

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

**“CALIDAD DE LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA SUB
GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN DEL GOBIERNO
REGIONAL HUANUCO – 2020”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTORA: Aguirre Espinoza, Karina

ASESORA: Huerto Orizano, Diana

HUÁNUCO – PERÚ

2021

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión Administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 40159788

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 40530605

Grado/Título: Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos

Código ORCID: 0000-0003-1634-6674

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Soto Espejo, Simeón	Magister en gestión y negocios mención en gestión de proyectos	41831780	0000-0002-3975-8228
2	Agui Esteban, Keli	Maestro en gerencia pública	22498331	0000-0003-4952-780X
3	Villena Andrade, Tomas Dali	Magister en gestión y negocios gestión en proyectos	04085862	0000-0002-1290-1434

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **9.00 horas del día 6 del mes de octubre del año 2021.**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

Mtro. Simeón Soto Espejo	(Presidente)
Mtra. Keli Agui Esteban	(Secretaria)
Mtro. Tomas Dalí Villena Andrade	(Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N° 016-2021-D-FCEMP-EAPAE-UDH, para evaluar la Tesis titulada: “**CALIDAD DE LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN DEL GOBIERNO REGIONAL HUANUCO-2020**”, presentada por el (la) Bachiller: **AGUIRRE ESPINOZA, Karina**; para optar el título **Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.**

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **Aprobada**, con el calificativo cuantitativo de **15 (Quince)** y cualitativo de **Bueno** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **10:15 horas del día 06 del mes de octubre del año 2021**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mtro. Simeón Soto Espejo
PRESIDENTE



Mtra. Keli Agui Esteban
SECRETARIA



Mtro. Tomas Dalí Villena Andrade
VOCAL

DEDICATORIA

Esta Tesis está dedicado al ser supremo espiritual “Dios”, por ser mi fuente de inspiración; y, por brindarme la fortaleza y la confianza para realizar el presente informe de investigación.

A mis queridos padres, mis ángeles del cielo: Pablo Aguirre Japa y Gumerinda Espinoza León, por ser mi complemento moral y apoyo en cada instante del transcurrir de mi vida, teniendo en consideración plena por mi bienestar y superación personal y profesional.

A mi hijo, Kael Valentino, quien es mi motor y motivo que me inspira a seguir adelante, para conseguir mis logros que él disfrutará.

Muchas Gracias.

Karina Aguirre Espinoza

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, al ser maravilloso, por permitirme continuar con mis estudios superiores, gracias a la oportunidad y sus bendiciones para hacer realidad la culminación de mis estudios superiores.

A mis padres, mis ángeles del cielo, por su amor incondicional que me brindaron en el caminar del día a día de mi vida y en mi superación como persona y profesional; hasta el día de su partida.

A mi Asesor Mag. Diana Huerto Orizano, a quien agradezco también por su tiempo y dedicación, en el apoyo del término de este informe de investigación.

Al Gobierno Regional Huánuco, a la Sub Gerencia de Obras y Supervisión, por brindarme las facilidades, para poder realizar la recolección de datos, para la evaluación y el análisis del presente informe de investigación.

Y, gracias a todas las personas que aportaron con un granito de arena en mi investigación.

Karina Aguirre Espinoza

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VI
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	VIII
RESUMEN.....	X
INTRODUCCIÓN.....	XII
CAPITULO I.....	14
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	14
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	19
1.2.1 PROBLEMA GENERAL	19
1.2.2PROBLEMAS ESPECIFICOS	19
1.3 OBJETIVO GENERAL.....	20
1.4 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	20
1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
1.7 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	21
CAPITULO II.....	23
MARCO TEORICO	23
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
2.1.1.Internacional:.....	23
2.1.2.Nacional:	24
2.1.3.Local:	25
2.2 BASES TEORICAS	26
2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES	33
2.4 HIPOTESIS	35
2.5 VARIABLE	36
2.6 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES (DIMENSIONES E INDICADORES)	36
CAPITULO III.....	37
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN	37
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	37

3.1.1 ENFOQUE	37
3.1.2 ALCANCE O NIVEL	38
3.1.3 DISEÑO	39
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	40
3.3 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	42
3.3.1. Para la recolección de Datos (detallar las técnicas e instrumentos utilizados)	42
3.3.2. Para la presentación de datos (cuadros y/o gráficos)	44
3.3.3. Para el análisis e interpretación de los datos	45
CAPITULO IV	47
RESULTADOS	47
4.1 Procesamiento de datos (Cuadros estadísticos con sus respectivos análisis e interpretación)	47
CAPITULO V	79
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	79
5.1 Presentar la contrastación de los resultados del informe de Investigación	79
CONCLUSIONES	83
RECOMENDACIONES	86
CAPITULO V	88
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	88
ANEXOS	93

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: ¿CUÁNDO LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN PROMETE HACER ALGO EN UN TIEMPO DETERMINADO, LO CUMPLE?	48
TABLA 2: ¿CUÁNDO UN USUARIO TIENE UN PROBLEMA, LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN MUESTRA SINCERO INTERÉS POR RESOLVERLO?	50
TABLA 3: ¿LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN DESEMPEÑA EL SERVICIO DE ATENCIÓN DE MANERA CORRECTA A LA PRIMERA VEZ?	51
TABLA 4: ¿LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN PROPORCIONA SUS SERVICIOS EN LA OPORTUNIDAD EN QUE PROMETE HACERLO?	53
TABLA 5: ¿LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN MANTIENE INFORMADOS A LOS USUARIOS SOBRE EL MOMENTO EN QUE SE VAN A DESEMPEÑAR LOS SERVICIOS?	54
TABLA 6: ¿LOS TRABAJADORES DE LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN BRINDAN EL SERVICIO DE ATENCIÓN CON PRONTITUD A LOS USUARIOS?	55
TABLA 7: ¿LOS TRABAJADORES DE LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN SIEMPRE SE MUESTRAN DISPUESTOS A AYUDAR A LOS USUARIOS?	57
TABLA 8: ¿LOS TRABAJADORES DE LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN NUNCA ESTÁN DEMASIADO OCUPADOS COMO PARA NO ATENDER A UN USUARIO? ..	58
TABLA 9: ¿EL COMPORTAMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN LE INSPIRA CONFIANZA?	60
TABLA 10: ¿AL REALIZAR TRAMITE DOCUMENTARIO CON LOS TRABAJADORES DE LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN EL USUARIO SE DEBE SENTIR SEGURO? ..	61
TABLA 11: ¿LOS TRABAJADORES DE LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN TRATAN A LOS USUARIOS SIEMPRE CON CORTESÍA?	63
TABLA 12: ¿LOS TRABAJADORES DE LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN CUENTAN CON EL CONOCIMIENTO PARA RESPONDER LAS CONSULTAS DE LOS USUARIOS?.....	64
TABLA 13: ¿LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN LE BRINDA ATENCIÓN INDIVIDUAL?.....	66
TABLA 14: ¿LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN CUENTA CON TRABAJADORES QUE LE BRINDAN ATENCIÓN PERSONAL?	67

TABLA 15: ¿LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN SE PREOCUPA DE CUIDAR LOS INTERESES DE SUS USUARIOS?	68
TABLA 16: ¿LOS TRABAJADORES DE LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN ATIENDEN SUS NECESIDADES ESPECÍFICAS?.....	70
TABLA 17: ¿LA APARIENCIA DE LOS EQUIPOS DE LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN ES MODERNA?.....	71
TABLA 18: ¿LAS INSTALACIONES FÍSICAS DE LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN SON VISUALMENTE ATRACTIVAS?	72
TABLA 19: ¿LA PRESENTACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN ES BUENA?	74
TABLA 20: ¿LOS MATERIALES ASOCIADOS CON LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS (COMO FOLLETOS O CATÁLOGOS) DE LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN SON VISUALMENTE ATRACTIVOS?.....	75
TABLA 21: ¿LOS HORARIOS DE LABORES DE LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN SON CONVENIENTES?	76

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO 1: ¿CUÁNDO LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN PROMETE HACER ALGO EN UN TIEMPO DETERMINADO, LO CUMPLE?.....	49
GRAFICO 2: ¿CUÁNDO UN USUARIO TIENE UN PROBLEMA, LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN MUESTRA SINCERO INTERÉS POR RESOLVERLO?.....	50
GRAFICO 3: ¿LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN DESEMPEÑA EL SERVICIO DE ATENCIÓN DE MANERA CORRECTA A LA PRIMERA VEZ?.....	52
GRAFICO 4: ¿LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN PROPORCIONA SUS SERVICIOS EN LA OPORTUNIDAD EN QUE PROMETE HACERLO?	53
GRAFICO 5: ¿LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN MANTIENE INFORMADOS A LOS USUARIOS SOBRE EL MOMENTO EN QUE SE VAN A DESEMPEÑAR LOS SERVICIOS?.....	54
GRAFICO 6: ¿LOS TRABAJADORES DE LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN BRINDAN EL SERVICIO DE ATENCIÓN CON PRONTITUD A LOS USUARIOS?	56
GRAFICO 7: ¿LOS TRABAJADORES DE LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN SIEMPRE SE MUESTRAN DISPUESTOS A AYUDAR A LOS USUARIOS?	57
GRAFICO 8: ¿LOS TRABAJADORES DE LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN NUNCA ESTÁN DEMASIADO OCUPADOS COMO PARA NO ATENDER A UN USUARIO? ..	59
GRAFICO 9: ¿EL COMPORTAMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN LE INSPIRA CONFIANZA?	60
GRAFICO 10 : ¿AL REALIZAR TRAMITE DOCUMENTARIO CON LOS TRABAJADORES DE LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN EL USUARIO SE DEBE SENTIR SEGURO?	62
GRAFICO 11: ¿LOS TRABAJADORES DE LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN TRATAN A LOS USUARIOS SIEMPRE CON CORTESÍA?	63
GRAFICO 12: ¿LOS TRABAJADORES DE LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN CUENTAN CON EL CONOCIMIENTO PARA RESPONDER LAS CONSULTAS DE LOS USUARIOS?.....	65
GRAFICO 13: ¿LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN LE BRINDA ATENCIÓN INDIVIDUAL?.....	66
GRAFICO 14: ¿LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN CUENTA CON TRABAJADORES QUE LE BRINDAN ATENCIÓN PERSONAL?	68

GRAFICO 15: ¿ LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN SE PREOCUPA DE CUIDAR LOS INTERESES DE SUS USUARIOS?	69
GRAFICO 16: ¿LOS TRABAJADORES DE LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN ATIENDEN SUS NECESIDADES ESPECÍFICAS?.....	70
GRAFICO 17: ¿LA APARIENCIA DE LOS EQUIPOS DE LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN ES MODERNA?.....	72
GRAFICO 18: ¿LAS INSTALACIONES FÍSICAS DE LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN SON VISUALMENTE ATRACTIVAS?	73
GRAFICO 19: ¿LA PRESENTACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN ES BUENA?	74
GRAFICO 20: ¿LOS MATERIALES ASOCIADOS CON LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS (COMO FOLLETOS O CATÁLOGOS) DE LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN SON VISUALMENTE ATRACTIVOS?	76
GRAFICO 21: ¿LOS HORARIOS DE LABORES DE LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN SON CONVENIENTES?	77

RESUMEN

El presente informe de investigación titulada “Calidad de la Atención a los usuarios de la Sub Gerencia de Obras y Supervisión del Gobierno Regional Huánuco 2020”, surge como una necesidad de resolver un problema suscitado en el entorno laboral que se perciben en el día a día; y, que responde al tema de estudio, por lo cual se formuló la siguiente interrogante ¿Cómo es la calidad de la atención a los usuarios de la Sub Gerencia de Obras y Supervisión del Gobierno Regional Huánuco?, teniendo como objetivo general evaluar la calidad de la atención a los usuarios de la Sub Gerencia de Obras y Supervisión del Gobierno Regional Huánuco 2020.

Para lo cual se utilizó la metodología de investigación el tipo Descriptivo, debido a la observación de los hechos se describe los factores y elementos determinantes de calidad frente a la atención del usuario.

Enfoque cuantitativo mediante la recolección de datos y el nivel descriptivo, porque solo consiste en observar y describir los factores y elementos del problema en estudio, asimismo se utilizó el Diseño No experimental, solo se analizó y estudió los hechos y fenómenos de la realidad.

Se determinó del tamaño de la muestra, mediante el método de muestreo probabilístico aleatorio simple (Muestreo Simple al Azar), tomando como muestra a los usuarios de las obras por Administración Directa del Gobierno Regional Huánuco, considerando 52 usuarios, y las técnicas e instrumentos de recolección de datos como la encuesta y la entrevista, que posteriormente obtenida los resultados fueron procesados, analizados y estudiados mediante el programa de estadístico SPSS (software para procesar la información obtenida a través de las encuestas aplicadas).

En ese contexto la tesis describe que la calidad de atención que perciben los usuarios no es un servicio adecuado, por lo que es de primordial que se plantee la elaboración de un plan de acción mediante capacitaciones y concientización permanente para evaluar al personal administrativo y servidores públicos, para que de esa manera la opinión de sus usuarios sea favorable.

Palabras Claves: Fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y los elementos tangibles.

SUMMARY

This research report entitled "Quality of Attention to users of the Sub Management of Works and Supervision of the Regional Government Huánuco 2020", arises as a need to solve a problem raised in the work environment that are perceived in the day to day ; and, which responds to the subject of study, for which the following question was formulated: How is the quality of care for users of the Sub-Management of Works and Supervision of the Huánuco Regional Government?, with the general objective of evaluating the quality of attention to users of the Sub-Management of Works and Supervision of the Regional Government Huánuco 2020.

For which the Descriptive type research methodology was used, due to the observation of the facts, the factors and determining elements of quality are described in front of the user's attention.

Quantitative approach through data collection and the descriptive level, because it only consists of observing and describing the factors and elements of the problem under study, the Non-experimental Design was also used, only the facts and phenomena of reality were analyzed and studied.

The sample size was determined by the simple random probability sampling method (Simple Random Sampling), taking as a sample the users of the works by Direct Administration of the Huánuco Regional Government, considering 52 users, and the techniques and instruments of Collection of data such as the survey and the interview, which afterwards obtained the results were processed, analyzed and studied using the statistical program SPSS (software to process the information obtained through the applied surveys).

In this context, the thesis describes that the quality of care perceived by users is not an adequate service, so it is essential that the development of an action plan through training and permanent awareness be considered to evaluate administrative personnel and public servants , so that in this way the opinion of its users is favorable.

Key Words: Reliability, responsiveness, empathy, security and tangible elements.

INTRODUCCIÓN

El presente informe de investigación se ha desarrollado en cinco capítulos, el cual pretende ser una propuesta de modelo, referente a la calidad de Atención a los Usuarios, habiéndose realizado en la oficina de la Sub Gerencia de Obras y Supervisión del Gobierno Regional Huánuco.

En el Capítulo I: Problema de la Investigación, que contiene una breve descripción a nivel global, a nivel regional y nivel local referente al tema de estudio, donde se tiene un panorama definido de lo que se va investigar. Se define el problema general, el Objeto de Investigación, la Justificación, las limitaciones y la viabilidad del proyecto.

En el Capítulo II: Marco Teórico, se hizo una descripción de los conceptos de las variables que componen la calidad de atención a los usuarios, que se encuentran relacionados a la situación actual de la entidad pública, que es parte de la investigación, la Sub Gerencia de Obras y Supervisión, lo mismo que se delimitará la operacionalización de variables.

En el Capítulo III: En la Metodología de la Investigación, se desarrolló la modalidad básica de la investigación, a través del tipo de investigación que se realizará para determinar la calidad de atención, así como la identificación de la población y muestra, objeto de estudio, y a través de las técnicas e instrumentos de recolección de datos; y, las técnicas para el procesamiento y análisis de la información se consiguen los resultados del estudio.

En el Capítulo IV: Los Resultados, en ella se desarrolló el análisis e interpretación de resultados, mediante cuadros estadísticos y gráficos; se muestran datos obtenidos en la investigación, el cual han sido analizados e interpretados.

Finalmente, Capítulo V: Se desarrolló la discusión de los resultados, donde se presenta detalladamente la contrastación de los resultados que se obtuvieron de la investigación. Así mismo una vez finalizada la investigación. Se obtienen las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En un mundo globalizado, en el que se viene apuntando hacia la calidad total, y en el cual el mercado laboral y profesional se vuelve cada vez más selectivo y competitivo (...) La calidad es una de las palabras más de moda dentro del mundo de la gestión empresarial. Es difícil encontrar algún directivo que no esté interesado en la misma. Actualmente existe un gran número de directivos de empresas y organizaciones que están cada vez más convencidos de las ventajas que produce trabajar desde la perspectiva de la calidad. (Aleis Sistemas 2016).

La calidad genera productos y servicios mejorados, tiene como meta la disminución de los costos de producción y por lo tanto persigue aumentar la rentabilidad financiera de la organización. Además, es un factor de motivación y de integración de los trabajadores, ya que los procesos de calidad involucran a todos y cada uno de los miembros de una empresa. (Aleis Sistemas 2016).

Así mismo, también, en un mundo globalizado se exige cada vez mayores niveles de calidad en los bienes y servicios que se brindan en los ámbitos público y privado. Por tal razón, los gobiernos de los distintos países se dedican tanto a propiciar condiciones de competitividad para sus empresas, como a generar calidad institucional en sus administraciones públicas nacionales. (EIAPP 2017).

La calidad de los servicios no es solo una condición deseable, sino un requisito primordial para alcanzar mayores niveles de crecimiento y bienestar. En forma paralela a la exigencia de mejores productos, los ciudadanos exigen también servicios de todo tipo, entre

ellos servicios públicos, que satisfagan sus cambiantes y crecientes necesidades. (EIAPP 2017).

Una administración pública moderna debe actuar con eficiencia y eficacia en el uso de los recursos, así como fomentar la innovación y la adaptación constante a los requerimientos de los ciudadanos. La mejora de la gestión debe estar incorporada al pensamiento y a la forma de actuar de los servidores públicos. (EIAPP 2017).

Cuando hablamos de calidad nos referimos a gestionar bien. Puede ser que aquí resida uno de los principales problemas de comunicación a los que se enfrenta el concepto de calidad. La clave no se encuentra en hablar de norma o modelos, ni de certificados, sino de hablar de gestión y mejora continua. (Cobeñas A. 2015).

Al hablar de calidad, lo que se pretende es hacer las cosas bien y esforzarse por mejorar. Si un territorio completo quiere ser competitivo deberá estar formado por empresas que apuestan por la calidad en su gestión. Las empresas que reflexionen sobre el liderazgo, estrategia, gestión de personas, orientación al cliente, procesos e indicadores, además del impacto social, etc. y que actúan para que cada uno de los aspectos mejore de forma sostenida. (Cobeñas A. 2015).

La calidad se ha convertido en el instrumento fundamental para la innovación de los gobiernos, una herramienta básica para la mejora de los procesos internos de la gestión pública y en un importante mecanismo de vinculación, entre los servicios públicos y los ciudadanos. Si consideramos que, en las dos últimas décadas, se ha producido un fuerte debate sobre la necesidad de que los gobiernos y las administraciones públicas, funcionen con mayor racionalidad y eficacia, además de que evalúen constantemente la aportación de valor que hacen a la sociedad; entonces la calidad representa una alternativa

con gran potencial, para enfrentar los retos de la gestión pública de nuestro tiempo.

Desde esta perspectiva, la calidad abre nuevas vías de transformación, para una gestión pública eficiente y eficaz, que requiere despojarse de inercias burocráticas, a través de la eficacia y agilización de trámites y procesos, con objeto de atender con oportunidad las necesidades ciudadanas. (Moyado E. 2010)

LA CALIDAD EN EL PERU

La actual política de calidad y los objetivos de INACAL, “El Perú cuenta con una Política Nacional para la Calidad, cuyo objetivo es contribuir a la mejora de la competitividad de la producción y comercialización de bienes y/o servicios, coadyuvando a que las personas tengan una mejor calidad de vida y al desarrollo sostenible, a través de la orientación y articulación de acciones vinculadas al desarrollo, promoción y demostración de la calidad”. Asimismo, anotó que INACAL como ente rector del sistema para la calidad y ejecutor de la política nacional para la calidad, está empeñado en la promoción de la cultura de calidad para que el público exija a los comerciantes productos de calidad, lo cual va a obligar a las empresas a asumir estos sistemas de gestión.

En efecto, las Administraciones Públicas, constituyen los instrumentos que se dotan los estados modernos para el desarrollo de las políticas públicas (...) con el fin de garantizar los derechos fundamentales de los ciudadanos, asegurar el cumplimiento de sus obligaciones cívicas y facilitar la prestación de los servicios básicos de una sociedad del bienestar. (Camarasa C. 2004)

En resumen, es primordial y oportuno que las entidades públicas se concentren en hacer bien aquello que es esencial para el desarrollo estructurado y armónico en la prestación del servicio al usuario.

En este contexto se requiere que la reforma o modernización de las administraciones públicas, en definitiva, que las estrategias de cambio y mejora de la calidad de los servicios públicos que prestan se basen en las siguientes prioridades: (Camarasa C. 2004)

1. Revisión dimensional de las Administraciones para reflexionar sobre la adecuación (...) más necesarias, genuinas o propias de las administraciones públicas, en especial aquellas que mejor sabe y desarrolla el sector público, simplificando los procedimientos, trámites y protocolos, facilitando el acceso, descentralizando y acercando los servicios a los ciudadanos y usuarios, los servicios públicos (...) y mejorando la calidad. (Camarasa C. 2004)
2. Introducción de técnicas de gestión que favorezcan un funcionamiento más eficiente, eficaz, rápido y próximo a los ciudadanos y usuarios, que satisfagan sus expectativas y necesidades. Prestar atención a la Calidad, los procesos de innovación permanente, de mejora continua que exige la concientización e involucración de todos los empleados de las administraciones y servidores públicos. (Camarasa C. 2004)

Los Recursos Humanos, el factor humano, son un factor esencial y decisivo en la gestión de las organizaciones, como las Administraciones Públicas, prestadoras de servicios que constituyen un elemento estratégico de primer orden. Así pues, considerada como elemento clave de las organizaciones, la gestión de los recursos humanos se debe optimizar brindando un buen servicio a sus clientes, respondiendo a sus expectativas y, por lo tanto, gestionando la calidad en los diversos ámbitos de sus funciones. (Camarasa J. 2004)

En consecuencia, el Derecho al buen trato en las entidades de la Administración Pública (...) el derecho que tenemos a ser tratados de manera adecuada y con respeto, con calidad de servicio, como usuarios, consumidores y ciudadanos, tanto en entidades públicas

como en empresas privadas que prestan servicios públicos. El buen trato a los usuarios se refleja, entre otros aspectos, en la atención del personal capacitado y dispuesto a brindar información, en la implementación de mecanismos rápidos y sencillos para presentar reclamos o en la pronta solución de los mismos. (Blog de la Defensoría del pueblo, 2010).

Sin embargo, existen factores que impiden alcanzar la calidad del servicio en las entidades de la Administración Pública, como el trato inadecuado que se da, por ejemplo, (...) en la Sub Gerencia de Obras y Supervisión del Gobierno Regional Huánuco, (...) donde se observó que existen trabas administrativas e inadecuada atención a los usuarios por lo que expresan su disconformidad con el trato brindado (Blog de la Defensoría del pueblo, 2010).

En ese sentido, que la Sub Gerencia de Obras y Supervisión; es conveniente y acertado que le den importancia en hacer bien aquello que es esencial para la atención a la ciudadanía y el servicio que reciben en términos de calidad, rapidez, accesibilidad, fiabilidad y mejora de los servicios que ofrecen y que lógicamente deben producirse con los mismos parámetros de calidad, en tanto aseguren los principios de eficacia, generando los principios éticos de integridad, neutralidad, imparcialidad, responsabilidad y espíritu de servicio que caracteriza, o debe caracterizar en la prestación de los servicios públicos, en general.

Al respecto se ha podido identificar, que; en la SGOS del Gobierno Regional Huánuco, existe una deficiencia en la calidad de la atención que se brinda a los usuarios, por lo que con el presente estudio, lo que se quiere es cambiar esa mentalidad de los colaboradores, referente a la mala calidad de atención hacia los usuarios, ya que se pudo observar la empatía hacia los usuarios, obteniendo como respuesta injustificadas explicaciones al momento de

brindarle la atención del servicio solicitado, ya sea de un trámite administrativo generado por el usuario u otra necesidad, así como también cuando solicitan una cita de coordinación con los directivos de gerencia, reuniones con las autoridades, los mismos que perciben trabas administrativas, retrasos y/o demoras en adquirir, solicitar y pedir una información según sus necesidades.

Las deficiencias encontradas en función a la calidad de atención que se brinda a los usuarios, el trato inapropiado y de mala actitud, apatía del personal administrativo, causa impaciencia, incomodidad, molestias, desesperanza y desconfianza hacia las autoridades, directivos y/o servidores de la administración pública, logrando a la final que el usuario exprese su disconformidad total por el servicio brindado.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿Cómo es la calidad de la atención a los usuarios de la Sub Gerencia de Obras y Supervisión del Gobierno Regional Huánuco?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECIFICOS

- A) ¿Cuál es el nivel de fiabilidad en la atención de los usuarios de la Sub Gerencia de Obras y Supervisión del Gobierno Regional Huánuco?
- B) ¿Cuál es la capacidad de respuesta en la atención de los usuarios de la Sub Gerencia de Obras y Supervisión del Gobierno Regional Huánuco?
- C) ¿Cómo es la empatía en la atención de los usuarios de la Sub Gerencia de Obras y Supervisión del Gobierno Regional Huánuco?
- D) ¿Cómo es la seguridad en la atención de los usuarios de la Sub Gerencia de Obras y Supervisión del Gobierno Regional Huánuco?

- E) ¿Cómo son los elementos tangibles para la atención de los usuarios de la Sub Gerencia de Obras y Supervisión del Gobierno Regional Huánuco?

1.3 OBJETIVO GENERAL

Evaluar la calidad de la atención a los usuarios de la Sub Gerencia de Obras y Supervisión del Gobierno Regional Huánuco 2020.

1.4 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Analizar la fiabilidad de la atención a los usuarios de la sub Gerencia de Obras y Supervisión del Gobierno Regional Huánuco.
2. Analizar la capacidad de respuesta en la atención de los usuarios de la Sub Gerencia de Obras y Supervisión del Gobierno Regional Huánuco.
3. Analizar cuál es la empatía en la atención de los usuarios de la Sub Gerencia de Obras y Supervisión del Gobierno Regional Huánuco.
4. Analizar cuál es la seguridad en la atención de los usuarios de la Sub Gerencia de Obras y Supervisión del Gobierno Regional Huánuco.
5. Analizar, cuáles son los elementos tangibles para la atención de los usuarios de la Sub Gerencia de Obras y Supervisión del Gobierno Regional Huánuco.

1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

- **Practica**

La investigación es importante porque se pretende demostrar que la atención a los usuarios sea con calidad de servicio y eficiente en la actual gestión de la SGOS del gobierno regional Huánuco, para ello se describe la variable propuesta “la calidad de atención” que se encuentra relacionado con el tema de estudio.

- **Teórica**

La investigación permitirá discutir la teoría de diferentes autores respecto a la variable, para poder determinar el alcance que tiene en este contexto, contribuyendo al final con conocimientos que validan su utilidad, o descartándola.

- **Metodológica**

La investigación permite el uso de un diseño estructurado que se fundamenta en el reglamento de grados y títulos de la Universidad de Huánuco de la carrera profesional de Administración de Empresa, permitiendo al investigador orientar sus hallazgos con rigurosidad científica.

- **Relevancia**

Los conocimientos generados en esta investigación servirán como líneas de base para el planteamiento de antecedentes de investigaciones futuras en contextos diferentes.

1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Las Limitaciones de la investigación son los siguientes:

- El tiempo, considerando las ocupaciones laborales del investigador, el mismo que puede afectar la elaboración del presente proyecto de investigación, debido a que se exige tiempo y disposición suficiente.
- El desconocimiento del tema de estudio, por parte del Recurso Humano (usuarios) objeto de estudio, al realizar las encuestas respectivas, el cual mencionan la falta de disponibilidad de tiempo para responder las encuestas, para obtener los resultados requeridos en el presente estudio de investigación.

1.7 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El presente proyecto de investigación es viable, porque gracias al interés del Sub Gerente de Obras y Supervisión del Gobierno Regional

Huánuco y su compromiso en concientizar al personal administrativo y/o colaboradores, considerando en que es de prioridad brindar una buena atención de calidad a los usuarios, sea la más adecuada; me brinda el apoyo para recabar la información necesaria y pueda cumplir con los objetivos propuestos, así como la predisposición de los usuarios, objeto de estudio que será de mayor relevancia para obtener los resultados satisfactorios.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Internacional:

Caraza (2015), en su Tesis titulada “Estándares de calidad en la prestación de los Servicios Públicos y su incidencia en la responsabilidad de la Administración”, Universidad de Sevilla – Sevilla – España.

El autor concluye, en forma global, señalando que es indispensable posicionar los estándares de calidad de servicio desde la esfera política y técnica considerando aspectos como funcionamiento, rendimiento, seguridad, mantenimiento, eficacia y diligencia y de esa manera brindar un mejor servicio al ciudadano, asimismo manifiesta como una de sus principales conclusiones más relevantes como:

1. Vinculación entre la calidad y la responsabilidad de la Administración.

El concepto de la calidad se ha ido implantando en las últimas décadas en el seno de la Administración, desde una perspectiva interna, organizativa, como forma de mejorar la gestión y prestación de los servicios públicos y como criterio para controlar la discrecionalidad organizativa de la Administración y, desde la óptica de la responsabilidad patrimonial, como parámetro que delimita, por un lado, lo que ha de considerarse como un funcionamiento normal o anormal del servicio y, por otro lado, como un elemento que puede influir a la hora de determinar la juridicidad o antijuridicidad del daño en los casos de funcionamiento normal del servicio.

2. La calidad en los servicios públicos.

La calidad en los servicios públicos implica conjugar las diferentes

visiones que de la misma puede tener la Administración, los empleados públicos que trabajan en ella y los ciudadanos como usuarios y receptores de los servicios.

Asimismo, otro factor que determina la calidad del servicio público es su prestación por los empleados públicos dentro de los plazos establecidos y de conformidad con los procedimientos, las formas y los niveles de diligencia exigibles, en suma, su eficacia. En virtud del acortamiento de esos plazos, de la efectiva práctica de, al menos, todos los trámites esenciales y del trato personal recibido de los empleados públicos, mayor será su percepción de la calidad del servicio.

3. Los estándares de calidad en el ámbito de la sanidad pública.

Un sector que permite visualizar claramente la importancia del papel de los estándares de calidad y la apuesta por la mejora continua de la calidad de los servicios públicos es el sanitario.

4. La calidad como parámetro de control de la discrecionalidad organizativa de la Administración.

En relación con las diferentes opciones que la ley brinda a la Administración a la hora de elegir cómo prestar sus servicios, no puede perderse de vista que la consecución de la mayor calidad, eficacia y eficiencia en la gestión de los servicios públicos ha de ser un criterio esencial a tener en cuenta a la hora de seleccionar tanto el modo de gestión como la forma jurídica de la entidad instrumental a través de la cual puede gestionar directamente el servicio. La calidad se presenta de esta manera como una pauta fundamental para controlar la discrecionalidad organizativa de la Administración.

2.1.2. Nacional:

Alvarado (2015), en su Tesis titulada “Percepción de la calidad de servicio en la Municipalidad de la Perla, Universidad Callao 2015 – Perú.

Llegando a la siguientes conclusiones: (a) el nivel de percepción de calidad de servicio en cuanto a tangibilidad indicó estar satisfecho el 94%, en nivel de confiabilidad estar satisfecho el 65%, en nivel de seguridad estar satisfecho el 65%, en nivel de empatía estar satisfecho el 65%, en nivel de responsabilidad estar satisfecho el 65% y (b) en cuanto a la percepción de la calidad de servicio brindado por la Municipalidad a los ciudadanos encuestados el 20% indicó estar insatisfecho y el 80% estar satisfecho.

2.1.3. Local:

Meneses V. (2018), en su tesis, La logística y la calidad de los servicios de la dirección regional de agricultura de Huánuco 2018. Universidad de Huánuco.

La tesis describe que los agricultores en calidad de usuarios no perciben un servicio adecuado, por ello, es fundamental que la Dirección desarrolle alianzas para poder establecer una política de atención al cliente para que la opinión de quienes son sus usuarios directos cambie. Para esta investigación no hay relación directa entre los elementos de la logística y la calidad del servicio, es un aspecto que las gestiones han descuidado en la institución pública analizada.

Llegando a las siguientes conclusiones:

1. El abastecimiento de bienes en la Dirección Agraria es útil, así lo menciona el 85%, sin embargo, esto no permite que el servicio sea visto de calidad, los agricultores que son usuarios de regular (65.19%) a mala (28.91%). Demostrando que la relación es indirecta la política de compra y la calidad de los servicios en la DRA.
2. Como segunda conclusión, menciona una adecuada política de suministros 85% de trabajadores menciona ello, sin embargo, la percepción de los usuarios no son las adecuadas, donde el 89.09% sostiene que las condiciones de prestación del servicio son

inadecuadas. Por lo que la relación entre la política de suministros es indirecta respecto a la calidad en la dirección agraria.

3. Los trabajadores reconocen que no es política de la Dirección Agraria la atención al cliente 90%, lo que expone el servicio a una calificación negativa de parte de los usuarios, haciendo que los agricultores califiquen de mala 65.19% a regular 28.91% el servicio.
4. Al no tener una política adecuada de atención a los clientes tal como mencionan los trabajadores, 90% sostiene ello, se expone la calidad del servicio, haciendo que el esfuerzo de la política de suministros y de compras no cumpla los fines que corresponde en la gestión logística. Por lo que en el caso de la Dirección Agraria la relación es indirecta.

2.2 BASES TEORICAS

2.2.1. CALIDAD

La calidad es el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisface las necesidades establecidas por el usuario, el ciudadano o el cliente de los mismos.

2.2.1.1. CALIDAD EN LOS SERVICIOS

Casermeiro de Goytia, M. (2010). Coordinadora General de la Oficina de Calidad de los Servicios, de Gobierno de la Provincia de Salta – Argentina, en su libro “La calidad en los servicios públicos”.

La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y es una obligación irrestricta de la Administración Pública. Es además el recurso con que cuenta un Estado para compensar las desigualdades de la población a la que sirve, porque es la posibilidad real de que el conjunto de ciudadanos reciba los mismos servicios. Esta tarea es una responsabilidad

de todos los integrantes de la Administración Pública, porque implica el compromiso con la comunidad y el asociar la mejora de las condiciones de trabajo, al perfeccionamiento y supervisión social del servicio. (p. 12 y 13).

Es importante que consideremos que:

- 1) La calidad es fácil de lograr, porque la hacemos cada uno de nosotros.
- 2) La calidad debe estar presente en todas las actividades de una organización.
- 3) La mejora constante es la base de la calidad en una organización.
- 4) Trabajar con calidad implica trabajar con simpleza, agilidad y eficiencia.
- 5) La cooperación dentro de un trabajo en equipo es el mejor camino para avanzar en la gestión de la calidad.
- 6) Es muy importante tener en cuenta la capacidad de innovar en la búsqueda de una mayor calidad en los servicios públicos.
- 7) El pilar fundamental de una gestión de calidad es la reducción de los costos.

2.2.1.2. CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Camarasa (2004) nos define a LA CALIDAD EN LA ADMINISTRACION PUBLICA:

LA CALIDAD

Después de casi un siglo de evolución, la calidad, lejos de pensar que se trata de una nueva moda o un recetario de fórmulas mágicas, bien al contrario, consiste en una filosofía de acción continua por mejorar con el fin de obtener un producto o servicio de valor para el cliente, usuario etc. tratando de

satisfacer sus expectativas, pues con ello, conseguimos aumentar la viabilidad del negocio, bien a través del incremento de la rentabilidad de la empresa (caso de empresas privadas) o del bienestar de la sociedad y la satisfacción de ciudadanos y usuarios por el servicio recibido en el caso de los servicios públicos, es decir, la identificación de los ciudadanos con las políticas públicas desarrolladas por las administraciones y financiadas con los impuestos de todos. El concepto de Calidad, a lo largo de la historia ha ido evolucionando. (p. 11-13)

Domínguez, M. (2004), en su Libro Calidad Total y Administración Pública nos afirma que:

(...) La Administración Pública soporta un juicio social desfavorable, se subrayan rasgos como la descoordinación y la existencia de duplicidades innecesarias, el exceso de funcionarios y cargos públicos, el desequilibrio entre impuestos pagados y servicios recibidos y la ineficacia en comparación con el sector privado. Pero a su vez se le demandan que intervengan, que presten servicios y aumente la provisión social.

La necesidad de mejorar las relaciones entre los ciudadanos y la Administración se considera hoy en todos los países como una obligación inexcusable. Los gobiernos pretenden reformar sus Administraciones Públicas, transformando unas relaciones descompensadas, entre Administración y Administrados, en una nueva concepción de carácter igualitario en la que la Administración no es sino un servicio y el público su clientela. (p. 24 y 26)

Barrios & E. (2014), en su Artículo Gestión de la Calidad en la Administración Pública: un reto para el futuro nos habla acerca de la Conceptualización de Administración Pública.

Para analizar las principales concepciones de la administración pública hay que partir de definir lo que es administración y para ello hay que partir de la concepción etimológica del “servir a”. Para otros autores proviene de “ad manus trahere” lo que implica “manejar, gestionar, traer a la mano”. (p. 50)

Administración, significa dirección, ordenación, cuidado de un asunto o, más específicamente, gobierno, ejercicio de autoridad o mando sobre un territorio y las personas que lo habitan. (Ruíz, 2012).

Actualmente puede adoptarse a la administración como sinónimo del ejercicio de la dirección de una institución, o en otros casos más comunes como el acto de suministrar, proporcionar o distribuir. Por lo que se puede plantear que la administración, consiste en la actividad que desempeñan los individuos o las empresas en virtud de la necesidad que deben proveer en la cotidianidad y a partir de los recursos materiales, humanos, e incluso intangibles de los que pueden disponer. (Fleites, 2013).

Por su función, la Administración Pública pone en contacto directo a la ciudadanía con el poder político, satisfaciendo los intereses públicos de forma inmediata, por contraste con los poderes legislativo y judicial, que lo hacen de forma inmediata.

CALIDAD TOTAL EN LA ADMINISTRACION PÚBLICA

La aplicación de los modelos de gestión de la calidad total en las administraciones y servicios públicos puede jugar un papel muy importante por diversas razones de entre las que se pueden destacarse: (...) La reafirmación de los valores democráticos: En el diseño de los estándares de servicios públicos, dentro de la gestión de la calidad, el ciudadano usuario de los mismos es el

protagonista, por lo que su participación constituye el eje sobre el que ha de girar la actividad pública. Así pues, las distintas administraciones han de incrementar la responsabilidad democrática de los gestores y los responsables políticos, al tener que reconocer la implicación de los ciudadanos en la evaluación de los programas públicos.

Se requiere una Administración Pública avanzada, eficiente, ágil y que solucione los problemas de los ciudadanos. Para lograrlo, es preciso que el sector público se transforme, se adapte y se convierta en un verdadero catalizador del desarrollo de ciudadanos, grupos, asociaciones y empresas. Para conseguir que el sector público se transforme y juegue el papel que le corresponde, se necesita voluntad política, visión y consenso. (...) Necesitamos una Administración independiente, profesionalizada y sin injerencias o intereses espurios. La función pública debe estar libre de ataduras políticas para que realmente sirva a los intereses de los ciudadanos y de la sociedad, no de los partidos. Desde este convencimiento, proponemos un camino hacia ese cambio de modelo porque, como sociedad, nos jugamos mucho. Nada hay que influya más en el presente y en el futuro de un país que la salud de su Administración Pública y cómo la gestionan sus gobernantes, por intermedio de los colaboradores eficaces (servidores públicos, personal administrativo de la entidad), que lo público funcione bien le interesa a los funcionarios y a los políticos, pero, sobre todo, al conjunto de los ciudadanos y/ usuarios activos de la ciudad de Huánuco.

2.2.2. MODELO SERVQUAL

Zeithmal, P. & Berry (2004), en su Artículo El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio, nos hace referencia a los factores de la calidad:

El propósito que define es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Utiliza un cuestionario tipo que evalúa la calidad de servicio en cinco dimensiones: **elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía**. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones.

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones mencionadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe del servicio en esas dimensiones.

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio está basado en un enfoque de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio en el que:

1. Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones; de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio. Ello implicaría una alta satisfacción con el mismo.
2. Señala ciertos factores clave que condicionan las expectativas de los usuarios:
 - Comunicación “boca a oreja”, es decir, opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio.
 - Necesidades personales.
 - Experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente.

- Comunicaciones externas. Que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas.
3. Identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.
- Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
 - Capacidad de Respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
 - Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
 - Empatía: Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
 - Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

2.2.3. GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO

2.2.3.1 SUB GERENCIA DE OBRAS

Es el órgano de línea, dependiente de la Gerencia Regional de Infraestructura (GRI), está a cargo de un Sub Gerente de nivel profesional, designado por el presidente regional, a propuesta del Gerente Regional correspondiente.

Es responsable de la supervisión y control del avance físico-económico y recepción de obras de inversión pública, con conocimiento al cumplimiento de los plazos de la obra, y de liquidar los mismos en los plazos correspondientes; debiendo programar, organizar, ejecutar y evaluar el proceso técnico de la

supervisión de las obras y estudios ejecutados bajo las diversas modalidades en concordancia con los dispositivos vigentes contenidos en el Programa de Inversiones del Gobierno Regional Huánuco.

Al respecto, Según Ishikawa “la calidad empieza y acaba en la formación”. Así pues, elemento esencial para la Gestión de la Calidad Total, es la formación permanente del personal, debiendo comenzar en el más alto nivel organizativo y alcanzar hasta los escalones más operativos: “Todo el personal de la Organización debe hablar y conocer el lenguaje de la calidad y disponer de formación en el manejo de las herramientas de la calidad”.

La obtención de los mejores resultados, es a consecuencia de la obtención de las mejoras para la satisfacción del cliente y del personal administrativo, con criterios de eficacia y excelencia en el entorno que se brinda el servicio.

En el caso de los directivos de los servicios públicos se determina en:

- Responsabilidad por el uso adecuado de fondos públicos
- Prestar un mejor servicio a la sociedad
- Movilizar al personal para emprender actuaciones que superen, sin excluirlas, el mero cumplimiento de las normas.

2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES

1. ADMINISTRACION PÚBLICA

La administración pública está caracterizada por atributos propiamente estatales. Dicha administración, por principio, es una cualidad del Estado y sólo se puede explicar a partir del Estado. Tal aseveración es aplicable a todas las organizaciones de dominación

que se han sucedido en la historia de la humanidad, pero para nuestro caso, es suficiente con ceñirnos al Estado tal y como lo denominó Maquiavelo tiempo atrás: "los estados y soberanías que han existido y tienen autoridad sobre los hombres, fueron y son, o repúblicas o principados".

2. APATIA

Estado de desinterés y falta de motivación o entusiasmo en que se encuentra una persona y que comporta indiferencia ante cualquier estímulo externo.

3. ATENCIÓN

Capacidad de aplicar voluntariamente el entendimiento a la prestación de un servicio.

4. ATENCIÓN DE CALIDAD

Se brinda con cortesía, deseo de ayudar, entusiasmo, empatía, puntualidad, se debe tratar a la persona usuaria como la persona más importante y la razón de ser de su trabajo. Todo el personal municipal requiere aplicar una actitud cortés, de ayudar a la persona usuaria como punto central de sus actividades. Todos deben estar capacitados para dar atención y servicio excelente a la persona usuaria. Conocer sus necesidades y tratar de satisfacerlas de la mejor manera posible, teniendo en cuenta que la persona usuaria interna es tan importante como la externa.

5. CALIDAD

Se refiere a cumplir todos los requisitos solicitados ya sea de un producto o servicio, en vías de satisfacer una necesidad tangible o no.

6. CAPACIDAD DE RESPUESTA

La capacidad de respuesta es la suma de la prontitud y la disposición que ponen los prestadores de servicio en satisfacer una demanda.

7. ELEMENTOS TANGIBLES

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

8. EMPATÍA

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

9. FIABILIDAD

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

10. PERSONA USUARIA

Se refiere a toda persona (física o jurídica) que solicita los servicios que brinda la institución.

11. SEGURIDAD

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

2.4 HIPOTESIS

La presente investigación es de tipo descriptivo, por lo que no llevan hipótesis.

En ese contexto, no todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren, es suficiente plantear algunas preguntas de investigación.

2.5 VARIABLE

La Calidad de la atención.

2.6 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES (DIMENSIONES E INDICADORES)

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO
VARIABLE 1: La Calidad de la atención	Fiabilidad	Cuidado Habilidad Ejecución Servicio	Item
	Capacidad de Respuesta	Rapidez y diligencia Disposición Ayuda	Item
	Seguridad	Confianza Profesionalismo Cortesía Credibilidad	Item
	Empatía	Atención Comunicación Acceso Comprensión	Item
	Elementos Tangibles	Apariencia Infraestructura Aspecto personal Identificación	Item

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio de investigación es de tipo Descriptivo. Carrasco, D. (2007), lo denomina Investigación Sustantiva y abarca dos niveles de investigación la Descriptiva y Explicativa. La primera y considerada el tipo de investigación para el presente estudio describe las características o rasgos distintos de los hechos y fenómenos que se estudia y la segunda explica porque los hechos y fenómenos (variables) que se investiga tienen tales y cuales características. (p. 44).

Por lo tanto, considerando la metodología, el presente estudio es una investigación de tipo Descriptivo, porque describe los factores y elementos determinantes de la Calidad frente a la atención a los usuarios en la Administración Pública las causas y efectos de la deficiencia y la mala atención en el servicio que brindan a los usuarios, el cual se basa en descripciones detalladas de situaciones, personas, interacciones y comportamientos que son observables, para el desarrollo del presente estudio de investigación.

3.1.1 ENFOQUE

El presente estudio de investigación es de enfoque Cuantitativo.

Hernández, F. & Baptista (2010) nos dice que el enfoque de la investigación es un proceso sistemático, disciplinado y controlado, bajo la perspectiva cuantitativa, la recolección de datos es equivalente a medir. La selección del proceso de investigación guía todo el proceso investigativo y con base en él se logra el objetivo de toda investigación. (p. 4)

Es importante mencionar que el presente estudio de investigación es de enfoque Cuantitativo, cuyo análisis se dirige a lograr descripciones detalladas mediante la recolección de datos, descripción y análisis, para conocer el fenómeno generado en el problema en estudio, ya que, se comprende que los datos son producto de mediciones, se representan mediante números (cantidades) y se deben analizar a través de métodos estadísticos.

Del mismo es preciso mencionar que los métodos estadísticos son procedimientos para manejar datos cuantitativos y cualitativos mediante técnicas de recolección, recuento, presentación, descripción y análisis. Permiten comprobar hipótesis o establecer relaciones de causalidad en un determinado fenómeno.

En ese sentido se investigó las características que pueden tomarse como valores numéricos y el desempeño de la calidad, para evaluar y medir, mediante la recolección de datos de manera descriptiva, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía, la seguridad y los elementos tangibles, que faciliten la búsqueda de posible afinidad a través del análisis estadístico para determinar el aporte del compromiso humano en la calidad de atención al usuario en la sub gerencia de obras y supervisión del Gobierno Regional Huánuco, y así lograr una entidad competitiva, al servicio de la población huanuqueña.

3.1.2 ALCANCE O NIVEL

El presente estudio de investigación es de Nivel Descriptivo. Descriptiva, porque consiste sólo en observar un fenómeno y describirlo tal y como lo observamos.

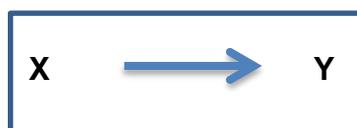
Hernández, M. (2000), define que el nivel de investigación es según el alcance del objetivo general y objetivos específicos.

Por lo tanto, el alcance de la presente investigación describirá los factores, los elementos, acerca de la calidad de servicios, evidenciando sus características del problema en estudio, ya que nos trasladaremos a la sub gerencia de obras y supervisión para realizar un sondeo aplicando encuestas. Posteriormente describiremos los datos importantes con relación al aporte y compromiso de los trabajadores en la calidad de atención al usuario en la sub gerencia de obras y supervisión, las cuales facilitarían una explicación razonable y coherente de los datos obtenidos mediante la encuesta.

3.1.3 DISEÑO

El presente estudio de investigación es del Diseño No experimental.

Carrasco, D. (2007), define aquellas variables independientes carecen de manipulación intencional y no poseen grupo de control solo analizará y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia. Los diseños no experimentales presentan dos formas generales: Transeccionales o transversales a la vez se subdividen en Descriptivos y Explicativos; y Diseños Transeccionales Correlacionales, el cual permite analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (Variables). (p. 60,71,73)



3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

Carrasco, D. (2007), define a la población como al conjunto de todos los elementos (unidad de análisis) que pertenece al ámbito donde se desarrollará el trabajo de investigación. Y la Muestra como parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población". (p. 236-237).

Para el desarrollo del presente estudio de investigación se tomará como referencia a los Usuarios de las Obras por Administración Directa y Obras por Contrata que asisten diariamente a la Sub Gerencia de Obras y Supervisión, considerando a las diferentes autoridades municipales, representantes de la sociedad civil y público en general, siendo en total un aproximado de 60 usuarios que asisten en un periodo aproximado de treinta días, y solicitan ser atendidos por los trabajadores y/o colaboradores de las dos modalidades que ejecuta el Gobierno Regional Huánuco. N = 60

Tabla N° 01

POBLACIÓN
USUARIOS DE LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN
DEL GOBIERNO REGIONAL HUANUCO – 2020

ITEM	MODALIDAD DE EJECUCIÓN		TOTAL POBLACION
	Obras por Administración Directa	Obras por Contrata	
	30	30	60
Σ	30	30	60

Elaboración: Aguirre, Karina (2020)

Considerando como parte de la presente investigación, **La muestra** está determinada **por los usuarios de las obras por Administración Directa**, quien ejecuta la SGOS del Gobierno Regional Huánuco, los mismos que vendrían a representar a las diferentes autoridades

municipales, representantes de la sociedad civil y público en general de la región Huánuco.

Tipo de Muestra: Como parte de la investigación se consideró el tipo de muestra probabilística aleatoria simple (Muestreo Simple al Azar), ya que el muestreo aleatorio simple es un procedimiento de muestreo probabilístico que da a cada elemento de la población objetivo y a cada posible muestra de un tamaño determinado, la misma probabilidad de ser seleccionado.

En este caso la muestra es una parte numérica que representa a toda la población, el cual sería:

$$N = n$$

Se necesitó determinar en la siguiente fórmula para obtener la muestra de estudio: Hallando el tamaño de la muestra (n)

$$n = \frac{N \times Z^2 (P \times q)}{e^2 (N-1) + Z^2 (P \times q)}$$

n = muestra

N = Población (60)

Z = Nivel de confianza (95% = 0.95) 1.96

P = Probabilidad de éxito (50% = 0.50)

q = Probabilidad de fracaso (50% = 0.50)

e = Margen de error (5% = 0.05)

Aplicando:

$$n = \frac{60 \times (1.96)^2 (0.50 \times 0.50)}{(0.05)^2 (60 - 1) + (1.96)^2 (0.50) (0.50)} = 52.01$$

$$n = 52$$

La ecuación arroja una muestra de 52 usuarios.

Bajo estas premisas teóricas, la investigación establece una muestra de 52 usuarios de las Obras por Administración Directa del SGOS del GOREHCO a quienes se aplicarán la recopilación de información para el procesamiento estadístico de datos considerando como margen de error del 5% (0.05) y seguridad o confianza del 95% (0.95 = 1.96).

Por lo tanto, por el tipo de investigación Descriptivo, se tomó como muestra a cincuenta (52) usuarios, que representan los usuarios de las obras por administración directa, teniendo en cuenta el tipo de muestra Probabilística Aleatoria Simple, ya que todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para ser parte de la muestra.

Tabla N° 02

MUESTRA
 USUARIOS DE LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN
 DEL GOBIERNO REGIONAL HUANUCO – 2020

ITEM	OBRAS POR ADMINISTRACIÓN DIRECTA		TOTAL
	MUJERES	VARONES	
	26	26	52
Σ	26	26	52

Elaboración: Aguirre, Karina (2020)

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, que es una técnica de investigación necesaria para obtener la información en forma objetiva, la cual está dirigida a los usuarios externos que asistieron a la SGOS del Gobierno Regional Huánuco. Luego de terminado con esta etapa de la encuesta, se inició a la digitación de los resultados en una base de datos general, utilizando el programa Microsoft Excel, para luego obtener el resultado final la información tabulada de las encuestas realizadas.

3.3.1. Para la recolección de Datos (detallar las técnicas e instrumentos utilizados)

La presente investigación se utilizó como técnica de investigación la encuesta, y como instrumento los cuestionarios, que permitirá la recolección de la información.

Encuesta:

Es una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, muy usada para proyectos de investigación, el cual han sido formuladas mediante preguntas al sujeto que constituyen la unidad de la muestra del problema en estudio. El cual se aplicará a los Usuarios Externo de las obras por administración directa que ejecuta la SGOS del Gobierno Regional Huánuco.

Asimismo, la encuesta es el método más eficaz para la recolección de información, el mismo que se encuentra compuesta por una relación de cuestionario de preguntas que han sido aplicadas a los usuarios externos de las obras por administración directa; de tal forma que se tomó como muestra a 52 usuarios.

Del mismo modo el instrumento consta de 21 preguntas de tipo escalas de Likert, el cual permite observar el nivel de desacuerdo, de tal manera que se obtienen opiniones, impresiones y enfoques precisos de los encuestados.

Las encuestas realizadas están dirigidos principalmente a medir la calidad de atención al usuario. La encuestadora utilizó mecanismos para que la encuesta no exceda los 5 a 10 minutos, por el cual se pueda obtener de manera más precisa las respuestas de cada pregunta; las misma que fueron realizadas dentro de la oficina de la SGOS del Gobierno Regional Huánuco, previa autorización del Sub Gerente, quien dio la facilidad de realizarlas ya que los usuarios asistentes se encontraban dentro de ella.

Instrumento: El presente trabajo de investigación, utilizó como instrumento el cuestionario, a través de una hoja de encuesta. “La cual está compuesta por una serie de preguntas planteadas y estructuradas

por el investigador respecto a las variables que se investiga y que permite respuestas directas con la intención de recopilar datos de los encuestados” (Carrasco, 2008, p.318).

Entrevista:

Consiste en un diálogo interpersonal entre el entrevistador y entrevistado, en una relación cara a cara, es decir en forma directa, mediante la formulación de preguntas con sus respectivas respuestas. El cual se aplicará al Sub Gerente y al personal administrativo, como parte de los Usuarios Interno de la SGOS del Gobierno Regional Huánuco, para conocer su opinión respecto de la calidad de atención que se brinda a los usuarios que visitan la sub gerencia de obras y supervisión.

Instrumento: El instrumento a emplear será mediante el diseño de la Guía de Entrevista, que será plasmado a través de un cuestionario de preguntas, para conocer su opinión respecto de la calidad de atención que se brinda a los usuarios.

Tabla N° 03

TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TECNICAS	INSTRUMENTOS
Encuesta	Cuestionario a través de la Hoja de encuesta
Entrevista	Guía de Entrevista a través de un cuestionario de preguntas

Elaboración: Aguirre, Karina (2020)

3.3.2. Para la presentación de datos (cuadros y/o gráficos)

Para la presentación de datos se utilizó, el programa Excel que facilita el diseño y la presentación de cuadros estadísticos con la técnica frecuencial y gráficos porcentuales, que posteriormente serán procesadas mediante la tabulación; así mismo se utilizó el

programa Word, software que permitió el procesamiento y redacción del presente informe de investigación.

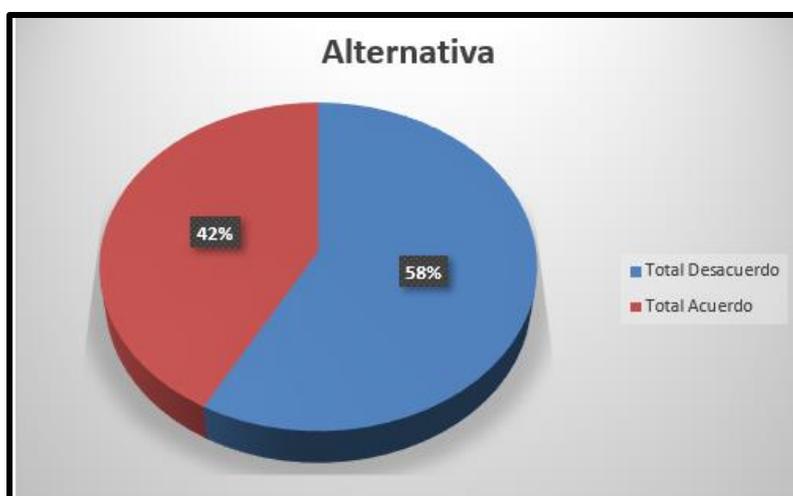
Y para finalizar el informe de la presente investigación, se utilizó el programa Pauer Point, donde se elaboró una presentación didáctica de los resultados obtenidos, para ser sustentada.

Tabla N° 04

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTAL DESACUERDO	XX	XX%
TOTAL ACUERDO	X	X%
TOTAL	XX	100%

Elaboración: Aguirre, Karina (2020)

GRÁFICO N° 01



Elaboración: Aguirre, Karina (2020)

3.3.3. Para el análisis e interpretación de los datos

Para el análisis e interpretación de los datos se utilizó como herramienta el programa Excel, que nos permitió realizar cuadros estadísticos frecuencial y gráficos porcentuales (como grafico circulares simples), para el análisis de correlación y la interpretación se utilizó el Programa SPSS, que es un software para procesar la información (incluye estadísticas descriptivas como la tabulación y frecuencias de cruce de los resultados

mediante porcentajes), referente al análisis sobre la calidad de atención al usuario, cuyos resultados nos ayudaran en la discusión.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 Procesamiento de datos (Cuadros estadísticos con sus respectivos análisis e interpretación)

El proceso consta de las siguientes etapas:

- Revisión minuciosa y analítica de la información primaria.
- Tabulación, ordenamiento y sistematización de la información.
- Análisis e interpretación objetiva.
- Verificación de la hipótesis.
- Elaboración de conclusiones y recomendaciones.
 - Por último, el ordenamiento y selección de la información para la sustentación del presente informe de investigación.

La clasificación y orden de los datos es el proceso mediante el cual se tabula y presenta en forma conjunta la información obtenida.

Se procesará por medio de los procedimientos manual, mecánico y electrónico.

- Manual: mediante cualquier elemento extrahumano como apoyo la calculadora, el procedimiento manual es adecuado cuando la muestra investigada es pequeña.
- Mecánico: se recurre a maquinas eléctricas de registro directo, aunque no es muy usual, pero constituye un recurso intermedio entre el manual y el electrónico.
- Electrónico: la más avanzada y la más usual, la Computadora o una laptop para el procesamiento de datos, con un software de procesamiento estadístico el SPSS (software para procesar la información obtenida a través de las encuestas aplicadas).

Así mismo se obtiene el análisis de datos obtenidas a través de la encuesta y la entrevista tienen como objetivo la detección de la variable, para ello se utiliza los siguientes análisis:

- a) Análisis descriptivo: ayudara a observar el comportamiento de la muestra en estudio, a través de cuadros estadísticos, graficas circulares. Los resultados recogidos en la muestra se mostrarán mediante números de unidades y porcentuales.
- b) Análisis exploratorio: los datos que se agrupan para ser luego procesadas. Como cualquier tipo de datos de interés científico tiene que guardar relación con el problema de estudio y la hipótesis de la investigación. Por lo cual es importante que los datos de la encuesta sean favorable y confiable para poder comparar con otros similares.

Para el análisis e interpretación de los datos es de prioridad contar con una herramienta, obtenidas a través de la encuesta, la cual me permitió realizar el diagnóstico sobre la calidad de la atención a los usuarios de la Sub Gerencia de Obras y Supervisión del Gobierno Regional Huánuco.

ANALISIS E INTERPRETACION OBJETIVA:

Se aplicó la encuesta a un total de 52 personas u usuarios como parte de la muestra, de acuerdo a las siguientes preguntas:

1. DECLARACIONES SOBRE EXPECTATIVAS DE LA DIMENSIÓN DE CONFIABILIDAD (FIABILIDAD)

Tabla 1 ¿Cuándo la sub gerencia de obras y supervisión promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple?

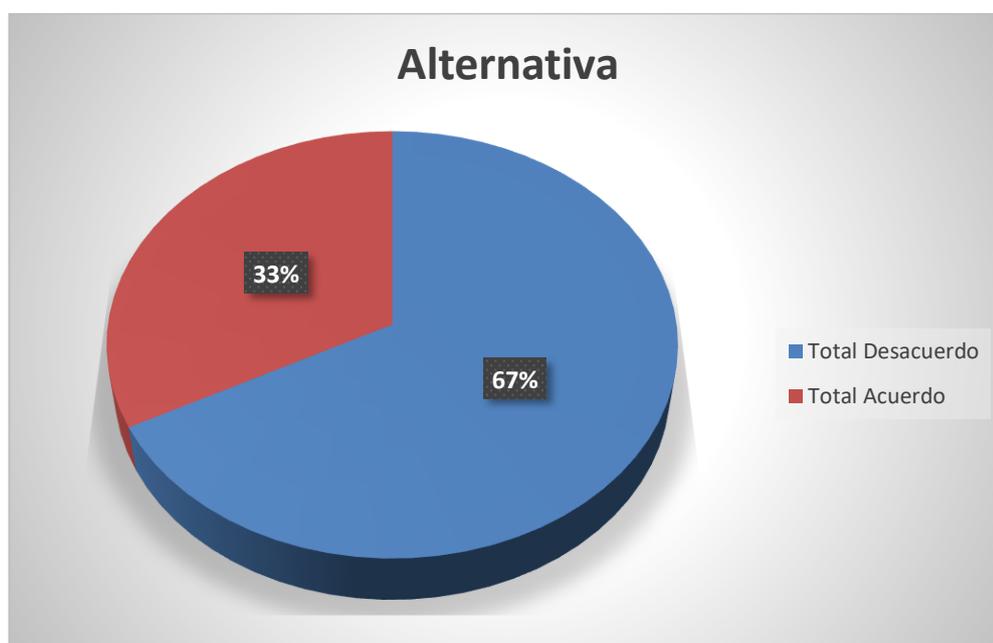
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTAL, DESACUERDO	35	67.00%
TOTAL, ACUERDO	17	33.00%
TOTAL	52	100.00%

Elaborado por: Aguirre, Karina (2020)

Análisis:

Los datos expuestos en el cuadro sobre la dimensión de la fiabilidad en la SGOS, nos muestran claramente que el 67%, no cumplen en realizar una atención oportuna en un tiempo determinado que prometen realizarlo, lo que se puede deducir a simple vista que el personal administrativo no están dispuestos en realizar una atención según lo programado y en un 33% si se encuentran de acuerdo que el personal administrativo cumple en realizar una atención oportuna en un tiempo determinado que prometen realizarlo.

Grafico 1: ¿Cuándo la sub gerencia de obras y supervisión promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple?



Elaborado por: Aguirre, Karina (2020)

Interpretación:

El resultado del gráfico nos muestra claramente que el porcentaje mayor de personas encuestadas, que equivalen el 67% se encuentran en total desacuerdo referente a la expectativa de la dimensión de la Confiabilidad donde la Sub Gerencia de obras y Supervisión No cumple en realizar una atención oportuna en un tiempo determinado que promete realizarlo. Lo que significa que no tienen interés en cumplir según lo programado en brindar una buena atención oportuna y eficiente al usuario. Por lo que es de importancia

crear conciencia en el personal para la atención oportuna y precisa en el tiempo que exigen los usuarios y así evitar incomodidades.

Tabla 2: ¿Cuándo un usuario tiene un problema, la sub gerencia de obras y supervisión muestra sincero interés por resolverlo?

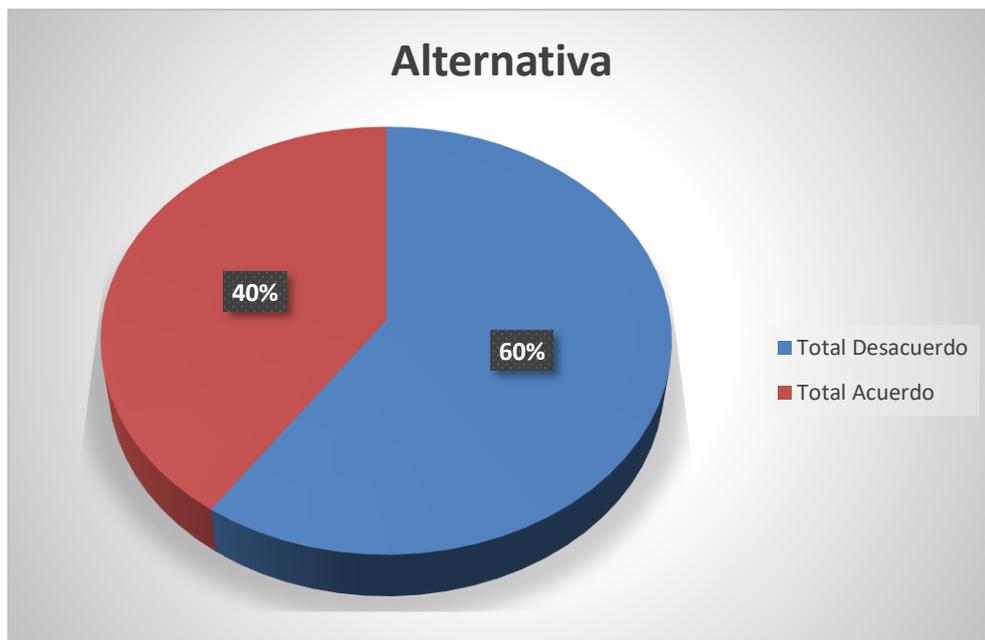
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTAL DESACUERDO	31	60%
TOTAL ACUERDO	21	40%
TOTAL	52	100%

Elaborado por: Aguirre, Karina (2020)

Análisis:

El cuadro nos muestra claramente sobre la dimensión de la fiabilidad, que, de los 31 personas encuestados, que equivalen el 60%, en la Sub Gerencia de obras y Supervisión no muestra un sincero interés por resolver algún problema suscitado por el usuario, ya que se evidencia claramente la desatención al usuario, mientras que 21 personas encuestadas que equivalen el 40%, afirman que si se muestran interés por resolverlo alguna duda e inquietud que los usuarios pudieran tener al momento de recurrir en la sub gerencia de obras y supervisión.

Grafico 2: ¿Cuándo un usuario tiene un problema, la sub gerencia de obras y supervisión muestra sincero interés por resolverlo?



Elaborado por: Aguirre, Karina (2020)

Interpretación:

El resultado que se muestra del análisis se tiene un porcentaje mayor de 31 personas encuestadas que equivale el 60% se encuentran en total desacuerdo, mencionando que en la Sub Gerencia de obras y Supervisión No muestran un sincero interés por resolver alguna inquietud de los usuarios, evidenciando que existe una falta de atención y desinterés en brindar un buen servicio, mostrándose apatía en primera instancia. Por lo que es necesario crear conciencia en el personal administrativo donde se pueda optimizar la atención al usuario, brindando un buen servicio de calidad dispuesto a ofrecer información inmediata en el momento preciso que exigen los usuarios.

Tabla 3: ¿La sub gerencia de obras y supervisión desempeña el servicio de atención de manera correcta a la primera vez?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTAL DESACUERDO	35	67%
TOTAL ACUERDO	17	33%
TOTAL	52	100%

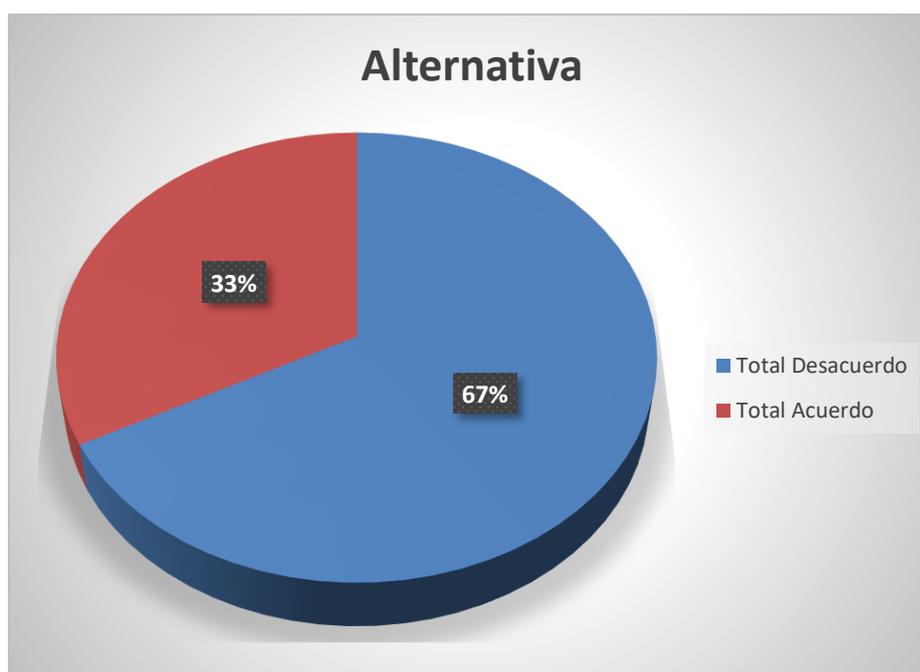
Elaborado por: Aguirre, Karina (2020)

Análisis:

Los datos expuestos en el cuadro referente a la expectativa de confiabilidad, una vez más nos muestra claramente que el 67% de las personas

encuestadas, mencionan que en la Sub Gerencia de obras y Supervisión el personal administrativo no desempeña el servicio de atención de manera correcta a la primera vez, tal es así que se observa apatía en el personal administrativo, mientras que un 33%, afirman que si desempeñan el servicio de atención de manera correcta a la primera vez.

Grafico 3: ¿La sub gerencia de obras y supervisión desempeña el servicio de atención de manera correcta a la primera vez?



Elaborado por: Aguirre, Karina (2020)

Interpretación:

Los resultados obtenidos del gráfico circular, nos mencionan claramente con un porcentaje mayor el 67% se encuentran en total desacuerdo, evidenciando que el personal administrativo no desempeña el servicio de atención de manera correcta a la primera vez, por lo que se reafirma que existe apatía del personal administrativo en brindar un buen servicio de calidad al usuario, en términos de accesibilidad, rapidez, responsabilidad y un buen espíritu de servicio con naturalidad y empatía.

Tabla 4: ¿La sub gerencia de obras y supervisión proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo?

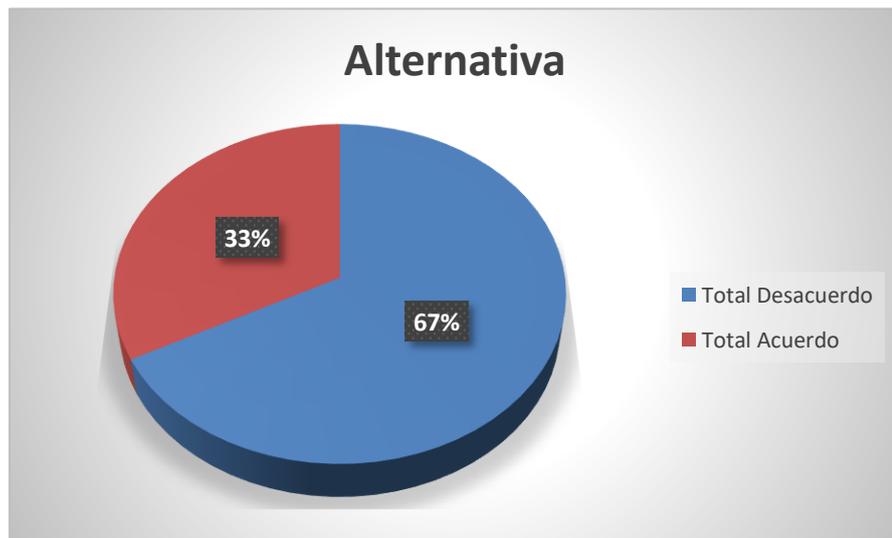
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTAL DESACUERDO	35	67%
TOTAL ACUERDO	17	33%
TOTAL	52	100%

Elaborado por: Aguirre, Karina (2020)

Análisis:

Según los datos del cuadro se puede observar que de las 35 personas encuestadas que equivalen el 67%, en la Sub Gerencia de obras y Supervisión no proporcionan sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo, lo que quiere decir que a simple vista muestran apatía hacia el público usuario, mientras que las 17 personas que equivalen el 33%, responden que si proporcionan sus servicios en la oportunidad en que prometen hacerlo.

Grafico 4: ¿La sub gerencia de obras y supervisión proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo?



Elaborado por: Aguirre, Karina (2020)

Interpretación:

El resultado del grafico se puede observar un porcentaje mayor del 67% se encuentran en total desacuerdo, debido a que en la Sub Gerencia de obras y Supervisión el personal administrativo no proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo, confirmando una vez más la falta de apatía hacia la atención de los usuarios. Por lo que es necesario una concientización y capacitación oportuna al personal en términos de calidad, rapidez, accesibilidad, fiabilidad y mejora en la atención al usuario.

Tabla 5: ¿La sub gerencia de obras y supervisión mantiene informados a los usuarios sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios?

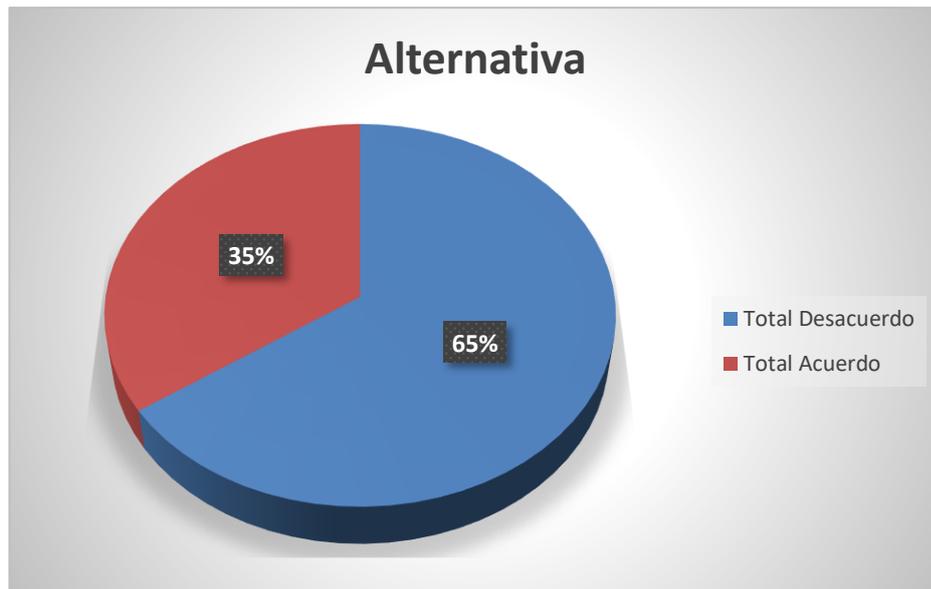
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTAL DESACUERDO	34	65%
TOTAL ACUERDO	18	35%
TOTAL	52	100%

Elaborado por: Aguirre, Karina (2020)

Análisis:

Los datos en el cuadro nos muestran con un total de 34 personas encuestadas que equivalen el 65%, el personal administrativo de la SGOS no mantiene informados a los usuarios sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios, lo que significa que existe desconfianza y falta de seguridad en el personal administrativo, mientras que 18 personas que equivalen el 35%, afirman que, si mantiene informados a los usuarios, para brindarles los servicios requeridos.

Grafico 5: ¿La sub gerencia de obras y supervisión mantiene informados a los usuarios sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios?



Elaborado por: Aguirre, Karina (2020)

Interpretación:

En el gráfico circular se puede observar el resultado obtenido que equivale el 65% se encuentran en total desacuerdo, donde se puede evidenciar que existen una vez más el desinterés y la falta de atención por parte de los colaboradores de la SGOS, afirmando que No mantienen informados a los usuarios sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios requeridos por los usuarios, demostrando la desconfianza y molestias que perciben los usuarios. Por lo cual es de mayor prioridad en realizar en primera instancia una concientización referente a la calidad, rapidez, accesibilidad y fiabilidad para la mejora de los servicios que ofrecen.

2. DECLARACIONES SOBRE EXPECTATIVAS DE LA DIMENSIÓN DE RESPONSABILIDAD (CAPACIDAD DE RESPUESTA)

Tabla 6: ¿Los trabajadores de la sub gerencia de obras y supervisión brindan el servicio de atención con prontitud a los usuarios?

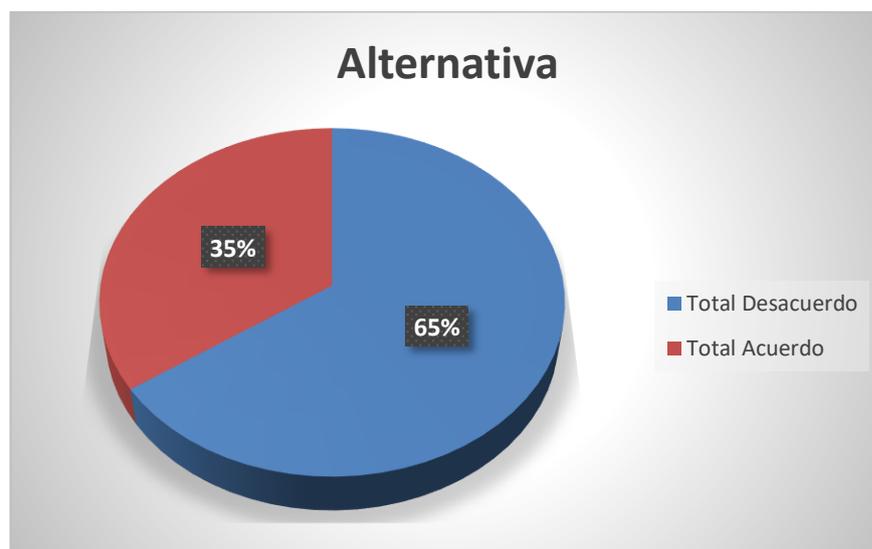
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTAL DESACUERDO	34	65%
TOTAL ACUERDO	18	35%
TOTAL	52	100%

Elaborado por: Aguirre, Karina (2020)

Análisis:

Los datos que se observan en el cuadro referente a la dimensión de la responsabilidad (capacidad de respuesta) donde el 65% del total de personas encuestadas en la Sub Gerencia de obras y Supervisión no brindan el servicio de atención con prontitud a los usuarios, esto debido a que el personal administrativo se encuentran distraídos mostrando la falta de atención a los usuarios, mientras que el 35% de personas encuestadas afirman que si brindan el servicio de atención con rapidez y prontitud a los usuarios.

Grafico 6: ¿Los trabajadores de la sub gerencia de obras y supervisión brindan el servicio de atención con prontitud a los usuarios?



Elaborado por: Aguirre, Karina (2020)

Interpretación:

Según los resultados analizados, en el gráfico circular nos muestra claramente que hay un porcentaje mayor del 65% que se encuentran

en total desacuerdo que los colaboradores de la Sub Gerencia de obras y Supervisión No brindan el servicio de atención con prontitud a los usuarios. Por lo que es evidente la mala atención y la carencia de falta de atención oportuna y la pronta agilización de trámites y procesos administrativos que requieran los usuarios.

Así mismo es recomendable que se brinde una capacitación de concientización al personal y puedan ser más empáticos al momento de brindar una atención personalizada al usuario.

Tabla 7: ¿Los trabajadores de la sub gerencia de obras y supervisión siempre se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios?

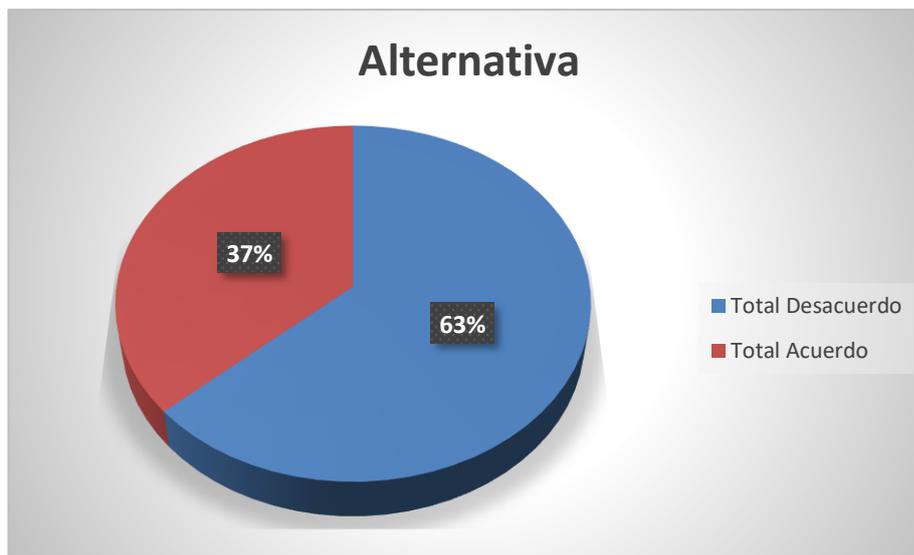
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTAL DESACUERDO	33	63%
TOTAL ACUERDO	19	37%
TOTAL	52	100%

Elaborado por: Aguirre, Karina (2020)

Análisis:

Los datos expuestos en el cuadro referente a la dimensión de la capacidad de respuesta, nos muestra claramente que, del total de 33 personas encuestados, que equivalen el 63%, opinan que los colaboradores de la Sub Gerencia de obras y Supervisión no siempre se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios, esto se puede explicar que el personal administrativo se encuentran en sus funciones laborales y no le prestan atención debida al usuario, mientras que por otro lado el 37% de personas encuestadas opinan que los colaboradores se muestran atentos y dispuestos a atender a los usuarios.

Grafico 7: ¿Los trabajadores de la sub gerencia de obras y supervisión siempre se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios?



Elaborado por: Aguirre, Karina (2020)

Interpretación:

Según los resultados analizados se obtiene como resultado que el 63% de personas encuestadas se encuentran en total desacuerdo que los colaboradores de la Sub Gerencia de obras y Supervisión No siempre se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios, mostrando desinterés y falta de atención a los usuarios, evidenciándose disconformidad con el trato brindado por los usuarios.

Tabla 8: ¿Los trabajadores de la sub gerencia de obras y supervisión nunca están demasiado ocupados como para no atender a un usuario?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTAL DESACUERDO	39	75%
TOTAL ACUERDO	13	25%
TOTAL	52	100%

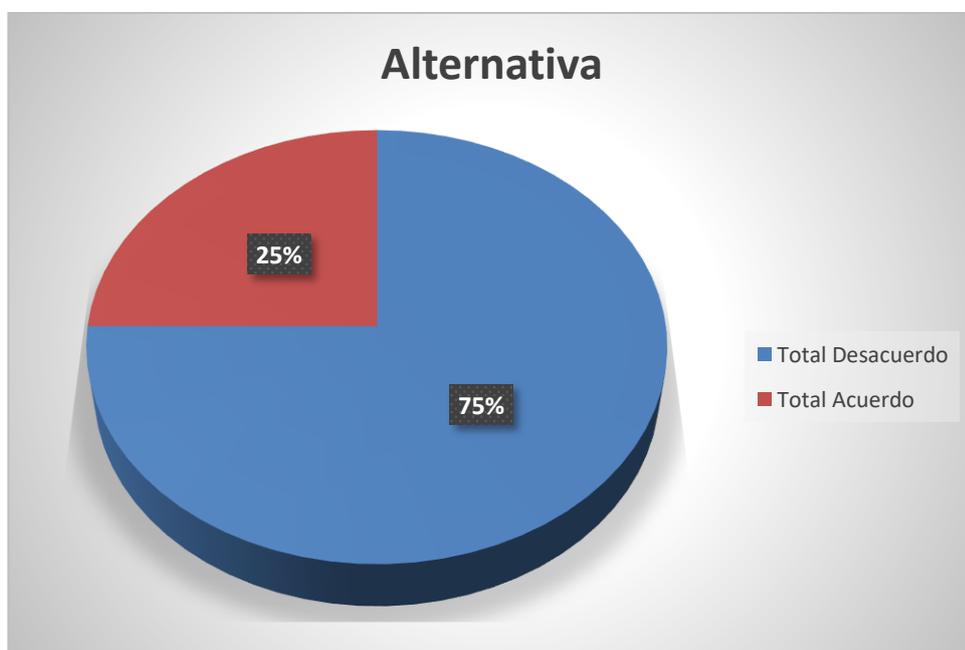
Elaborado por: Aguirre, Karina (2020)

Análisis:

Los datos expuestos en el cuadro referente a la dimensión de la capacidad de respuesta nos muestra del total de encuestados, 39 personas que equivalen el 75%, que los colaboradores de la Sub

Gerencia de obras y Supervisión nunca están demasiado ocupados como para no atender a un usuario, lo que se puede explicar que siempre se dispone algo de tiempo pero no muestran interés en ofrecer su atención, mientras que 13 personas encuestadas que equivalen el 25%, opinan que existen unos colaboradores que no están demasiado ocupados, que pueden atender a los usuarios, afirmando que si hay un número menor de personal administrativo que si están dispuestos a ayudarlos. Tal es así que pueden brindar la información solicitada por el usuario.

Grafico 8: ¿Los trabajadores de la sub gerencia de obras y supervisión nunca están demasiado ocupados como para no atender a un usuario?



Elaborado por: Aguirre, Karina (2020)

Interpretación:

Según el resultado analizado, se puede observar en el gráfico un porcentaje mayor que equivale el 75% de las personas encuestadas que se encuentran en total desacuerdo y afirmando que en la Sub Gerencia de obras y Supervisión el personal administrativo nunca está demasiado ocupados como para no atender a un usuario,

demostrándose que existe apatía en términos de accesibilidad por la carencia y falta de atención oportuna a los usuarios.

3. DECLARACIONES SOBRE EXPECTATIVAS DE LA DIMENSIÓN DE SEGURIDAD

Tabla 9: ¿El comportamiento de los trabajadores de la sub gerencia de obras y supervisión le inspira confianza?

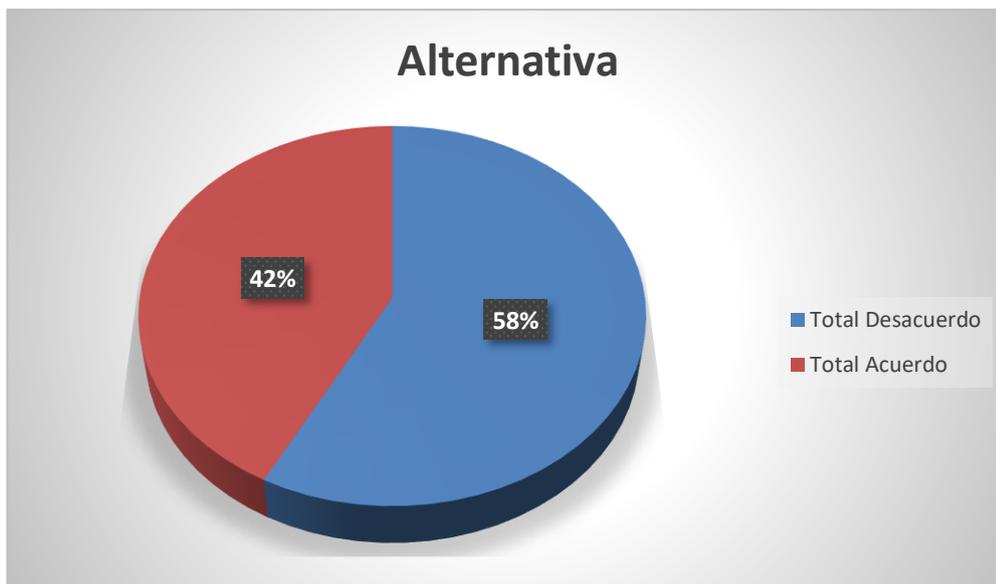
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTAL DESACUERDO	30	58%
TOTAL ACUERDO	22	42%
TOTAL	52	100%

Elaborado por: Aguirre, Karina (2020)

Análisis:

Los datos que se muestran en el cuadro referente a la dimensión de seguridad se pueden observar que del total de personas encuestados el 58%, opinan que están en desacuerdo debido a que los trabajadores de la sub gerencia de obras y supervisión no les inspira confianza tanto en el comportamiento de sus funciones como la accesibilidad que les pueden brindar a los usuarios, lo que significa que muestran apatía y la falta de atención al usuario, mientras que el 42%, el mínimo porcentaje afirman que el comportamiento de los trabajadores muestran responsabilidad e integridad que les inspira confianza.

Grafico 9: ¿El comportamiento de los trabajadores de la sub gerencia de obras y supervisión le inspira confianza?



Elaborado por: Aguirre, Karina (2020)

Interpretación:

Los resultados que se observan en el gráfico se puede deducir que, del total de personas encuestadas un porcentaje mayor que equivale el 58% se encuentran en total desacuerdo y afirman que el comportamiento de los trabajadores de la SGOS No les inspira confianza, evidenciándose una falta de interés y la falta de atención oportuna a los usuarios, mostrándose una mala actitud, apatía del personal, lo que causa impaciencia, incomodidad y desconfianza hacia los directivos y/o servidores de la administración pública y sus colaboradores. Por lo que es primordial y necesaria implementar un plan de capacitación y concientización al personal, para que puedan ofrecerles confianza y seguridad a los usuarios.

Tabla 10: ¿Al realizar trámite documentario con los trabajadores de la sub gerencia de obras y supervisión el usuario se debe sentir seguro?

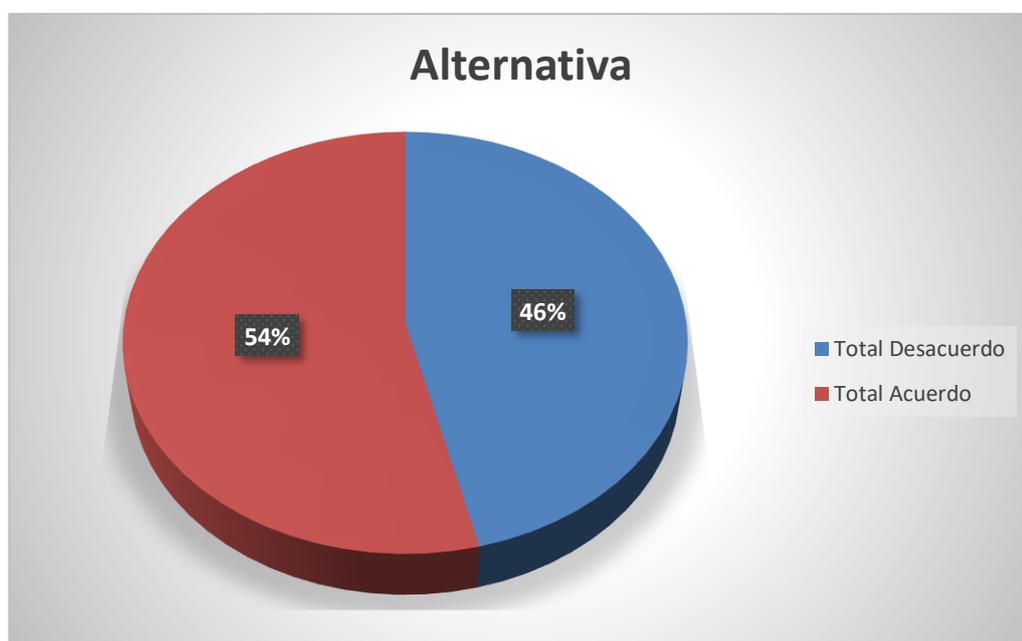
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTAL DESACUERDO	24	46%
TOTAL ACUERDO	28	54%
TOTAL	52	100%

Elaborado por: Aguirre, Karina (2020)

Análisis:

Según el cuadro se puede observar que se obtuvo del total de encuestados, donde 24 personas que equivalen el 46%, están en desacuerdo por lo que mencionan que el usuario no se sienten seguro al momento de realizar algún trámite documentario, lo que significa que el usuario se muestra desorientado e inseguro, mientras que un número mayor de 28 personas encuestadas que equivalen el 54%, afirman con un total Acuerdo que los usuarios se deben sentir seguros, al momento de realizar algún trámite documentario con los trabajadores de la sub gerencia de obras y supervisión.

Grafico 10 : ¿Al realizar tramite documentario con los trabajadores de la sub gerencia de obras y supervisión el usuario se debe sentir seguro?



Elaborado por: Aguirre, Karina (2020)

Interpretación:

Por lo expuesto en el grafico se observa como resultado que un porcentaje mayor que equivale el 54% se encuentran en total Acuerdo y afirman que los usuarios, al realizar algún trámite documentario con los trabajadores de la sub gerencia de obras y supervisión, se deben sentir seguros y

confiados, debido a la buena atención de calidad eficiente y eficaz que puedan recibir de los colaboradores y atender sus necesidades e inquietudes de los usuarios.

Tabla 11: ¿Los trabajadores de la sub gerencia de obras y supervisión tratan a los usuarios siempre con cortesía?

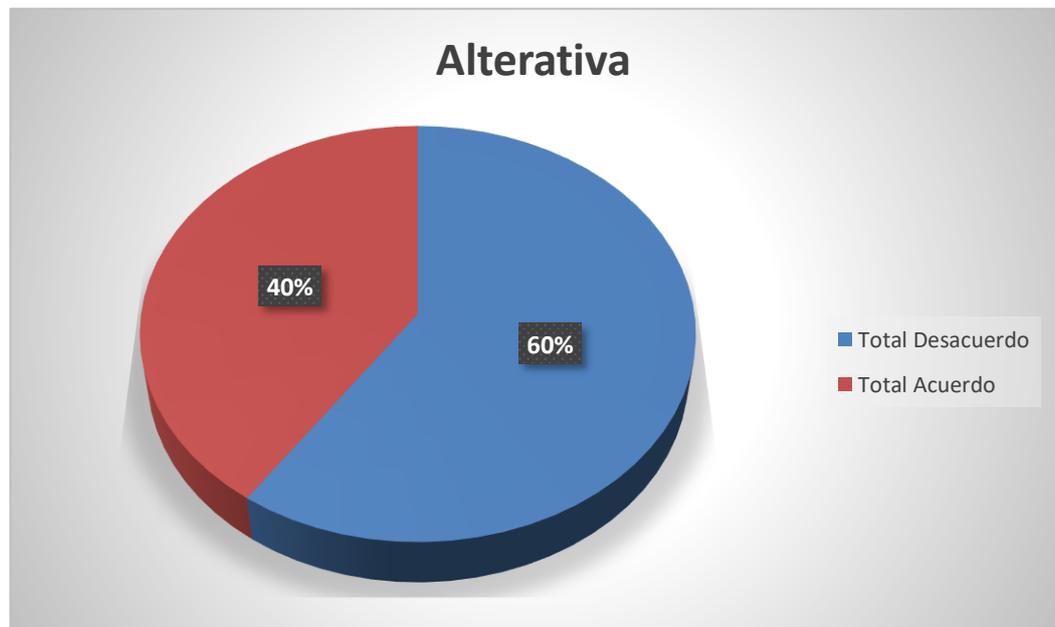
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTAL DESACUERDO	31	60%
TOTAL ACUERDO	21	40%
TOTAL	52	100%

Elaborado por: Aguirre, Karina (2020)

Análisis:

Según los datos que se muestran en el cuadro referente a la dimensión de seguridad, el total de encuestados que equivalen el 60%, opinan una vez más con un total desacuerdo que los colaboradores de la Sub Gerencia de obras y Supervisión No tratan siempre con cortesía a los usuarios, lo que significa que el personal administrativo carece de actitudes de calidad humana y se muestran apáticos e ineficientes, mientras que 21 personas que equivalen el 40%, afirman que, si los colaboradores de la SGOS tratan siempre con cortesía a los usuarios.

Grafico 11: ¿Los trabajadores de la sub gerencia de obras y supervisión tratan a los usuarios siempre con cortesía?



Elaborado por: Aguirre, Karina (2020)

Interpretación:

Según los resultados analizados y que se muestran en el gráfico circular se tiene un porcentaje mayor del 60% que se encuentran en total desacuerdo y afirman que los colaboradores de la Sub Gerencia de obras y Supervisión No tratan a los usuarios siempre con cortesía, mostrando incomodidad, impaciencia y malestar a los usuarios, ya que no muestran interés en brindar atención oportuna a los usuarios. De esta manera se observa una vez más que a causa de la mala atención que reciben los usuarios, se percibe disconformidad, impaciencia y desconfianza hacia las autoridades y/o servidores de la entidad pública, generalizando a toda la entidad sobre el proceder de las autoridades públicas hacia el interés del ciudadano huanuqueño.

Tabla 12: ¿Los trabajadores de la sub gerencia de obras y supervisión cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los usuarios?

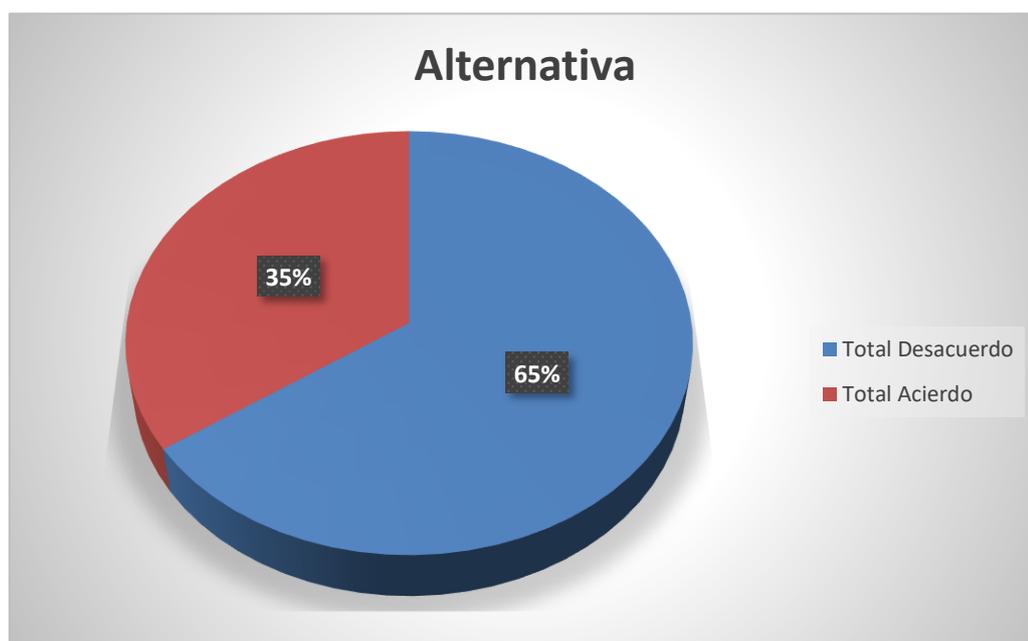
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTAL DESACUERDO	34	65%
TOTAL ACUERDO	18	35%
TOTAL	52	100%

Elaborado por: Aguirre, Karina (2020)

Análisis:

Según los datos expuestos en el cuadro se tiene del total de encuestados, 34 personas que equivalen el 65%, se encuentran en total desacuerdo y opinan que los trabajadores de la Sub Gerencia de obras y Supervisión No cuentan con el conocimiento adecuado para responder las consultas de los usuarios, como se puede evidenciar que también carecen de conocimientos idóneos en cuanto a temas administrativos, mientras que 18 personas que equivalen el 35%, afirman que trabajadores de la sub gerencia de obras y supervisión cuentan con el conocimiento adecuado para responder las consultas de los usuarios, en el momento oportuno.

Grafico 12: ¿Los trabajadores de la sub gerencia de obras y supervisión cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los usuarios?



Elaborado por: Aguirre, Karina (2020)

Interpretación:

Según los resultados obtenidos y que se muestran en el gráfico se tiene un porcentaje mayor que equivale al 65%, donde se encuentran en total desacuerdo y afirman que los trabajadores de la Sub Gerencia de obras y Supervisión No cuentan con el conocimiento adecuado para responder las consultas y solicitudes de los usuarios, evidenciándose que existe personal administrativo que carecen de conocimiento eficaz al momento de brindar información requerida por los usuarios, lo que genera molestias e incomodidad en los usuarios. Para lo cual es de principal interés y prioritario brindar una buena capacitación a todos los colaboradores y puedan mostrarse eficiente y eficaz al momento de ofrecer una buena calidad de atención al ciudadano huanuqueño.

4. DECLARACIONES SOBRE EXPECTATIVAS DE LA DIMENSIÓN DE EMPATÍA

Tabla 13: ¿La sub gerencia de obras y supervisión le brinda atención individual?

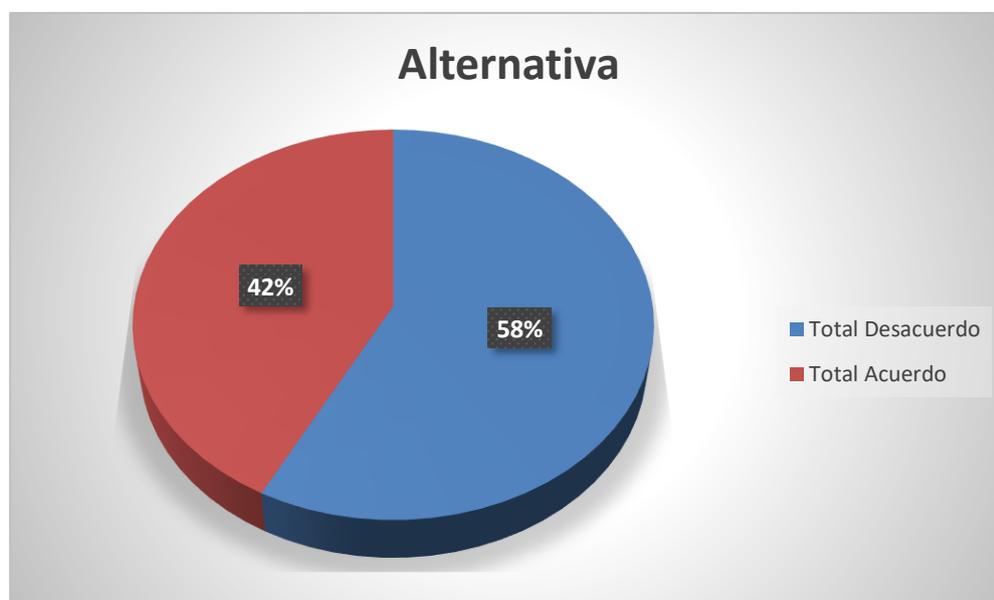
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTAL DESACUERDO	30	58%
TOTAL ACUERDO	22	42%
TOTAL	52	100%

Elaborado por: Aguirre, Karina (2020)

Análisis:

Según los datos que se muestran en el cuadro referente a la dimensión de la empatía, se tiene del total de encuestados, 30 personas que equivalen el 58%, mencionan estar en Desacuerdo y opinan que los trabajadores de la SGOS No le brindan una atención individual al usuario, lo que quiere decir que hay un desinterés ante las necesidades de los usuarios, mientras que 22 personas que equivalen el 42%, dicen estar en de acuerdo que los colaboradores de la sub gerencia de obras y supervisión si les brindan atención individual y personalizada.

Grafico 13: ¿La sub gerencia de obras y supervisión le brinda atención individual?



Elaborado por: Aguirre, Karina (2020)

Interpretación:

Según los resultados analizados referente a la dimensión de la empatía se tiene un porcentaje mayor que equivale el 58% evidenciando claramente que se encuentran en total Desacuerdo ya que afirman que los trabajadores de la SGOS No les brindan una atención individual a los usuarios, esto evidencia que hay carencia de accesibilidad, responsabilidad y espíritu del buen servicio de calidad que requieren los usuarios, generando disconformidad y desconfianza en las autoridades y colaboradores que los representan en la sociedad, por lo que se requiere reforzar con un plan de capacitación y concientización y se puedan brindar una buena atención de calidad a los usuarios, tal como exigen a ser tratados con rapidez y eficiente.

Tabla 14: ¿La sub gerencia de obras y supervisión cuenta con trabajadores que le brindan atención personal?

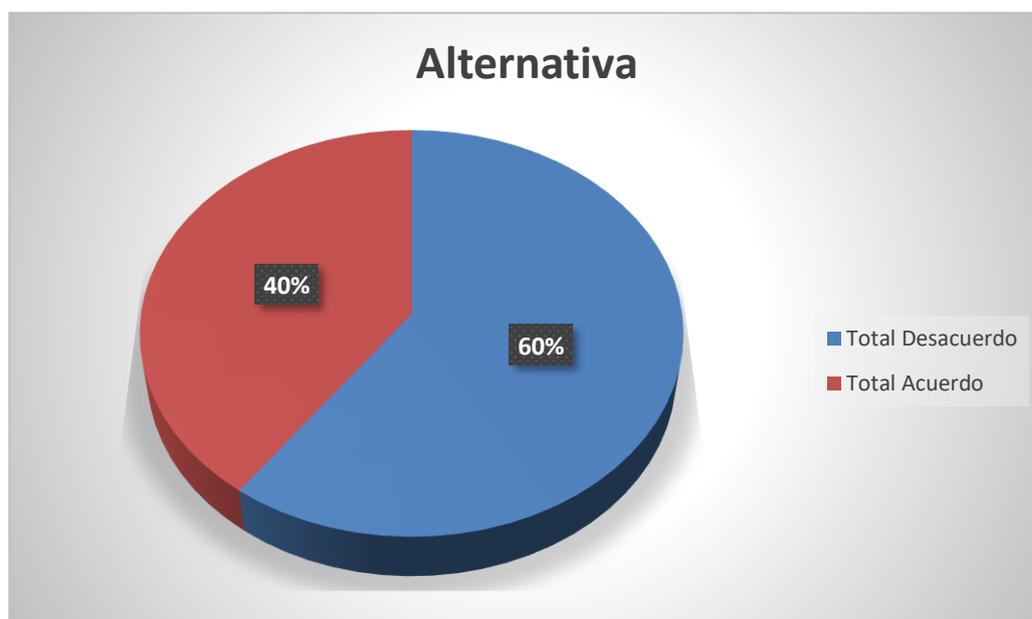
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTAL DESACUERDO	30	60%
TOTAL ACUERDO	22	40%
TOTAL	52	100%

Elaborado por: Aguirre, Karina (2020)

Análisis:

Según los datos expuestos en el cuadro se muestra claramente que, del total de encuestados, 30 personas que equivalen el 60%, mencionan que están en Desacuerdo que en la SGOS cuentan con trabajadores que no le brindan atención personalizada, lo que significa que no se muestran atentos en brindar una atención personal al usuario, mientras que 22 personas que equivalen el 40%, afirman que están de Acuerdo que los trabajadores de la sub gerencia de obras y supervisión cuentan con trabajadores que si les brindan atención personalizada a los usuarios.

Grafico 14: ¿La sub gerencia de obras y supervisión cuenta con trabajadores que le brindan atención personal?



Elaborado por: Aguirre, Karina (2020)

Interpretación:

Los resultados que se observa en el grafico circular que equivale el 60% opinan con un total Desacuerdo que en la SGOS No cuentan con los trabajadores que le brindan una atención personalizada, ya que se evidencia que existe carencia de personal con alto espíritu del buen servicio de calidad que puedan prestar al ciudadano, por lo que esta deficiencia genera incomodidad e impaciencia a los usuarios.

Tabla 15: ¿La sub gerencia de obras y supervisión se preocupa de cuidar los intereses de sus usuarios?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTAL DESACUERDO	34	65%
TOTAL ACUERDO	18	35%
TOTAL	52	100%

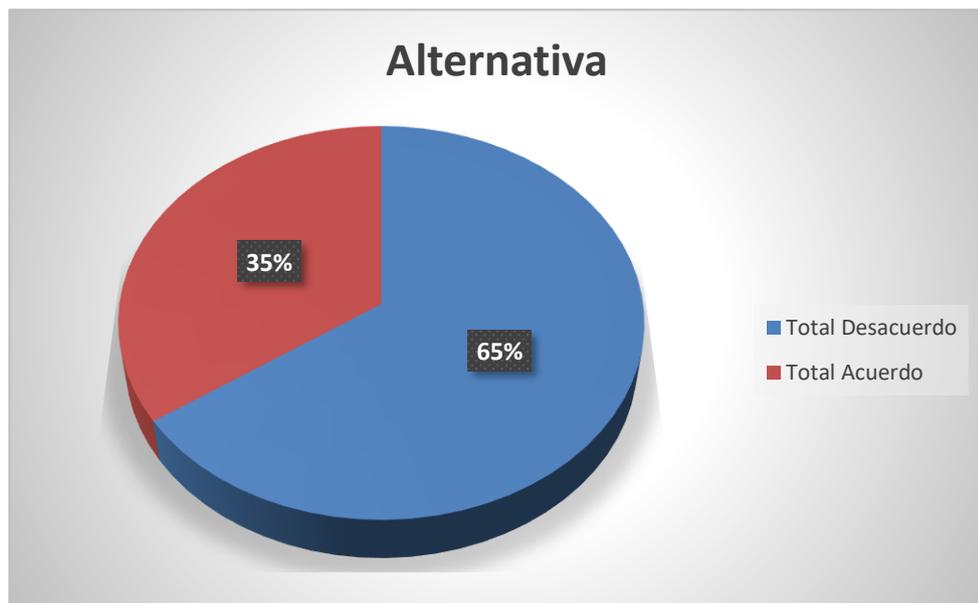
Elaborado por: Aguirre, Karina (2020)

Análisis:

En el cuadro expuesto se puede observar claramente que, del total de 34 personas encuestados, que equivalen el 65%, mencionan que están en Total Desacuerdo que los colaboradores de la SGOS No se

preocupan de cuidar los intereses de sus usuarios, tal es así que se muestran un total desinterés por los tramites solicitados por los usuarios, mientras que 18 personas que equivalen el 35%, afirman que están de Acuerdo que los colaboradores de la SGOS Si se preocupan de cuidar los intereses de los usuarios.

Grafico 15: ¿La sub gerencia de obras y supervisión se preocupa de cuidar los intereses de sus usuarios?



Elaborado por: Aguirre, Karina (2020)

Interpretación:

Los resultados que se observa en el grafico circular sobre la dimensión de empatía que equivale el 65% donde afirman con un total Desacuerdo que en la SGOS No se preocupan de cuidar los intereses de sus usuarios, como por ejemplo los tramites y/o solicitudes que los usuarios permanentemente solicitan a la entidad, se encuentran sin tramite alguno, por lo que se acercan a la entidad con la finalidad de hacer su propio seguimiento de sus trámites, encontrando deficiencias y falta de interés en proseguir con el procedimiento adecuado, demostrando de esta manera las deficiencias en el trato que recibe por la falta de optimización y eficiencia con los trámites administrativos. Por lo tanto, es

de prioridad fundamental adecuar un plan de capacitación y concientización a todos los colaboradores para que puedan brindar una atención de calidad a los usuarios.

Tabla 16: ¿Los trabajadores de la sub gerencia de obras y supervisión atienden sus necesidades específicas?

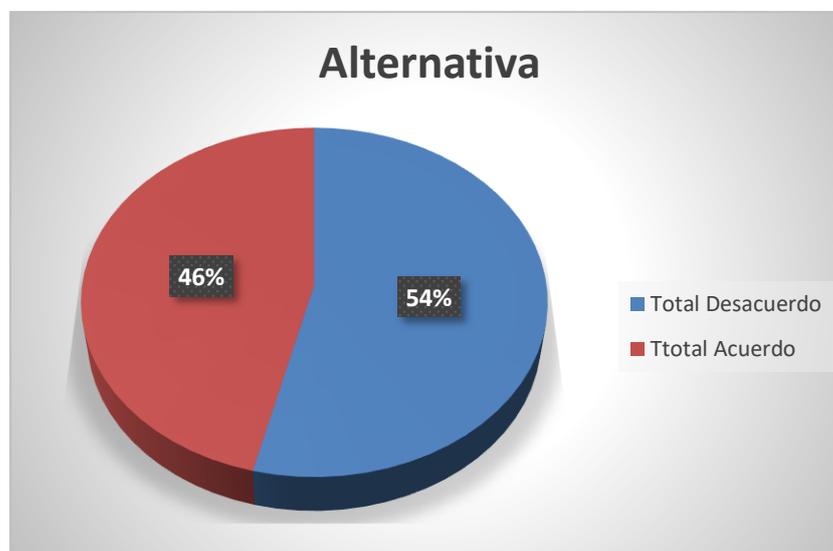
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTAL DESACUERDO	28	54%
TOTAL ACUERDO	24	46%
TOTAL	52	100%

Elaborado por: Aguirre, Karina (2020)

Análisis:

En el cuadro se puede observar que, del total de encuestados, 28 personas que equivalen el 54%, mencionan que están en total Desacuerdo que los trabajadores de la Sub Gerencia de obras y Supervisión No atienden sus necesidades específicas de los usuarios, lo que significa que el usuario no recibe una atención de inmediato y no le brindan la atención que requieren, mientras que otras 24 personas que equivalen el 46%, afirman también que están de Acuerdo que los colaboradores de la sub gerencia de obras y supervisión Si atienden sus necesidades específicas de los usuarios.

Grafico 16: ¿Los trabajadores de la sub gerencia de obras y supervisión atienden sus necesidades específicas?



Elaborado por: Aguirre, Karina (2019)

Interpretación:

Según los resultados que se pueden observar en el gráfico circular referente a la dimensión de empatía se tiene un porcentaje mayor que equivale al 54% manifiestan con un total Desacuerdo que los trabajadores de la Sub Gerencia de obras y Supervisión No atienden sus necesidades específicas a los usuarios, ya que se evidencian que existen personal administrativo con falta de interés, apáticos y no les brindan las facilidades para sus necesidades específicas de los usuarios, por lo que es de prioridad fundamental adecuar un plan de capacitación y concientización a todos los colaboradores para que puedan brindar una atención de calidad a los usuarios.

5. DECLARACIONES SOBRE EXPECTATIVAS DE LA DIMENSIÓN DE BIENES MATERIALES (ELEMENTOS TANGIBLES)

Tabla 17: ¿La apariencia de los equipos de la sub gerencia de obras y supervisión es moderna?

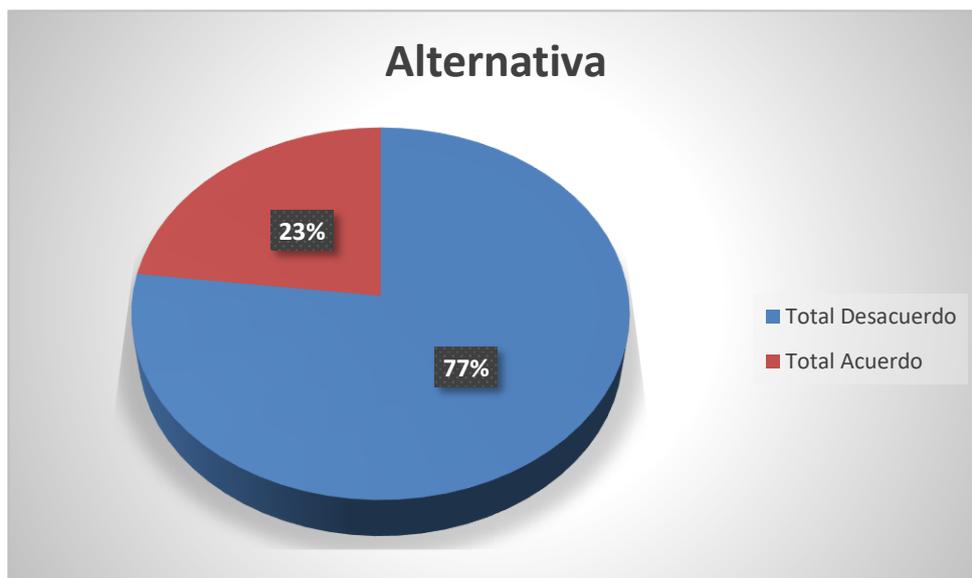
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTAL DESACUERDO	40	77%
TOTAL ACUERDO	12	23%
TOTAL	52	100%

Elaborado por: Aguirre, Karina (2020)

Análisis:

En el cuadro se puede observar referente a la dimensión de bienes materiales – elementos tangibles, que, del total de 40 personas encuestados, que equivalen al 77%, mencionan que están en Total Desacuerdo sobre las apariencias de los equipos de la Sub Gerencia de obras y Supervisión y opinan que no son modernos, evidenciándose que los elementos tangibles se encuentran en desuso, mientras que otras 12 personas que equivalen al 23%, afirman que están de Acuerdo que Si la apariencia de los equipos de la sub gerencia de obras y supervisión es moderna.

Grafico 17: ¿La apariencia de los equipos de la sub gerencia de obras y supervisión es moderna?



Elaborado por: Aguirre, Karina (2020)

Interpretación:

Los resultados que se muestran en el gráfico circular, que equivalen el 77% opinan que están en total Desacuerdo sobre las apariencias de los equipos de la SGOS que estas No son modernos, lo que causa la demora en los procesos administrativos por la falta y carencia de los equipos nuevos, en ese sentido es de primordial y necesario que los equipos y/o material de trabajo donde se desempeñan el personal administrativo de la Sub gerencia de obras y supervisión requirieren ser renovadas y su optimización, en tal sentido que estos puedan tener una buena apariencia de modernidad ante la presencia de algún visitante y/o usuario y con ello se pueda brindar una atención eficaz y eficiente a la sociedad huanuqueña.

Tabla 18: ¿Las instalaciones físicas de la sub gerencia de obras y supervisión son visualmente atractivas?

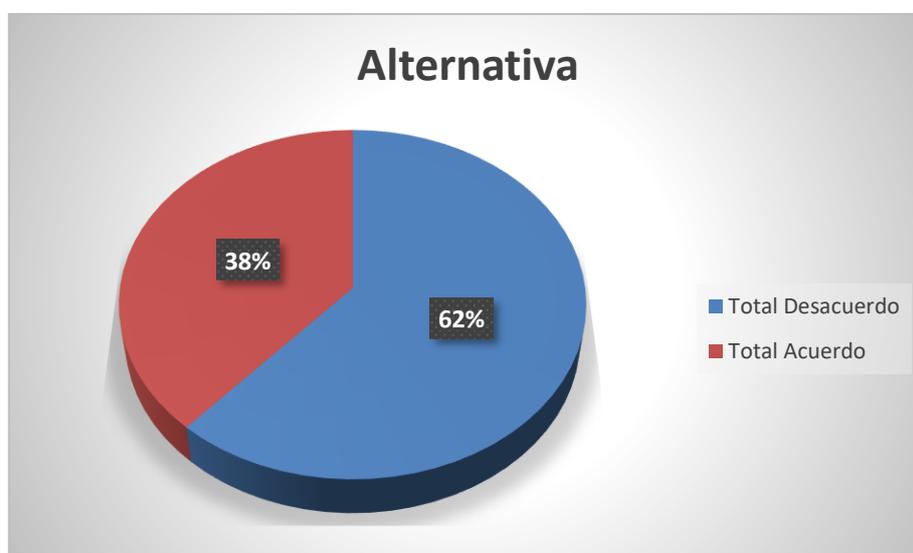
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTAL DESACUERDO	32	62%
TOTAL ACUERDO	20	38%
TOTAL	52	100%

Elaborado por: Aguirre, Karina (2020)

Análisis:

En el cuadro se puede observar claramente que, del total de 32 personas encuestados, que equivalen el 62%, mencionan que están en Total Desacuerdo afirmando que las instalaciones físicas de la SGOS, donde No son visualmente atractivas, mostrándose de esa manera que las instalaciones se encuentran deteriorados por el constante uso, mientras que un porcentaje mínimo de 20 personas que equivalen el 38%, afirman estar de Acuerdo que son visualmente atractivas las instalaciones físicas de la sub gerencia de obras y supervisión.

Grafico 18: ¿Las instalaciones físicas de la sub gerencia de obras y supervisión son visualmente atractivas?



Elaborado por: Aguirre, Karina (2020)

Interpretación:

Por lo expuesto en el gráfico circular se observa como resultado en un porcentaje mayor que equivale el 62% afirmando con un total Desacuerdo, que las instalaciones físicas No son visualmente atractivas en la sub gerencia de obras y supervisión, lo que significa que, a simple vista las instalaciones de trabajo donde se desempeñan los trabajadores no son muy buenos, no son cómodos, mostrando incomodidad, estrechez, falta de ventilación, ambientes muy cerrados y hacinados, que causa impaciencia, por encontrarse muy aglomerado de personas,

en ese sentido es de primordial y oportuno mejorar las instalaciones de trabajo, con mejoras en la amplitud en el área de trabajo y puedan así brindar una mejor atención eficiente y eficaz al ciudadano huanuqueño.

Tabla 19: ¿La presentación de los trabajadores de la sub gerencia de obras y supervisión es buena?

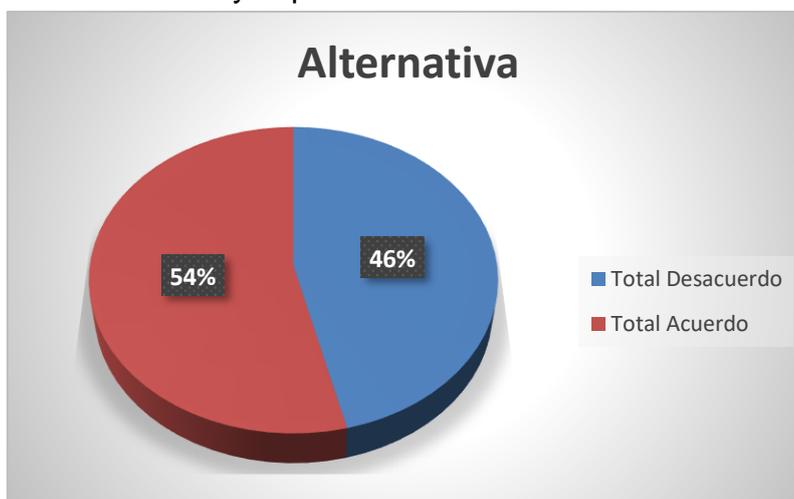
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTAL DESACUERDO	24	46%
TOTAL ACUERDO	28	54%
TOTAL	52	100%

Elaborado por: Aguirre, Karina (2020)

Análisis:

En el cuadro expuesto se puede observar con 24 personas encuestados, que equivalen un mínimo porcentaje del 46%, mencionan que están en Total Desacuerdo y opinan que no es buena la presentación de los trabajadores de la SGOS, mientras que otras 28 personas que equivalen el porcentaje mayor del 54%, afirman estar de Acuerdo sobre la presentación de los trabajadores de la sub gerencia de obras y supervisión es muy buena, ya que con ello se puede explicar que la presentación del personal administrativo es adecuada por encontrarse presentables ante el público usuario.

Grafico 19: ¿La presentación de los trabajadores de la sub gerencia de obras y supervisión es buena?



Elaborado por: Aguirre, Karina (2020)

Interpretación:

En el gráfico se puede deducir que hay un porcentaje mayor que equivale al 54% donde opinan con un total Acuerdo sobre la visibilidad buena de la presentación de los trabajadores de la SGOS, en ese sentido se puede decir que la gran mayoría del personal administrativo que son parte del desarrollo de la entidad y de la SGOS, tienen una buena presentación, en cuanto a su imagen personal se refiere, ya que se muestran con trajes de vestir formal, tal como la entidad lo exige para mostrar la imagen ante el público usuario. Por lo cual es un comienzo de mejora de la calidad de atención, tal es así que la imagen es parte de la calidad y atención al usuario.

Tabla 20: ¿Los materiales asociados con la atención a los usuarios (como folletos o catálogos) de la sub gerencia de obras y supervisión son visualmente atractivos?

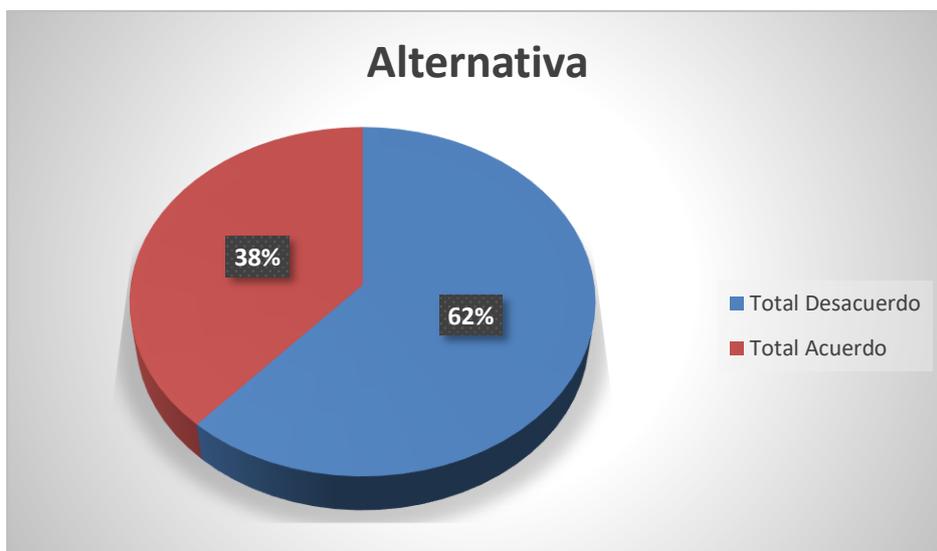
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTAL DESACUERDO	32	62%
TOTAL ACUERDO	20	38%
TOTAL	52	100%

Elaborado por: Aguirre, Karina (2020)

Análisis:

En el cuadro expuesto se puede observar que, del total de 32 personas encuestados, que equivalen el 62%, mencionan que están en Total Desacuerdo y afirman que los materiales asociados con la atención a los usuarios (como folletos o catálogos) de la SGOS No son visualmente atractivos, lo que significa que no cuentan con material a vista de los usuarios para poder brindar alguna información, mientras que otras 20 personas que equivalen el 38%, afirman estar de Acuerdo sobre los materiales asociados con la atención a los usuarios (como folletos o catálogos) de la sub gerencia de obras y supervisión si son visualmente atractivos.

Grafico 20: ¿Los materiales asociados con la atención a los usuarios (como folletos o catálogos) de la sub gerencia de obras y supervisión son visualmente atractivos?



Elaborado por: Aguirre, Karina (2020)

Interpretación:

En el gráfico circular se puede observar claramente con un porcentaje mayor que equivale el 62% donde afirman con un total Desacuerdo sobre los materiales didácticos como folletos o catálogos que la SGOS ofrece como instructivos para los usuarios, no se encuentran a la vista del usuario, lo que evidencia que no existe material didáctico e informativo que pueda recurrir el usuario sobre las expectativas que ofrece como entidad para el desarrollo de la población, evidenciándose que hay una falta de implementación de material informativo para brindar una buena atención a los usuarios.

Tabla 21: ¿Los horarios de labores de la sub gerencia de obras y supervisión son convenientes?

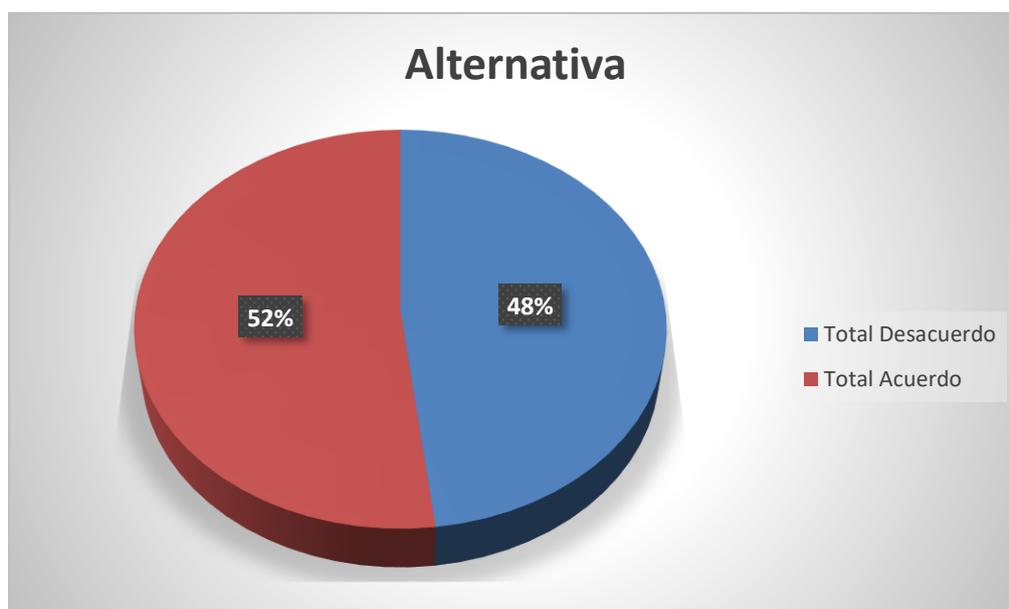
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTAL DESACUERDO	25	48%
TOTAL ACUERDO	27	52%
TOTAL	52	100%

Elaborado por: Aguirre, Karina (2020)

Análisis:

En el cuadro expuesto se puede observar que, del total de 25 personas encuestados, que equivalen el 48%, afirman estar en Desacuerdo que los horarios de labores propuesto por la SGOS no son convenientes, mientras que otras 27 personas que equivalen a un mayor porcentaje del 52%, afirman que, si los horarios de labores de la SGOS son convenientes, para la atención a los usuarios, lo que significa que los horarios ya propuestos se mantienen de acuerdo a las exigencias de los usuarios.

Grafico 21: ¿Los horarios de labores de la sub gerencia de obras y supervisión son convenientes?



Elaborado por: Aguirre, Karina (2020)

Interpretación:

En el gráfico expuesto se puede observar que hay un porcentaje mayor del 52%, que afirman sobre los horarios de atención al público usuario propuesto por la Sub Gerencia de obras y Supervisión si son convenientes y favorables, ya que los horarios son adecuados a libre disponibilidad del público usuario que visita la entidad, tal es así que son horarios establecidos por el gobierno regional Huánuco de lunes a viernes de 8:00 a.m a 1:00 pm y desde las 3:00 pm hasta las 6:00 pm.

4.2 Verificación de la Hipótesis

Debido a que la investigación es de tipo descriptivo, no requiere de Hipótesis, por lo que se ha planteado algunas preguntas de investigación que demuestran con total claridad la veracidad del tema de estudio, contrarrestando al objetivo principal de la investigación.

Por lo que solo se ha considerado una muestra, a los usuarios de las Obras Por Administración Directa que son un total de 52 usuarios que asistieron a la SGOS del Gobierno Regional Huánuco.

Tabla N° 22

ITEM	MODALIDAD DE EJECUCIÓN	
	OBRAS POR ADMINISTRACIÓN DIRECTA	
	MUESTRA DE USUARIOS	PORCENTAJE
	N = V+M	(%)
Σ	52	100%

Elaborado por: Aguirre, Karina (2020)

Se tiene que, la Calidad de la Atención a los usuarios en la Sub Gerencia de Obras y Supervisión es deficiente e inapropiada, se evidencia en un total de 670 preguntas contestadas por los usuarios encuestados (52), que equivale el 61% del total de 1092 preguntas contestadas.

Tabla N° 23

ALTERNATIVAS	PREGUNTAS CONTESTADAS	PORCENTAJE (%)
TOTAL DESACUERDO	670	61.00
TOTAL ACUERDO	422	39.00
TOTAL	1092	100.00

Elaborado por: Aguirre, Karina (2020)

CAPITULO V

DISCUCIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se realizarán las contrastaciones de los resultados obtenidos con las dimensiones siguientes: Formulación del problema, Objetivos y Marco Teórico.

5.1 Presentar la contrastación de los resultados del informe de Investigación

5.1.1. Contrastación de los resultados con el Problema de Investigación

Los resultados obtenidos en relación al problema de investigación, nos evidencian claramente en las encuestas realizadas de ¿Cómo es la calidad de la atención a los usuarios de la Sub Gerencia de Obras y Supervisión del Gobierno Regional Huánuco?, donde se puede apreciar en las preguntas 3. De Fiabilidad, con un 67.00% No desempeñan el servicio de atención de manera correcta a la primera vez, asimismo en la pregunta 1. De Capacidad de respuesta, con un 65.00% no brindan el servicio de atención con prontitud a los usuarios, del mismo modo en la pregunta 3. De Seguridad, con un 60.00% No tratan siempre con cortesía a los usuarios y en la pregunta 2 sobre Empatía, un 58.00% No le brindan atención personal. Por lo que se evidencia claramente que existe falencias en la atención al usuario, un problema que dificulta la buena calidad de atención.

5.1.2. Contrastación de los resultados con los Objetivos.

Los resultados obtenidos en cuanto a los objetivos de la investigación: Evaluar la calidad de la atención a los usuarios de la Sub Gerencia de Obras y Supervisión del Gobierno Regional Huánuco, se ha obtenido lo siguiente: en las preguntas 2. De Fiabilidad, con un 60.00% No muestran un sincero interés por resolverlo un problema al usuario, del mismo modo en la pregunta 1. sobre Capacidad de respuesta, el 65.00% No brindan el servicio de atención con prontitud a los usuarios y en la pregunta 1. Sobre Seguridad, un 58.00% afirman que el comportamiento de los trabajadores no les inspira confianza, del mismo modo en la pregunta 1. sobre Empatía el 58.00% mencionan que no le brindan una atención individual y por último en la pregunta 1. sobre Elementos tangibles con un 77.00% mencionan que las apariencias de los equipos no son modernos. Esto evidencia claramente que los objetivos trazados por la presente investigación afirman con total claridad las falencias encontradas ya que se evaluó y se determinó cada una de las dimensiones.

5.1.3. Contrastación de los resultados con el Marco Teórico.

Los resultados obtenidos en cuanto al Marco Teórico de la investigación se tienen, donde los “estándares de calidad en la prestación de los servicios públicos y su incidencia en la responsabilidad de la Administración” así como la “percepción de la calidad de servicio públicos”, los resultados obtenidos se evidencian en las preguntas 2. Sobre Seguridad, con un 54.00% afirman que los usuarios deberían sentirse seguros al realizar algún trámite, del mismo modo en la pregunta 3. Sobre elementos tangibles un 54.00% afirman que la presentación de los trabajadores en la sub

gerencia de obras y supervisión es buena, así mismo en la pregunta 5 con un 52.00% mencionan que los horarios de atención son adecuados. Por lo tanto, se evidencia que se encuentra un mínimo porcentaje que los estándares de calidad están bajo la responsabilidad de los servidores públicos como es el caso de la sub gerencia de obras y supervisión, tal es así que la percepción de una buena calidad de atención de los servicios públicos, traerá consigo el crecimiento institucional en todos los aspectos.

Por lo tanto, se puede decir que, obtenidos los resultados de las encuestas realizadas en la SGOS del Gobierno Regional Huánuco, se puede indicar que las falencias encontradas en su gran mayoría, son proporcionado por los colaboradores, los mismos que tienen contacto directo con los usuarios, motivos que son los causales de la baja percepción e interés en cuanto a calidad de atención al usuario.

Además de lo antes mencionado se identificó que la Oficina de la SGOS no se implementan una cultura organizacional hacia sus colaboradores; es decir no transmiten sus valores organizacionales, visión, misión, ni objetivos a conseguir. Así como motivación a la cortesía, amabilidad y buena atención hacia los usuarios. Los directores y/u gerentes no utilizan parámetros de concientización como la capacitación continua, referente a la atención, la cortesía y la buena atención.

También se evidenció que la actitud de cortesía es baja al recibir a los usuarios externos, y no le brindan una atención personalizada. Pocos son los colaboradores que mantienen contacto visual con el usuario y muestran interés por brindar una buena atención de calidad al usuario.

En definitiva, no se aplica una evaluación adecuada de concientización, ni se brinda una capacitación a todos los colaboradores involucrados en la atención al usuario, por lo que se reflejan una deficiente y baja calidad de atención que se brinda a los usuarios.

Por su parte los funcionarios de la entidad evaluada, consideran que, si, es de importancia brindar una buena atención de calidad a los usuarios, el servicio, la atención y la cortesía brindada “es Bueno”, ya que depende en su mayoría por los colaboradores que se muestre la imagen y el crecimiento institucional en todos los aspectos, ya que el personal debe estar siempre disponibles o atentos para atender sus necesidades y requerimientos de los usuarios.

CONCLUSIONES

1. Los resultados obtenidos en cuanto a los objetivos de la investigación: Evaluar la calidad de la atención a los usuarios de la SGOS del Gobierno Regional Huánuco, se ha obtenido lo siguiente: donde en la expectativa de la Fiabilidad, con un 60% No muestran un sincero interés por resolverlo un problema al usuario, del mismo modo en la pregunta 1. sobre Capacidad de respuesta, el 65.00% No brindan el servicio de atención con prontitud a los usuarios y en la pregunta 1. Sobre Seguridad, un 58.00% afirman que el comportamiento de los trabajadores no les inspira confianza, del mismo modo en la pregunta 1. sobre Empatía el 58.00% mencionan que no le brindan una atención individual y por último en la pregunta 1. sobre Elementos tangibles con un 77.00% mencionan que las apariencias de los equipos no son modernos. Esto evidencia claramente que los objetivos trazados por la presente investigación afirman con total claridad las falencias encontradas que existen deficiencias y carencia en la atención de calidad que se brinda al usuario, así como la falta de una cultura organizacional y accesibilidad de primera instancia, causas que están reflejando malestar e incomodidad por la demora y apatía en temas administrativos ya que se evaluó y se determinó cada una de las dimensiones, generando que los procesos administrativos se vuelvan en trámites burocráticos y retrasos en resolver sus solicitudes que vienen requiriendo con anterioridad, el cual no se refleja una respuesta aceptable por parte de la población huanuqueña.
2. De las opiniones vertidas por los usuarios que asistieron a la oficina de la SGOS del Gobierno Regional Huánuco, se obtuvo 52 usuarios encuestadas, de los cuales arrojaron un total de 670 respuestas contestadas que equivalen el 61.00% donde se encuentran en Total Desacuerdo sobre una atención deficiente que reciben los usuarios por parte del personal administrativo. En ese contexto, se evidencia claramente que el área de estudio necesita su atención y prioridad, ya

que deben ser corregidas de forma oportuna, y establecer métodos y procedimiento que ayuden a los funcionarios y colaboradores a evaluar en temas de fiabilidad (confiabilidad), capacidad de respuesta, empatía, seguridad y los elementos tangibles que permitan mejorar el trato adecuado que los usuarios se merecen y puedan así corregir las falencias encontradas en el desempeño de sus actividades diarias en beneficio del público usuario.

3. Los inconvenientes encontrados referente a la calidad de la atención a los usuarios, se producen debido a que en la entidad no tienen implementado programas de capacitación continua para una cultura de servicio y atención hacia el público usuario. Otra deficiencia de la sub gerencia de obras y supervisión es no aplicar métodos de evaluación a su personal que permite comprobar el desempeño con el que desarrollan sus funciones, tal es así, que se evidencia una mala atención y apatía hacia el usuario, lo que genera en el público una percepción negativa que no es bien recibido por la población.
4. En la investigación realizada se pudo observar en cierta medida, que algunos colaboradores de la SGOS se encuentran dispuestos a realizar cambios y aplicar nuevos métodos que la entidad imparta, para el crecimiento e imagen institucional del Gobierno Regional Huánuco ante el público usuario, lo que se evidencia claramente en los resultados obtenidos de la encuesta con un total del 39.00% de las preguntas contestadas están de acuerdo y coinciden que la atención y la cortesía brindada por parte de los colaboradores hacia el público usuario es buena; esto evidencia que, hay un mínimo porcentaje (39%) que tienen interés y compromiso de colaboradores que brindan una atención eficiente al usuario; por lo que se requiere dar mayor importancia en brindarles métodos y procedimientos para ser capacitados y concientizados con temas relacionadas a la calidad de atención al usuario. Una vez aplicada los métodos, los resultados serán favorables eficaces y eficientes a la vista del público en general.

5. Del mismo modo, realizada la entrevista, al Sub Gerente de Obras y Supervisión (e), menciona que sus colaboradores si, pueden brindar una buena atención cuando la carga laboral sea estable, menos recargada, así como también se encuentran comprometidos, con el público usuario que evidencia una posible mejora de atención al usuario, que será contrarrestado con las propuestas y mejoras en beneficio del público usuario.

6. Por último, se concluye que los procedimientos a llevarse a cabo mediante capacitaciones y aplicados frente a las deficiencias encontradas, no debe verse como un gasto más, sino como un beneficio a corto plazo ya que es una alternativa de mejora que responde a las necesidades de los usuarios, para el desarrollo de sus recursos y mejorar así la calidad de atención a la población huanuqueña.

RECOMENDACIONES

1. En base al objetivo de la investigación, se recomienda que la oficina de la sub gerencia de obras y supervisión del Gobierno Regional Huánuco, desarrolle planes de acción para establecer políticas de atención de calidad que se debe brindar al usuario, mediante la elaboración de estrategias y planes de capacitación y concientización en temas de calidad, priorizando en las cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, que evalúa la calidad del servicio dentro de una entidad pública.
2. Se recomienda que se considere como parte prioritario desarrollar una de las dimensiones evaluadas en el presente estudio de investigación, que es la “capacidad de respuesta” el cual es la disposición inmediata para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio de atención rápida e eficiente sea de mayor importancia en poder aplicar las medidas correctivas al personal administrativo y los funcionarios públicos, tal es así que se muestren dispuestos a ayudar a los usuarios en satisfacer las distintas necesidades que acontecen en el mayor tiempo posible.
3. Se recomienda evaluar al personal administrativo y servidores públicos, que labora en la oficina de la SGOS del Gobierno Regional Huánuco, y medir el desempeño de sus funciones periódicamente, realizar evaluaciones periódicas, semestrales o anuales referente a las deficiencias encontradas que requieren de atención y aplicar inmediatamente las medidas correctivas de forma oportuna y lograr de esa manera que la opinión de los usuarios cambie, todo ello se logrará con la iniciativa de implementar los mecanismos de evaluación del desempeño, acordes al tipo y funciones individuales del personal administrativo para que cubran las expectativas de los usuarios. Así mismo se sugiere que después de seis meses de aplicado los planes de acción propuestos anteriormente, los directivos pueden realizar una

encuesta laboral para conocer el nivel de aceptación que han tenido los cambios realizados en el personal administrativo hacia los usuarios.

4. Crear conciencia en los trabajadores y/o colaboradores de la sub gerencia de obras y supervisión, así como indirectamente a todas las áreas administrativas, las oficinas claves de mayor afluencia de usuarios tales como: la Gerencia de Infraestructura (GRI), Administración, Oficina de Logística y Servicios Auxiliares (OLSA), Almacén, Recursos Humanos, Oficina de Planeamiento y Presupuesto, Oficina de Tesorería, Oficina de Secretaria General, Oficina de Gobernación, y la más importante y de mayor prioridad Mesa de Partes, que son parte del Gobierno Regional Huánuco, para dar a conocer la importancia de generar conciencia en el Recurso Humano, y por lo tanto es de suma importancia realizar capacitaciones para elevar su nivel de optimismo, confianza, y calidad humana, el cual será uno de los logros obtenidos dentro de la entidad y fuera de ella, ya que consecuentemente será favorable para el público usuario.

5. Implementar estímulos para los colaboradores que tengan mejor desempeño, motivando a la ejecución de sus funciones de manera eficiente, promover actividades recreacionales entre compañeros que permitan la integración con todas las áreas dentro de la entidad y premiar su compromiso y aporte con la entidad y el público usuario, así mejorar la productividad en el ámbito laboral.

CAPITULO V

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Barrios, S. & Escoriza T. (2014) – Gestión de la Calidad en la Administración Pública: un reto para el futuro - Universidad Central Marta Abreu de las Villas – Santa Clara – Villa Clara – Cuba. Centro de Estudios de Dirección Empresarial. Recuperado el 22 de Julio del 2019, de <http://www.cyta.com.ar/ta1303/v13n3a3.htm>

2. Camarasa, J. (2004) – La Calidad en la Administración Pública. Inspector General de Servicios de la CARM. Recuperado el 26 de enero del 2020 de https://www.educarm.es/documents/246424/461838/revista8_02.pdf/867c87b3-0024-4846-81fa-e835ae7ecbc1

3. Guía de Estrategias y Mecanismos para la Gestión Pública Efectiva (GEMGPE) – Perú / Calidad de los Servicios Públicos – secretaria de Asuntos Políticos (2012). Recuperado el 23 de Julio del 2019, de <http://www.oas.org/es/sap/dgpe/gemgpe/peru/calidad.asp>

4. Departamento de Formación y Calidad (2011). La Gestión de la Calidad y la Calidad en la Administración Pública. Recuperado el 21 de enero del 2020, de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/41C859F33929C34605257BE5007DD0DA/\\$FILE/LA_GESTI%C3%93N_DE_CALIDAD_CALIDAD_EN_LA_ADMINISTRACI%C3%93N_P%C3%9ABLICA.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/41C859F33929C34605257BE5007DD0DA/$FILE/LA_GESTI%C3%93N_DE_CALIDAD_CALIDAD_EN_LA_ADMINISTRACI%C3%93N_P%C3%9ABLICA.pdf)

5. BLOG DE DEFENSERIA DEL PUEBLO (2010). Derecho al buen trato en las entidades de la Administración Pública. Recuperado el 18 de octubre del 2019, de <http://www.defensoria.gob.pe/blog/derecho-al-buen-trato-en-las-entidades-de-la-administracion-publica/>

6. Meneses V. & Richard R. (2018), tesis La logística y la calidad de los servicios de la dirección regional de agricultura de Huánuco 2018. Universidad de Huánuco. Recuperado el 25 de noviembre del 2019, de <http://200.37.135.58/handle/123456789/1514?show=full>
7. Casermeiro de Goytia, M. B. (2010), "La calidad en los servicios públicos". Coordinadora General de la Oficina de Calidad de los Servicios de Gobierno de la Provincia de Salta – Argentina. Recuperado el 28 de Agosto del 2020, de http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf
8. Moyado, F. (2010), "CALIDAD EN LA GESTION PÚBLICA, Revista de la Red de Expertos Iberoamericanos. Recuperado el 28 de agosto del 2020, de, http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/revistas_red/REI_CALIDAD_7.pdf
9. AFASI (2012) – DECALOGO DE CALIDAD DEL FORMADORA PARA EL EMPLEO. ASOCIACIÓN DE FORMADORES. Recuperado el 06 de Agosto del 2019, de <https://afacieuskadi.wordpress.com/2012/08/04/decalogo-de-calidad-del-formadora-para-el-empleo/>
10. Denisis A. (2011). Artículo: PLAN ESTRATEGICO PARA UNA IMAGEN CORPORATIVA. Recuperado el 06 de agosto del 2018, de - <http://www.monografias.com/trabajos83/plan-estrategico-imagen-corporativa/plan-estrategico-imagen-corporativa.shtml>
11. Repeto F. (1998). LA ADMINISTRACION PÚBLICA. ESCENARIO ACTUAL, ESTUDIOS Y PERSPECTIVAS RECIENTES. EJES PARA UNA AGENDA DE INVESTIGACIÓN. Universidad de Buenos Aires.

- Recuperado el 08 de agosto del 2018, de <http://faculty.udesa.edu.ar/Tommasi/cedi/dts/dt12.pdf>
12. Guerrero O. (1997) PRINCIPIOS DE ADMINISTRACION PUBLICA - Colombia. Recuperado el 08 de Agosto del 2018, de <http://bibliotecadigital.ilce.edu.mx/sites/csa/principio/leccion1.html>
 13. Bañón R. & Carrillo E. (1997). Articulo: LA NUEVA ADMINISTRACION PÚBLICA, – Madrid. Recuperado el 10 de agosto del 2018, de <http://www.iapqroo.org.mx/website/biblioteca/LA%20NUEVA%20ADMINISTRACION%20PUBLICA.pdf>
 14. Ríos S. (2009). GESTION DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA EN LA ADMINISTRACION PÚBLICA – AREA DE GERENCIA PÚBLICA - Perú. Recuperado el 21 de agosto del 2018, de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7A0D92B8B03202BA05257C310078B24D/\\$FILE/11_24_SEHUUHANIOFCFJXIULZDFPGJGJIXMCQFHxzBFAPNPUQUENCZZC.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7A0D92B8B03202BA05257C310078B24D/$FILE/11_24_SEHUUHANIOFCFJXIULZDFPGJGJIXMCQFHxzBFAPNPUQUENCZZC.pdf)
 15. Gómez D. (2013). NUEVA GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNANZA: DESAFÍOS EN SU IMPLEMENTACIÓN, Facultad de Ciencias Políticas y Administración Pública UANL. Recuperado el 26 de agosto del 2018, de [http://www.spentamexico.org/v8-n1/A14.8\(1\)177-194.pdf](http://www.spentamexico.org/v8-n1/A14.8(1)177-194.pdf)
 16. Penacho, J. (2000). EVOLUCION HISTORICA DE LA CALIDAD EN EL CONTEXTO DEL MUNDO DE LA EMPRESA Y DEL TRABAJO. Recuperado el 28 de Agosto del 2018, de [http://www.gio.uvigo.es/asignaturas/gestioncalidad/Penacho.Cap1\(1\).pdf](http://www.gio.uvigo.es/asignaturas/gestioncalidad/Penacho.Cap1(1).pdf)
 17. Camarasa C. (2000). LA CALIDAD EN LA ADMINSTRACION PUBLICA – Universidad de Murcia Educar. Recuperado el 29 de agosto del 2018, de http://www.educarm.es/documents/246424/461838/revista8_02.pdf/867c87b3-0024-4846-81fa-e835ae7ecbc1

18. Pontificia Universidad Católica del Perú (2013, 15 de Enero). CALIDAD SIGNIFICADO E IMPORTANCIA. Recuperado el 01 de Setiembre del 2018, de <http://200.16.4.26/el-asesor/calidad-significado-e-importancia#sthash.z1wUDxLd.dpbs>
19. González B. (2009). La Administración pública y calidad en el ámbito público. La evaluación de la calidad de los servicios públicos. Normas ISO y modelos de autoevaluación EFQM. Recuperado el 08 de Setiembre del 2018, de http://empleopublico.castillalamancha.es/empleopublico/c/document_library/get_file?uuid=48222740-98d8-45db-9edd-0e20ed042b71&groupId=10129
20. Domínguez S. (2004). CALIDAD TOTAL Y ADMINISTRACION PÚBLICA Cámara de Cuentas de Andalucía. Recuperado el 01 de Setiembre del 2018, de <http://www.lapiedad.org.ar/base/Archivos/pg24-30.pdf>
21. Mas C. (2012). Presidente de PwC España. Modernización de las Administraciones Públicas. Recuperado el 18 de Setiembre del 2018, de: <https://www.pwc.es/es/publicaciones/sectorpublico/assets/transformar-administracion-publica-esp.pdf>
22. Zeithmal, P. & Berry (2004). El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio. Recuperado el 20 de Setiembre del 2018, de: <http://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
23. María del Mar C. (2015). Tesis “Los Estándares de Calidad en la Prestación de los Servicios Públicos y su Incidencia en la Responsabilidad de la Administración”. Recuperado el 05 de febrero del 2019, de <https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/27026/Tesis%20Mar%C3%ADa%20del%20Mar%20Caraza%20Crist%C3%ADn.pdf?sequence=1>

24. Normas APA: Presentación de trabajos escritos (2020), Recuperado de <https://normasapa.in/>

ANEXOS

ENCUESTA

DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LAS OBRAS POR ADMINISTRACIÓN DIRECTA DE LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN DEL GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO

INSTRUCCIONES: La Presente encuesta tiene fines académicos, su apoyo será fundamental para la realización de la investigación.

Por favor, indique el grado que usted piensa que una entidad pública debe tener respecto a las características descritas en cada uno de las preguntas. Si usted siente que la característica no es totalmente esencial, marque el número 1. Si cree que la característica es absolutamente esencial para una entidad pública, marque el número 7. Si su decisión no es muy definida, marque uno de los números intermedios.

Es totalmente anónima. Por lo que se pediría de la manera más amable responder, marcando con una (X) la respuesta que considere conveniente en las siguientes preguntas:

Cuestionario sobre expectativas de la calidad de atención a los usuarios.

1. FIABILIDAD:

Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de confiabilidad (Fiabilidad)		Total Desacuerdo				Total Acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
1	Cuando la sub gerencia de obras y supervisión promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple							
2	Cuando un usuario tiene un problema, la sub gerencia de obras y supervisión muestra sincero interés por resolverlo							
3	La sub gerencia de obras y supervisión desempeña el servicio de atención de manera correcta a la primera vez							
4	La sub gerencia de obras y supervisión proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo							
5	La sub gerencia de obras y supervisión mantiene informados a los usuarios sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios							

2. CAPACIDAD DE RESPUESTA:

Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de responsabilidad (Capacidad de respuesta)		Total Desacuerdo				Total Acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
1	Los trabajadores de la sub gerencia de obras y supervisión brindan el servicio de atención con prontitud a los usuarios							
2	Los trabajadores de la sub gerencia de obras y supervisión siempre se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios							
3	Los trabajadores de la sub gerencia de obras y supervisión nunca están demasiado ocupados como para no atender a un usuario							

3. SEGURIDAD:

Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Seguridad		Total Desacuerdo				Total Acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
1	El comportamiento de los trabajadores de la sub gerencia de obras y supervisión le inspira confianza							
2	Al realizar tramite documentario con los trabajadores de la sub gerencia de obras y supervisión el usuario se debe sentir seguro							
3	Los trabajadores de la sub gerencia de obras y supervisión tratan a los usuarios siempre con cortesía							
4	Los trabajadores de la sub gerencia de obras y supervisión cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los usuarios							

4. EMPATIA:

Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Empatía		Total Desacuerdo				Total Acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
1	La sub gerencia de obras y supervisión le brinda atención individual							
2	La sub gerencia de obras y supervisión cuenta con trabajadores que le brindan atención personal							
3	La sub gerencia de obras y supervisión se preocupa de cuidar los intereses de sus usuarios							
4	Los trabajadores de la sub gerencia de obras y supervisión atienden sus necesidades específicas							

5. ELEMENTOS TANGIBLES:

Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Bienes materiales (elementos tangibles)		Total Desacuerdo				Total Acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
1	La apariencia de los equipos de la sub gerencia de obras y supervisión es moderna							
2	Las instalaciones físicas de la sub gerencia de obras y supervisión son visualmente atractivas							
3	La presentación de los trabajadores de la sub gerencia de obras y supervisión es buena							
4	Los materiales asociados con la atención a los usuarios (como folletos o catálogos) de la sub gerencia de obras y supervisión son visualmente atractivos							
5	Los horarios de labores de la sub gerencia de obras y supervisión son convenientes							

Gracias!

GUIA DE ENTREVISTA

DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS DE LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN DEL GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO

INSTRUCCIONES: La Presente entrevista tiene fines académicos, su apoyo será fundamental para la realización de la investigación titulado: “Calidad de la atención a los usuarios de la sub gerencia de obras y supervisión del Gobierno Regional Huánuco”.

Buenos días Sr. (a), Srta (Ing.), queremos agradecerle el tiempo que me brinda para poder realizar esta entrevista. También quiero mencionarle que los comentarios e información que nos proporcionen serán muy valiosos para el presente proyecto de investigación.

Día:	Hora:
Lugar: Gobierno Regional Huánuco	Entrevistado:
Tema: “Calidad de la atención a los usuarios de la sub gerencia de obras y supervisión del Gobierno Regional Huánuco” - 2020	
Pregunta 1:	¿Cuál es su opinión, respecto a la calidad de la atención que reciben los usuarios en la SGOS?
Apuntes:	
Pregunta 2:	¿Cree usted que, en la SGOS, se encuentran comprometidos en brindar atención de calidad de los servicios que ofrece a los usuarios?
Apuntes	
Pregunta 3:	¿Sus colaboradores, trabajadores, personal administrativo de la SGOS, proporciona sus servicios a los usuarios en la oportunidad que promete resolverlos?
Apuntes	
Pregunta 4:	¿Sus colaboradores, trabajadores, personal administrativo de la SGOS, tratan a los usuarios con cortesía y empatía al brindar sus servicios a los usuarios en la oportunidad que promete resolverlos?
Apuntes	

Pregunta 5:	¿Cree Usted que las instalaciones físicas de la SGOS, es adecuada para que sus colaboradores puedan brindar una buena atención de calidad de atención a los usuarios?
Apuntes	

ANALISIS E INTERPRETACION OBJETIVA A TRAVEZ DE L ENTREVISTA:

Se aplicó la entrevista a un (01) directivo representativo de la Sub Gerencia de Obras y Supervisión como parte del Usuario Interno para conocer su opinión respecto a la calidad de atención que se brinda a los usuarios, de acuerdo a la siguiente guía de entrevista.

Obteniendo como resultado lo siguiente:

ENTREVISTADO:

Sub Gerente de Obras y Supervisión (e)

Lugar: Gobierno Regional Huánuco

Pregunta # 1: ¿Cuál es su opinión, respecto a la calidad de la atención que reciben los usuarios en la SGOS?

La Calidad es buena, cuando hay una carga de trabajo estable, el personal atiende oportunamente.

Pregunta # 2: ¿Cree usted que, en la SGOS, se encuentran comprometidos en brindar atención de calidad de los servicios que ofrece a los usuarios?

Si, el personal que labora en la Sub Gerencia de Obras y Supervisión, se encuentra comprometido.

Pregunta # 3: ¿Sus colaboradores, trabajadores, personal administrativo de la SGOS, proporciona sus servicios a los usuarios en la oportunidad que promete resolverlos?

Parcialmente, por la gran carga laboral que tiene la SGOS, y cada personal en su afán de brindar una buena atención.

Pregunta # 4: ¿Sus colaboradores, trabajadores, personal administrativo de la SGOS, tratan a los usuarios con cortesía y empatía al brindar sus servicios a los usuarios en la oportunidad que promete resolverlos?

En cierta medida, ya que son personas de diferentes edades y condiciones, lo que lleva a que la cortesía no es igual para todos.

Pregunta # 5: ¿Cree Usted que las instalaciones físicas de la SGOS, es adecuada para que sus colaboradores puedan brindar una buena atención de calidad de atención a los usuarios?

Si, cuenta con espacios amplios, lo que si falta es orden, durante la prestación de sus servicios.

Al respecto se puede deducir que el Sub Gerente de Obras y Supervisión (e), nos brinda su opinión respecto a la calidad de atención que ofrecen sus colaboradores al público usuario, evidenciándose que sus colaboradores si, pueden brindar una buena atención cuando la carga laboral sea estable, menos recargada, así como también se encuentran comprometidos, con el público usuario que evidencia una posible mejora de atención al usuario. Todo ello se podrá contrarrestar con las propuestas y mejoras realizadas en el presente informe de investigación.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “CALIDAD DE LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y SUPERVISIÓN DEL GOBIERNO REGIONAL HUANUCO – 2020”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodologías	Instrumentos
<p>General</p> <p>¿Cómo es la calidad de la atención a los usuarios de la Sub Gerencia de Obras y Supervisión del Gobierno Regional Huánuco?</p> <p>¿Cómo es la calidad de la atención a los usuarios de la Sub Gerencia de Obras y Supervisión del Gobierno Regional Huánuco?</p> <p>Específico</p> <p>A) ¿Cuál es el nivel de fiabilidad en la atención de los usuarios de la Sub Gerencia de Obras y Supervisión del Gobierno Regional Huánuco?</p> <p>B) ¿Cuál es la capacidad de respuesta en la atención de los usuarios de la Sub Gerencia de Obras y Supervisión del Gobierno Regional Huánuco?</p> <p>C) ¿Cómo es la empatía en la atención de los usuarios de la Sub Gerencia de Obras y Supervisión del Gobierno Regional Huánuco?</p> <p>D) ¿Cómo es la seguridad en la atención de los usuarios de la Sub Gerencia de Obras y Supervisión del Gobierno Regional Huánuco?</p> <p>E) ¿Cómo son los elementos tangibles para la atención de los usuarios de la Sub Gerencia de Obras y Supervisión del Gobierno Regional Huánuco?</p>	<p>General</p> <p>Evaluar la calidad de la atención a los usuarios de la Sub Gerencia de Obras y Supervisión del Gobierno Regional Huánuco 2019 – I.</p> <p>Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar la fiabilidad de la atención a los usuarios de la sub Gerencia de Obras y Supervisión del Gobierno Regional Huánuco. 2. Analizar la capacidad de respuesta en la atención de los usuarios de la Sub Gerencia de Obras y Supervisión del Gobierno Regional Huánuco. 3. Analizar cuál es la empatía en la atención de los usuarios de la Sub Gerencia de Obras y Supervisión del Gobierno Regional Huánuco. 4. Analizar cuál es la seguridad en la atención de los usuarios de la Sub Gerencia de Obras y Supervisión del Gobierno Regional Huánuco. 5. Analizar, cuáles son los elementos tangibles para la atención de los usuarios de la Sub Gerencia de Obras y Supervisión del Gobierno Regional Huánuco. 	<p>La presente investigación es de tipo descriptivo, por lo que no llevan hipótesis.</p> <p>En ese contexto, no todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren, es suficiente plantear algunas preguntas de investigación.</p>	<p>Variable</p> <p>La Calidad de la Atención</p>	<p>Tipo y Nivel de Investigación</p> <p>Descriptiva: Porque consiste sólo en observar un fenómeno y describirlo tal y como lo observamos. Por lo tanto, se describirá los factores, los elementos, acerca de la calidad de servicios, evidenciando sus características del problema en estudio.</p> <p>Enfoque: Cuantitativo Se procesará la información para cuantificarla y poder explicarla.</p> <p>Diseño de la Investigación: Diseño No Experimental</p> <p>Población: Usuarios de las obras por Administración Directa de la Sub Gerencia de Obras y Supervisión, un aproximado de 52 usuarios.</p> <p>Muestra: P=M N=52 usuarios</p>	<p>Cuestionario: a través de una hoja de encuesta. “La cual está compuesta por una serie de preguntas planteadas y estructuradas a los usuarios externos de las obras por administración directa de la sub gerencia de obras y supervisión del Gobierno Regional Huánuco.</p> <p>Guía de Entrevista: que será plasmado a través de un cuestionario de preguntas, para conocer su opinión respecto de la calidad de atención que se brinda a los usuarios. Se aplicará al Sub Gerente y al personal administrativo, como parte de los Usuarios Interno de la Sub Gerencia de Obras y Supervisión del Gobierno Regional Huánuco.</p>

