluación del servicio al ciudadano en los municipios de los Condados de Klaipėda y Vilnius. *Estudios regionales de formación y desarrollo*, 26.
- Pinedo, N. (2016), en su tesis "Objetivos estratégicos, toma de decisiones y mejora de la atención al ciudadano "para obtener el Título de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad en Lima.
- Pollitt, C. y G. Bouckaert (2004), *Public Management Reform: a Comparative Analysis*, Oxford, Oxford University Press.
- Psomas, E., Bouranta, N., Koemtzi, M. y Keramida, E. (2020), "Determinar el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción de los ciudadanos y el papel de la demografía de los ciudadanos. El caso de los centros de servicio al ciudadano griego ", *The TQM Journal*, vol. número de impresión antes de la impresión.
- Quispe.M.(2020). La gestión de la calidad educativa desde la perspectiva público - privado: el caso de Fe y Alegría del Perú.<https://hdl.handle.net/20.500.12692/18356>
- Rachmana, T. y Napitupulub, D. La calidad de la participación pública en el gobierno electrónico a través de factores de aceptación ciudadana.
- Rivera,V (2016).Calidad de atención según la percepción de los ciudadanos en un despacho Congresal, Lima - 2016.<https://hdl.handle.net/20.500.12692/18356>
- Rodas,T (2020) Sistema de gestión de la calidad y desempeño organizacional en trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad Essalud, 2020.(Tesis Doctoral).Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Rodríguez, D. R., Leyva Proenza, L., Carralero, A. T., Marrero Tamayo, A., & Segura, F. (2017). Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad por la Norma ISO 9001:2015. Estudio de Caso. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 4(3), 1–29.
- Rodríguez, D. R., Proenza, L. L., Téllez Carralero, A., Marrero Tamayo, A., & Segura Ramírez, F. R. (2017). Implementación parcial del Sistema de Gestión de la Calidad por la Norma ISO 9001:2015. Estudio de Caso. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 4(3), 1–31.
- Romero,Luis (2018).Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 y Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2554>
- Ros,A (2016). Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con Discapacidad Intelectual. (Tesis Doctoral). Universidad Católica San Antonio.Murcia.
- Ruíz, J. (2012). Calidad en la Gestión Pública: del azar a la necesidad. (p. 30). Presented at the XIV Conferencia Iberoamericana de Ministras y Ministros de la Administración Pública y Reforma del Estado, México, D.F.
- Sampaio-Lemos, A., & Romero-Fernández, A. (2017). Modelo y procedimiento para la calidad de la gestión en municipios pequeños de Brasil. *Ingeniería Industrial*, 38(1), 93–105.
- Sánchez Soto, Z. W. (2016). Satisfacción del usuario externo, calidad y transparencia en el Hospital Nivel III-1. Lima Sur 2016.
- Sánchez, E (2015). Factores que influyen en la percepción de la calidad de atención de los usuarios del Hospital Provincial Martín Icaza. (Tesis Maestría). Universidad Técnica de Babahoyo.Ecuador [.http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/1718](http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/1718)
- Seminario,R.(2019) .Programa de gestión por competencias del talento humano para mejorar la calidad del servicio de la Empresa Municipal Inmobiliaria SAC ”. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41515>
- Severino Parra, C. A., Mujica Juárez, F., de la LLave Marcial, P., Vázquez Trujillo, D., López Ortega, J., & CHaparro Vadillo, A. (2018). La Implementación De Un Sistema De Gestión De Calidad Es Posible Para Las

- Pequeñas Y Medianas Empresas. Revista Ciencia Administrativa, 392–403.
- Suarez,E (2019).Análisis de la atención ciudadana en la Municipalidad Provincial de Huaytará, Huancavelica 2019.<https://hdl.handle.net/20.500.12692/36920>
- Tahua, A. (2019). Plan De Mejora De La Calidad Del Servicio De Atención Al Usuario Del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2018.<https://hdl.handle.net/20.500.12692/38522>
- Taquio, Z. (2018). “Calidad percibida y satisfacción del usuario del Programa Quali Warma en Instituciones educativas de la UGEL 02 – Lima, 2018” <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28426>
- Tarí, JJ, Molina-Azorín, JF, Pereira-Moliner, J. y López-Gamero, MD (2020), "Internalización de la calidad en las organizaciones públicas", Academia Revista Latinoamericana de Administración, Vol. número de impresión antes de la impresión. <https://doi.org/10.1108/ARLA-11-2019-0221>
- Toala, G. (2017). Impacto de la gestión de la calidad universitaria sobre la formación del profesional en administración en la educación superior pública en el contexto manabita, Ecuador.<https://hdl.handle.net/20.500.12672/6789>
- Ubaldo Tahua, A. (2019). Plan De Mejora De La Calidad Del Servicio De Atención Al Usuario Del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2018. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/38522>
- Valderrama,V (2020).Gestión de calidad en la mejora de los servicios de salud, CS Jesús Poderoso, San Juan de Miraflores, Lima 2019.(Tesis Doctoral).Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Valdiviezo,R(2018).Evaluación de los resultados de gestión para la mejora de la calidad en las Oficinas de Gestión de la Calidad de Essalud, Lima, 2017.<https://hdl.handle.net/20.500.12692/19190>
- Valenzuela Couret, J. E., & Salaiza Lizárraga, F. de la C. (2018). Orientación Para Implementar Un Sistema De Gestión De Calidad Basado en El Estándar Iso 9001, Versión 2015. Congreso Internacional de Investigacion Academia Journals, 10(3), 3596–3599.
- Van Kemenade, E. y Hardjono, TW (2019), "Gestión de la calidad total del siglo XXI: el paradigma de la emergencia", The TQM Journal, vol. 31, núm. 2, págs. 150-166. <https://doi.org/10.1108/TQM-04-2018-0045>
- Zamora Carvajal, C. A. (2019). Análisis de impacto de la satisfacción del cliente con la implementación de un sistema de gestión de la calidad bajo Norma ISO 9001, en las áreas de atención al usuario en entidades públicas del Distrito Metropolitano de Quito en los períodos 2015 al 2017. 161 hojas. Quito: EPN.
- Zuluaga Zuluaga, C. F. (2019). Procesos de implementación de herramientas de gestión de la calidad. ESPIRAL: Revista de Docencia e Investigación, 9(1), 99–113. <https://doi.org/10.15332/erdi.v9i1.2443>.



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-No Comercial 4.0 Internacional. Copyright (c) Guisella de los Milagros Ocaña Palacios, Ibrain Adriano Holguin Rivera, Gladys Chavez Quiñones y Cecilia Teresita de Jesús Carbajal Llauce

