UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión de calidad y atención al usuario de la Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – Tumbes, 2022

TESIS

Para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública

Autora: Br. Rosa Johanna Clavijo López

Tumbes, 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión de calidad y atención al usuario de la Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – Tumbes, 2022

Los suscritos declaramos que el proyecto de la tesis es original en su contenido y forma:

Bach. Rosa Johanna Clavijo López (Autora)

Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández (Asesor)
ORCID, 0000-0003-3937-2613

Tumbes, 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión de calidad y atención al usuario de la Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – Tumbes, 2022

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y forma:

Dr. Severino Apolinar Risco Zapata (Presidente)
ORCID: 0000-0002-2683-4105

Mg. Orlando Sigiffredo Ecca López (Secretario)
ORCID: 0000-0003-2672-7171

Mg. Galvani Guerrero García (Vocal)
ORCID: 0000-0002-3151-806X

Tumbes, 2022

Dedicatoria

A mis padres, Edi y Adelaida por ser parte fundamental en mi crecimiento personal y fundamental.

A mi esposo Fernando Escobedo y a mi hija Fernanda Escobedo por su incondicional amor y perseverancia que me brindan cada día para superarme.

Agradecimiento

A la Universidad Nacional de Tumbes por formar profesional mediante los distintos grados y títulos académicos

Al Encargado de la Oficina, por permitirme realizar mi investigación y facilitaciones de normatividad y apoyo en la aplicación de los instrumentos.

Al asesor Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández, por su apoyo brindado en la elaboración de mi investigación.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo Nº 155-2019-SUNEDU/CD
ESCUELA DE POSGRADO
Tumbes – Perú

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, siendo las 20:30 horas del 12 de octubre del dos mil veintidós, se reunieron mediante la modalidad virtual por la plataforma google meet, los miembros del jurado conformado con la Resolución Nº 346-2022/UNTUMBES-EPG-D: Dr. Severino Apolinar Risco Zapata (presidente), Mg. Orlando Sigifredo Ecca López (secretario), Mg. Galvani Guerrero García (miembro), para proceder al acto de sustentación y defensa de la tesis titulada: Gestión de calidad y atención al usuario de la Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – Tumbes, 2022 presentada por el Bachiller Rosa Johanna Clavijo López para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública.

Actuó en la condición de asesor, el Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández

Concluido el acto de sustentación y defensa, absueltas las preguntas formuladas y efectuadas las correspondientes observaciones, el jurado calificador decidió declarar: APROBADA la tesis, por unanimidad (o por mayoría simple) con el calificativo de BUENA, en conformidad con lo normado en el artículo 91. del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 20:42 horas, se dio por concluido el indicado acto académico y en expresión de conformidad se procedió a la suscripción de la presente acta.

Tumbes, 12 de octubre de 2022.

Severino Apolinar Risco Zapata
DNI Nº 00219860
ORCID N° 0000-0002-2683-4105
(PRESIDENTE)

Orlando Sigifredo Ecca López
DNI Nº 02679361
ORCID N° 0000-0003-2672-7171
(SECRETARIO)

Galvani Guerrero García
DNI Nº 45101586
ORCID N° 0000-0002-3151-806X
(MIEMBRO)

Gilmer Rubén Murga Fernández
DNI Nº 07700664
ORCID Nº 0000-0003-3937-2613
(ASESOR)

C.c. Jurado de Tesis (3), Asesor (1), sustentante (1), UI (2)

Firmamos la presente.

INDICE GENERAL

RESUMEN ix

ABSTRACT x

CAPÍTULO I 11

1. INTRODUCCIÓN 11

CAPÍTULO II: 16

2. ESTADO DEL ARTE 16

2.1. Bases teóricas 16

2.1.1. Gestión de calidad 16

2.1.2. La Atención al usuario 23

2.2. Antecedentes 24

CAPÍTULO III: 30

3. MATERIALES Y MÉTODOS 30

3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis 30

3.1.1. Tipo de estudio 30

3.1.2. Diseño de investigación 30

3.2. Población, muestra y muestreo 31

3.2.1. Población 31

3.2.2. Muestra 31

3.2.3. Muestreo 32

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 32

3.4. Plan de procesamiento y análisis de datos 34

3.5. Hipótesis 34

3.5.1. Hipótesis general 35

3.5.2. Hipótesis específicas: 35

3.6. Definición y operacionalización de variables 35

3.7. Aspectos éticos 36
CAPÍTULO IV:.....37
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 37
CAPÍTULO V:.....45
5. CONCLUSIONES.....45
CAPITULO VI:.....46
6. RECOMENDACIONES.....46
CAPITULO VII:.....47
REFERENCIAS 47
ANEXOS.....51

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión de calidad y la atención al usuario en la Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – Tumbes, 2022; y un problema de investigación enfocado a ¿De qué manera se relaciona la gestión de calidad y la atención al usuario en la Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – Tumbes, 2022? Utilizando una metodología de investigación cuantitativa, correlacional y transversal no experimental. (Hernandez et al., 2015) Cuenta con hipótesis existe relación entre la gestión de calidad y la atención al usuario en la Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera, la cual fue comprobada a través de sistemas estadísticos como SPSS 25.0, mediante la aplicación de instrumentos validados a través del alfa de Cronbach. Se obtuvieron los siguientes resultados se aprecia el cálculo de la correlación entre la gestión de calidad y atención al usuario sobre los 254 participantes estudiados. el coeficiente de correlación de Pearson obtenido es de 0.470, indicando que existe una correlación moderada entre las variables gestión de calidad y atención al usuario y el valor de significancia al ser 0.000 indica que se rechaza la hipótesis nula H0, y se acepta la hipótesis investigación Hi. Concluyendo que la gestión de calidad obtuvo una media de 70.05, similar a la media obtenida por la atención al usuario de 67.70, lo que unido al 0.470 de coeficiente de correlación muestra que existe una relación moderada entre las dos variables del estudio.

Palabras clave: Gestión de calidad, atención al usuario, talento humano y satisfacción.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between quality management and user service in the Decentralized Office of the National Fisheries Health Agency - Tumbes, 2022; and a research problem focused on how quality management and user service are related in the Decentralized Office of the National Fisheries Health Agency - Tumbes, 2022? Using a quantitative, correlational and non-experimental cross-sectional research methodology. (Hernandez et al., 2015) It has a hypothesis that there is a relationship between quality management and user service in the Decentralized Office of the National Fisheries Health Agency, which was verified through statistical systems such as SPSS 25.0, through the application of instruments validated through Cronbach's alpha. The following results were obtained, showing the calculation of the correlation between quality management and user service on the 254 participants studied. the Pearson correlation coefficient obtained is 0.470, indicating that there is a moderate correlation between the quality management and user service variables and the significance value being 0.000 indicates that the null hypothesis H0 is rejected, and the research hypothesis is accepted Hi. Concluding that quality management obtained an average of 70.05, similar to the average obtained by user service of 67.70, which together with the 0.470 correlation coefficient shows that there is a moderate relationship between the two study variables.

Keywords: Quality management, user service, human talent and satisfaction

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

Actualmente, una entidad de atención al usuario en una entidad pública es un espacio que capta, recibe, integra información y responde a las solicitudes realizadas por los usuarios, y establece acciones y actitudes efectivas para permitir expectativas y construir relaciones efectivas con la ciudadanía. Por lo tanto, disponer de un control sobre el servicio de calidad permite a las entidades públicas hacer un seguimiento minucioso de las actividades e identificar posibles problemas y subsanar rápidamente las deficiencias del desempeño laboral. (Fontalvo et al., 2020)

En México, En el caso de los servicios, también reflejan un creciente interés por la supervisión de la gestión de calidad, con áreas de oportunidad de mejora que incluyen, independientemente de la acreditación, el desarrollo de investigaciones enfocadas en el aporte de sus usuarios. El hecho de que estos servicios por lo general no cumplieron con las expectativas de la sociedad, entre otros factores, contribuyó a una crisis de legitimidad en la administración pública occidental. En respuesta a esta situación, surge como los tiempos lo requieren el modelo administrativo de nueva gestión pública que impulsa la OCDE, uno de sus ejes es la gestión de calidad a nivel nacional, y su propuesta central es que la gestión esté centrada en el ciudadano. (Espinoza & Fragoso, 2022)

En comparación con los productos, la evaluación de la calidad del servicio tiene aspectos de medición complejos, centrándose en su heterogeneidad inherente, la indivisibilidad de la producción y el consumo, la caducidad y la intangibilidad. En Ecuador, este problema no es nuevo ante la realidad que existe en las organizaciones donde la evaluación empírica de la calidad del servicio y su baja

relación con las expectativas y percepciones de los usuarios arroja resultados ostensibles que aún tienen implicaciones para la mejora continua del servicio. (Insuasti & Silva, 2022)

Entre el conjunto de circunstancias y condicionantes que determinan la satisfacción del usuario, la comunicación verbal entre el servidor público y el usuario es el más frecuentemente encontrado en la literatura como fuente de insatisfacción. Está suficientemente constatada la asociación existente entre la provisión de información adecuada al usuario y la satisfacción éste, y de ambas con el correcto cumplimiento del consejo dado, lo que hace de este aspecto de la asistencia un importante regulador de la eficiencia con que se administran algunos recursos, como los servicios públicos, los servidores de cada oficina cuyos usuarios fueron encuestados. La principal limitación de la investigación es que no se encontró una fórmula satisfactoria para valorar el tiempo medio disponible por atención, importante determinante de la satisfacción, una de las limitaciones fue el lenguaje y la persistencia de dudas entre el usuario y el servidor al finalizar la atención. (Aizpuru Barandiarán, 2017)

En el Perú, a través de los años, el alto gobierno estableció metas y objetivos tendientes a lograr la calidad en los sistemas de gestión de los servicios en salud (MINSA, 2007, 2009, 2015), reconociendo que los resultados alcanzados en esa materia no han sido satisfactorios ni confiables, lo cual ha constituido un obstáculo para enfrentar los problemas comunes y propios de cada región, significando un determinante para la salud de millones de peruanos (MINSA, 2009). En Tarapoto, la necesidad de optimizar la calidad, y más específicamente, su capacidad de respuesta, la percepción positiva por parte de los usuarios en dimensiones de los SGSS como la empatía y seguridad, se relacionó con mayor cumplimento en los lapsos de tamizaje, con mejor adherencia al tratamiento.(Mendoza & Crispín, 2021)

Una investigación reciente se encontró que Perú, es el segundo país de la región donde los ciudadanos demoran, en promedio, más tiempo en completar un trámite, 8.6 horas según el Banco Interamericano de Desarrollo en el 2019; asimismo se ha presenciado el malestar en los trabajadores y usuarios de SANIPES, por la demora

de la gestión de documentos, trayendo como consecuencia la demora de trámites. Se pudo identificar el malestar de los trámites internos por parte del personal de SANIPES. Los cuales pueden involucrar desde el registro de un trámite, la forma y procedimiento para dar respuesta a un trámite, así como también los trámites que corresponden a interacciones con otras entidades, esto último debido a que no todas las instituciones estatales cuentan aún con sistemas de trámite documentario. De no realizarse las mejoras en el SIGESDOC por parte de SANIPES, as limitaciones en atención al usuario sería un círculo vicioso, afectando en su satisfacción debido a la necesidad de poder alcanzar el objetivo como usuario; por lo tanto, perjudicando también al personal de SANIPES. (J. Meza & Figueroa, 2021)

La identificación de requerimientos operativos, con la finalidad de establecer estrategias de gestión para incrementar la eficacia del control y atención al usuario, la presente investigación, permite deducir que SANIPES, tiene instauradas algunas medidas, como planificación, control; lo cual permite que SANIPES se enfoque en potenciar sus estrategias de atención basadas en actitudes estratégicas, liderazgo, formación, mostrando dimensiones fuertes y poder fortalecer la atención al usuario y la gestión de la calidad. (Leyton, 2019)

Muchas veces los usuarios que utilizan los servicios pesqueros en la Filial Tumbes no se comprometen con la calidad porque no saben lo que va a pasar o lo que pueden generar el desarrollo de su distrito en materia de seguridad, saneamiento y fuentes de trabajo. Un proceso de calidad ocurre de forma muy eficiente si todo el personal de Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera - Tumbes está comprometido. En la actualidad el no disponer de autoridad y toma de decisiones para el cumplimento de los servicios ofrecidos hace que el tiempo sea un factor negativo, debido a que el no dar las facilidades a los usuarios genera que la atención no sea la óptima, es preciso mencionar que por ser un organismo desconcentrado tiene autoridad la sede central, es por ello que la no descentralización de la oficina en Tumbes hace que el personal no pueda brindar un servicio de calidad. La Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera - Tumbes cuenta con un ambiente o infraestructura adecuada, el clima laboral que se fomenta no es el adecuado, la comunicación verbal es deficiente lo cual no genera confianza entre colaboradores, es necesario mencionar

que solo se dispone de una encargada lo que es la atención en este caso se le denomina asistente administrativa, la falta de personal en esta área dificulta la eficiente atención al usuario, es por ello que al identificar y gestionar el cambio permitiría generar compromiso y fidelidad de los trabajadores con el empleador

Problema general

Se formuló el siguiente problema de investigación:

¿De qué manera se relaciona la gestión de calidad y la atención al usuario en la Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – Tumbes, 2022?

Se justifica la encuesta, por conveniencia se brindará información a la Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – Tumbes, 2022 - Tumbes 2022, en base a variables, para poder elaborar y desarrollar un plan de acción que implique mejoras al servicio para lograr la satisfacción de los usuarios.

Por su relevancia teórica se analizó el servicio a los usuarios y su satisfacción y su impacto en la gestión de la calidad, y se determinará la mejora de la gestión de la calidad en el servicio y su relación con la atención al usuario.

Por su relevancia práctica, las variables se midieron utilizando dos herramientas validadas los cuales fueron dos instrumentos una correspondiente a la variable gestión de calidad y la otra variable atención al usuario, herramientas adecuadas para las definiciones de la población y muestra de estudio.

Debido a su relevancia social, la atención al usuario es uno de los principales factores más relevantes para entidad, debido que de ella es dependiente del posicionamiento en la mente de los usuarios en virtud de la mejora continua de la institución.

Por su metodología se establecen los tipos de jerarquía y relación de la gestión de calidad en los servicios al usuario, aumentando así la satisfacción del usuario con

cada tarea, logrando un mayor grado de gestión de la calidad y relación con los servicios al usuario Descentralización de la Dirección Nacional de Pesca y Saneamiento - Tumbes 2022.

Objetivo general

Determinar la relación de la gestión de calidad y la atención al usuario en la Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – Tumbes, 2022.

Objetivos específicos

Determinar la relación del talento humano y la atención al usuario en la Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – Tumbes, 2022.

Determinar la relación del planteamiento de calidad y la atención al usuario en la Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – Tumbes, 2022.

CAPÍTULO II:

2. ESTADO DEL ARTE

2.1. Bases teóricas

2.1.1. Gestión de calidad

Definiciones

La calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos". Asimismo; presentan distintas conceptualizaciones respecto a la calidad de distintos autores, pudiendo recopilar y clasificar en cinco grupos. (Garvín, 1988).

Definiciones Trascendentales

"La calidad es una cualidad innata, una característica absoluta y universalmente reconocida. Se considera trabajos de gran calidad aquellos que están por encima de las modas, cuya imagen de calidad perdura inamovible en el tiempo". (Sangüesa, Mateo & Ilzarbe, 2006). Se pudo definir que la calidad puede ser reconocida por los usuarios a través de experiencias acumuladas en un determinado tiempo.

Definiciones Basadas en Producto

“La calidad es una característica medible. Las diferencias de calidad significan en la cantidad de una característica que posee el producto”. (Sangüesa, Mateo & Ilzarbe, 2006). Se entiende que los niveles altos y bajos de una determinada característica de un producto o servicio los cuales son cruciales para poder determinar el grado de calidad, lo que refleja en los distintos grupos de usuarios.

Definiciones Basadas en el Usuario

“La calidad debe ser definida desde la óptima del usuario”. Por lo tanto, la calidad se define en términos de las necesidades y conveniencia del cliente. Definición subjetiva, ya que cada consumidor tiene gustos y preferencias diferentes. (Sangüesa, Mateo & Ilzarbe, 2006)

Definiciones Basadas en la Producción

“Está basada con la oferta. Se identifica a la calidad con el cumplimiento de las especificaciones. Se determinan unas tolerancias, y las desviaciones respecto a las mismas se consideran disminuciones de la calidad”. (Sangüesa, Mateo & Ilzarbe, 2006). Se manifiesta en el cumplimiento de cada requisito establecido en un proyecto de inversión o producto o servicio, cuya calidad se mide internamente y se oscurece en la percepción del usuario.

Definiciones Basadas en el Valor

“Definen a la calidad en términos de costos y precios. Es decir, un producto de calidad es aquel que satisface determinadas necesidades a un precio razonable”. Es preciso conocer el grado de calidad en los productos o servicios, el cual viene determinado por el costo de fabricación, siendo se resultado final si realmente cumple con las expectativas del usuario para su aceptación. (Sangüesa, Mateo & Ilzarbe, 2006). Además, “La calidad la definen nuestros clientes”; por lo tanto, está enmarcado hacia la satisfacción de las necesidades del usuario. Cabe indicar que, por otro lado, “La Calidad representa un proceso de mejora continua, en el cual

todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo del producto o en la prestación de servicios". (Álvarez, 2006)

Teniendo en cuenta las distintas conceptualizaciones anteriores, se pudo comprobar que la gestión de calidad representa una serie de acciones encaminadas a mejorar continuamente a través de una empresa busca satisfacer necesidades de los usuarios, para brindar un eficiente servicio el cual cumpla las características previstas en los costos y precios.

Teoría de la Calidad Total

Deming nos indica que mediante sus catorce principios que deben ser considerados en la mejora de los procesos organizacionales: Mejorar consistentemente los productos y servicios para incrementar la competitividad y mantener la estabilidad empresarial. Con nuevas ideas, estamos en una nueva era económica en la que hay que ser consciente de los retos y hay que asumir la responsabilidad y ser responsable de poder ser líder del cambio. Deje de ser dependiente de supervisiones en la calidad, es decir, incorpore primero la calidad en el producto, eliminando así la necesidad de una inspección de calidad. Poner fin a gestión práctica de desarrollar en las entidades, sobre base en el precio y la minimización de costos totales. Además de poder mejorar continuamente el sistema productivo y de servicios. Mejorar la calidad y productividad. Implementar formaciones en el puesto de labores. Implementar liderazgo. Miedos aparte, que todos sirvan a la empresa. Rompe los paradigmas entres las áreas. Elimine eslóganes, exhortaciones y metas que exigen a los empleados alcanzar los errores y alcanzar los nuevos niveles de productividad. Eliminar estándares basado en horas trabajo, y la gestión de los objetivos. Eliminar las condiciones desfavorables que privan al personal del derecho a superarse. Implementar rigurosos programas de capacitación y superación personal. Activación a toda la entidad para la transformación porque ese es el trabajo para todos.

Gestión de la Calidad Total

Incluye un enfoque estructurado de actividades encaminadas al eficiente proceso de mejora continua en servicio y en productos, alcanzando una organización dinámica en el tiempo. El autor Málaga (2008) propuso cuatro componentes: métodos, control, aseguramiento y mejora en la calidad.

Los Sistemas de Gestión de la Calidad

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional. (UNE-EN ISO 9001, 2008). La entidad debe poder determinar los procesos y procedimientos necesarios para que los sistemas de calidad y su aplicabilidad sean eficiente; determinar la secuencialidad e interacción de estos procesos; identificando estándares y métodos importantes para poder asegurar el proceso operativo y control efectivo de dichos procesos; garantizar que se cuenta con la información y recursos necesarios para respaldar el proceso productivo y seguimiento de los procesos; seguimiento, medición y análisis de los procesos; implementación de acción necesarias para poder lograr los requisitos del plan y mejorar continuamente estos procesos. Demostrar que "calidad" es la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente. De esta manera, la "garantía" está diseñada para aumentar su confianza en la organización en lo que respecta a las actividades realizadas por la organización. Se puede utilizar un “Sistema de Gestión y Aseguramiento de la Calidad”, presenta un grupo de actividades sistemáticas y planificadas para generar confianza respecto a los productos y servicios para poder satisfacer las necesidades del usuario. (Álvarez, 2006)

Talento humano

Hoy en día, el término administrar o dirigir un grupo de personas para alcanzar su potencial y habilidades tiene mucho significado. Tenemos la teoría de las macrotendencias relacionadas con la gestión del talento de Chiavenato (2009), según la cual el trabajador es visto como una persona más que como un recurso

de la empresa. Respetar la singularidad de cada miembro, considerando su propia singularidad, carácter, inteligencia, habilidades y calificaciones. En las organizaciones más valiosas ya no se usa la palabra gestión de personas porque parece que los trabajadores son el producto, en cambio, cuando se trata del tema de monitorear a las personas, mencionarlas como parte importante de la empresa, estableciéndose así entre los colaboradores nueva perspectiva.

Las diferentes áreas y empleados de la agencia son miembros valiosos que ejecutan los objetivos de la entidad, dirigen los datos obtenidos y desarrollan distintas competencias e ingenio para sobresalir en la generación de toma de las decisiones con base en intereses de la entidad. Utilizado para la conceptualización de la gestión del talento, la gestión del talento es la combinación de estándares, prácticas y principios que cada entidad necesita implementar para orientar cada aspecto de la gestión relacionada con los trabajadores, la capacitación, el reclutamiento, la compensación, la selección y la evaluación del desempeño (Chiavenato, 2009). Asimismo, para Schuler (1992), son todas aquellas actividades que favorecen el comportamiento del trabajador, cuando se incorporan diversas estrategias que contribuyen al logro de las metas y resultados propuestos, teniendo en cuenta el entorno central de la empresa.

Los talentos de los colaboradores son orientados por la empresa de acuerdo a sus habilidades, destrezas, formación académica de los colaboradores para alcanzar los puestos deseados (Yipeng, et al., 2020) Sobre el mismo tema, Jericho (2001), es la Posesión de un colaborador conjunto de habilidades y competencias que crean valor para una organización y demuestran un compromiso con la consecución de los objetivos empresariales. Los empleados talentosos son personas comprometidas con el desarrollo de la empresa y utilizan sus habilidades y destrezas para alcanzar las metas establecidas por la empresa. Para alinear las metas u objetivos, las agencias deben proporcionar un mayor compromiso de los colaboradores para que tengan ráfagas y liberaciones, no tengan estrés laboral y permitan que sus habilidades funcionen contribuyendo a la agencia. (Villarruel, 2019)

Servicio:

“El conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo”. (Editorial Vértice, 2008). Pudo discrepar respecto al servicio como el conjunto de distintas funciones intangibles, las cuales están encaminadas a satisfacer necesidades de los usuarios, cuya finalidad está impulsada por los intereses económicos del usuario.

Planificación de la Prestación del Servicio

La entidad debe planear y desarrollar procesos totalmente necesarios para la prestación y atención de usuarios. Este planeamiento debe formularse de manera correcta para la operatividad en la entidad, siendo consistente con las especificaciones de distintos procesos del SGG. Los objetivos de la gestión de calidad en el servicio, es necesario dotar de todos los recursos tanto generales como específicos para los establecimientos en los documentos y procesos. Cada entidad utiliza obligatoriamente los procedimientos necesarios encaminados al planeamiento de las actividades a realizar para la generación de un específico servicio, y el cual debe desarrollarse en el mismo marco; definiendo plenamente la forma, los medios y los plazos, en margen de las necesidades con los requisitos de los usuarios.

Características del Servicio:

Expertos en mercadotecnia consideran que los servicios tienen distintas características que se diferencian de los productos. (Grande, 2005). Invisibilidad: Esta es una de las características más destacadas de los servicios e incluye el hecho de que no se pueden ver, probar, sentir, oír ni oler hasta que se adquieren, así como tampoco se pueden catalogar ni patentar. Indivisibilidad: La prestación del servicio está relacionada con los esfuerzos conjuntos del proveedor y el cliente, y se produce cuando se consume el servicio. Inconsistencia o heterogeneidad: A partir de la idea de que los servicios no pueden ser estandarizados, pudiendo determinar que la característica que más nos importa es la percepción de los

clientes cuando reciben el mismo servicio en diferentes lugares. Carácter Perecedero: El servicio no puede almacenar ni guardar para uso posterior. Los servicios que no se utilizan dentro del tiempo estipulado son pérdidas económicas en las instituciones. Falta de Titularidad: los usuarios de un determinado servicio adquieren el derecho del uso, acceso o posible alquiler, pero no se respalda el mismo bien tangible.

Dimensiones de los Servicios

La satisfacción de los usuarios se basa en el trabajo en equipo que realiza la empresa, por lo tanto, para la medición de la atención del usuario que se brinda, se pueden considerar fácilmente las siguientes dimensiones y en base a las cuales se pueden tomar decisiones para el mejoramiento continua. (Seto, 2004; Álvarez, 1995). Elementos tangibles: la percepción y visión de la prestación de servicios, pequeños detalles que pueden o no impresionar a los consumidores en su conjunto. Considere la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, las personas y los materiales de comunicación. Confiabilidad: La capacidad de prestar servicios de manera confiable y discreta, en consecuencia, con exactitud en las condiciones, promesas, expectativas y publicidades realizadas. La capacidad de respuesta: Es la disponibilidad de los recursos humanos para poder apoyar a los usuarios y brindar un eficaz servicio dentro del tiempo especificado.

Profesionalismo: Son las habilidades y conocimientos que deben tener los trabajadores para brindar un excelente servicio. Desarrollan su trabajo y emiten respuestas claras y precisas cuando sus clientes las necesitan. La cortesía: consideración, atención, amabilidad y respeto del vínculo con un usuario. Credibilidad: se refiere a la autenticidad, creencia y honestidad del servicio brindado, y que el tiempo, el peso, el costo y otras características utilizados en la generación del servicio son legales. Seguridad: No existen peligros, riesgos o preocupaciones que puedan poner en peligro la salud física o mental del cliente en cualquier etapa del servicio. Accesibilidad: Ante cualquier imprevisto o posible duda, el cliente puede contactar con la empresa prestadora del servicio.

Comunicación: Es la base de una buena relación. Incluye mantener a los clientes informados sobre eventos importantes relacionados con costos, tiempo, modificaciones de contratos y más. Además, se demostró que la cualidad de atender y escuchar las posibles necesidades, problemas y reclamos que manifiestan los usuarios y darles una respuesta clara y adecuada. Know Your Customers: Incluye empatía con tus clientes. Proporciona atención personalizada, detalles y características a las que queremos que prestemos atención.

2.1.2. La Atención al usuario

El usuario siempre será el protagonista principal de una empresa o institución, en tanto, las distintas funciones que realiza el administrador deben estar orientadas a satisfacer sus necesidades, se debe implementar el sistema de mejora continua en la detección de posibles fallas, y la operación con liderazgo y eficiencia laborar, contando, además, con Recursos Humanos idóneos con la formación suficiente para prestar servicios diferenciados. (Najul, 2011).

La Percepción del Cliente

Adquirir un servicio o producto se basa en la necesidad, impulso o motivación del usuario a cambio de una prestación monetaria. (Bastos, 2009).

Manifestaciones del Cliente:

Los clientes suelen expresar sus opiniones sobre los bienes o servicios obtenidos a través de diferentes canales, el más recomendado es un ambiente amigable y de confianza, y la información divulgada debe ser utilizada como referencia y así poder generar el mejoramiento continuo con la institución. (Bastos, 2009).

La atención al usuario y sus diez mandamientos

Los clientes representan la razón de ser de cualquier organización, por eso debemos esforzarnos en lograr su completa satisfacción, y a continuación los diez mandamiento los cuales son una guía para poder lograrlo: el usuario es lo primero, cuando quiere, nada es imposible; cumplir con todo lo que se promete; sólo una manera de hacer felices a los clientes; para los clientes, la empresa marca la diferencia; el fracaso significa que todo ha fallado; los empleados insatisfechos producen usuarios no satisfechos; la decisión y evaluación de la atención del servicio lo hace el usuario; no importa cuán excelente sea el servicio; todos somos un equipo cuando se trata de la satisfacción del cliente.

2.2. Antecedentes

Internacionales

Calvas (2022) El objetivo de este trabajo fue determinar la relación entre la calidad de atención percibida por los usuarios y el proceso de programación en el centro de salud Salitre Ecuador 2021, mediante un enfoque de tipo base cuantitativo no experimental, con un diseño descriptivo transversal pertinente; con una muestra probabilística de 158 usuarios En base a que 3 pacientes de cada especialidad tenían cita para estudiar en el Centro de Salud Salitre, se aplicaron dos cuestionarios, verificados por la confiabilidad de Cronbach y el juicio de 3 expertos. Con base en los resultados obtenidos, mediante la prueba estadística no paramétrica Rho Spermman con un coeficiente de $p>0.05$, se demostró que la variable calidad de atención no se correlaciona con la variable proceso de programación en su dimensión de estudio, concluyendo que la asociación se debe a que los dos procesos son independientes.

Flores (2021) El objetivo de este estudio fue determinar si existen diferencias significativas en la calidad de atención percibida por los usuarios ambulatorios, hospitalizados y de emergencia en un hospital de Guayaquil. Se desarrolló bajo métodos cuantitativos y utilizó investigación aplicada y diseños no experimentales, transversales y comparativos. La muestra estuvo conformada por 80 usuarios externos de un hospital de Guayaquil, utilizando un muestreo no probabilístico,

utilizando instrumentos Servperf para la recolección de datos, verificados por juicio de expertos, con evidencia de confiabilidad (α = 911 a . 989). Los datos se analizaron con el programa IBM-SPSS v25, utilizando el método no paramétrico del coeficiente H de Kruskal Wallis para la prueba de hipótesis. Los resultados mostraron que a excepción de los elementos tangibles ($p < .05$). En el análisis descriptivo, se constató que entre la calidad de atención y sus dimensiones, predominó el nivel intermedio.

Buste (2021) El propósito es evaluar la calidad de la atención que brindan los centros de salud a sus usuarios, utilizando herramientas capaces de medir la satisfacción percibida con los servicios brindados y recibidos, y su investigación es cuantitativa, descriptiva, y la población se confirma mediante investigación bibliográfica y trabajo de campo 1440 participaron los usuarios de cada especialidad que conformaba el centro de salud, quedando una muestra de 198 usuarios, donde la herramienta aplicada fue el modelo Servqual, que contenía cuestionarios de ítems que involucran dimensiones para evaluar la calidad de atención y la satisfacción. En cuanto a la evaluación, se determinó mediante la prueba de Pearson que las dos variables de la encuesta no están relacionadas en cuanto a la variable independiente (i.e. calidad de atención) y la variable dependiente (i.e. satisfacción), resultando un $r = -.028$, por lo tanto, los usuarios de los centros de salud y la Calidad de la atención y la satisfacción están más o menos correlacionados.

Loor (2020) El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la administración del área de aislamiento de TB del Hospital General de Guayaquil Hospital General Guasmosur y la satisfacción del usuario externo. Este estudio emplea un enfoque cuantitativo, propósito básico y alcance de comparación, y un diseño transversal no experimental relevante. La muestra es de 116 usuarios, incluidos 81 usuarios externos y 35 usuarios internos. Se utilizaron cuestionarios administrativos y de satisfacción ajustados, ambos previa verificación de validez y confiabilidad. Los resultados mostraron que la gestión administrativa se correlacionó altamente positivamente con la satisfacción del usuario externo (rho=0,591; $p<0,05$), y la gestión administrativa y la satisfacción del usuario fueron superiores en todas las dimensiones. La conclusión es que la investigación muestra la relación entre la

gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020 fue altamente significativa.

Peña (2020) El propósito de este estudio fue determinar la relación entre la satisfacción de los usuarios externos de internación y la calidad de atención en el Hospital Básico IESS de Ancón, Ecuador en el año 2020. El tipo de estudio fue cuantitativo, con propósito básico y alcance de comparación, el diseño del método fue transversal, y la muestra estuvo conformada por 109 usuarios participantes de los servicios de internación. La tecnología utilizada fue una encuesta y la herramienta de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los usuarios. Para la validez de las herramientas se utilizó el juicio de tres expertos, y para la confiabilidad de cada herramienta se utilizó el alfa de Cronbach, el cual mostró que la confiabilidad de ambas variables fue alta: 0.846 para la variable satisfacción del usuario y 0.846 para la calidad. de cuidado variable 0.837. Finalmente, se concluyó que la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención fue muy baja e insignificante. Lo que muestran las estadísticas de Spearman (señal bilateral = 0,117 y Rho = 0,151)

Saltos (2020) Este estudio tiene como objetivo analizar si la gestión de la calidad total en la atención al cliente está asociada a los tiempos de espera de los usuarios externos en los servicios de emergencia del Hospital Martín Icaza de Babajoyo, 2019. Se presenta bajo el paradigma positivista y metodología cuantitativa, es el tipo básico y el contingente de rangos afines. La técnica de la encuesta se utiliza junto con las herramientas de cuestionario de tiempo de espera y gestión de calidad total variable, ambas validadas por expertos y enviadas para pruebas de confiabilidad. Ambos están disponibles para 202 usuarios inscritos en los servicios de emergencia del Hospital Martín Icaza de Babahoyo. Las variables de gestión de calidad global se basan en las dimensiones de liderazgo de calidad, estrategia de calidad y compromiso de la organización, así como en dimensiones de tiempo de espera variable, a saber, tiempo de espera de admisión a la sala de emergencias, tiempo de espera de triaje y tiempo de espera médica. Concluimos aceptando la hipótesis nula Ho de que no existe un efecto adverso significativo en la gestión de la calidad general de los servicios de emergencia y tiempos de espera en el Hospital

Martín Icaza de Babahoyo en el año 2019, y rechazando la hipótesis general de los investigadores; dimensiones no relacionadas con la espera en la dimensión de tiempo.

Nacionales

Segura (2022) El objetivo general de este estudio fue determinar la relación entre la gestión y la calidad de atención a los usuarios del Centro de Atención al Contribuyente Paita 2021-SUNAT. Se realizó un tipo de estudio relacionado con un diseño no experimental y un estudio transversal, se tomó como muestra 363 usuarios del Centro de Atención al Contribuyente. Sus resultados nos llevaron a concluir que la relación entre gestión y calidad de atención fue de 0,864, la relación entre la subvariable planificación y calidad de atención fue de 0,833, la relación entre la subvariable organización y calidad de atención fue de 0,654 y la relación entre la subvariable calidad de atención organización y calidad de la atención fue de 0,654, la relación calidad fue de 0,745 y la relación entre la subvariable control y calidad de enfermería fue de 0,899, alcanzando ambas el nivel de significancia de 0,000. Esto significa que las percepciones de los contribuyentes sobre la gestión y la calidad del servicio están significativamente correlacionadas.

Delgado (2022) El estudio tuvo como propósito determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud San Juan - Consultorio Externo de Servicios de Salud Chimbote 2021. Emplea métodos cuantitativos, diseños no experimentales y transversales, descripciones pertinentes. La unidad de análisis estuvo constituida por 50 pacientes que fueron atendidos en el ambulatorio de Servicios Médicos del Puesto de Salud de San Juan entre los meses de julio y septiembre. Los datos fueron recolectados a través de técnicas de encuesta utilizando el cuestionario de la Escala de Calidad de Atención Modificada, el Cuestionario de Satisfacción del Usuario Modificado, que se aplicaron con el consentimiento informado previo. Cierto nivel de calidad de la atención fue calificado como muy efectivo por el 52 % de los pacientes; el 18 % calificó la calidad de la atención como alta y el 6 % calificó la calidad de la atención habitual. El 76,0% de los pacientes estaban muy satisfechos, el 20,0% estaban satisfechos y solo el 4% no estaban muy satisfechos. Existe una correlación directa

y significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario, y cuando se analiza a lo largo de las dimensiones de ambas variables.

Rodríguez (2022) El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal establecer la relación entre la administración y la calidad de servicio a los usuarios en la ciudad de Pacobamba, Andahuaylas, Apurímac 2021. Para la aplicación de este método se utilizaron métodos cuantitativos y diseños descriptivos. Correlación. El ejemplo incluye 22 servidores de la ciudad de Pacobamba. La técnica utilizada fue una encuesta, el instrumento de recolección de datos fueron 02 cuestionarios, 01 por cada variable verificado por expertos, y para medir la confiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach. En la prueba Rho de Spearman, el resultado de consistencia de las variables gestión administrativa y calidad de servicio al usuario es de 0.351, ρ=0.109>0.05, lo que indica que existe una relación de evidencia estadística para confirmar la hipótesis nula. Por lo que concluyó que la administración mostró una consistencia muy fuerte en la calidad del servicio brindado a los usuarios en los distritos y municipios de Pacobamba, Andahuaylas, Apurímac 2021.

Meza (2021) El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en la participación de las empresas prestadoras de salud Lima - 2020. Los métodos utilizados fueron estudios cuantitativos y los diseños de estudio fueron descriptivos, no experimentales, correlacionales y transversales. La muestra estuvo conformada por 132 usuarios que visitaron una empresa prestadora de servicios de salud en Lima en el año 2020. El instrumento fue utilizado a través de dos encuestas de recolección de datos debidamente validadas. El alfa de Cronbach para la calidad de la atención fue de 0,88 y la satisfacción fue de 0,79. Se consideró que ambos cuestionarios mostraban una alta fiabilidad de la encuesta. Los resultados mostraron una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción entre los usuarios de los servicios de salud en Lima (rho=.778 y p=0.000), también encontraron que las dimensiones de calidad de enfermería eran enfermería (rho=.368), confiabilidad (rho=.583), capacidad de respuesta (rho=.601), seguridad (rho=.675) y empatía (rho) Aspecto Tangible = .814) se asoció significativamente con la satisfacción, concluyendo que hubo relación entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario.

Gerónimo (2021) El objetivo es determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el laboratorio GhemoLab de Huancayo en el año 2021. El estudio fue cuantitativo, tuvo un diseño no experimental y fue del tipo descriptivo de correlación transversal. Las tecnologías desarrolladas son encuestas y cuestionarios. Los resultados se presentan a través de tablas y estadísticas rho de Spearman. Las conclusiones sobre la calidad de la atención fueron 96 % buena, 2 % buena, 1,3 % normal y 0,7 % mala. La satisfacción de los usuarios muestra un 66% muy satisfecho, un 32,9% satisfecho y un 0,7% insatisfecho. Los resultados de la correlación mostraron una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en GhemoLab Huancayo en 2021 (rho=.634 y p=.000), y también encontraron que dimensiones de la calidad de atención como confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, aspectos tangibles se asociaron significativamente con las variables de satisfacción.

Carranza (2020) El presente estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos del puesto de salud San Martín de Porres 2020. Los métodos utilizados fueron estudios cuantitativos y el diseño del estudio fue descriptivo correlacional. La muestra está compuesta por 232 usuarios externos del Puesto de Salud San Martín de Porres 2020. El instrumento se utilizó para recolectar datos a través de dos encuestas formalmente validadas. Los resultados obtenidos se determinaron según las dimensiones de calidad de atención, con mayor porcentaje de niveles intermedios, dimensión elementos tangibles 50%, dimensión confiabilidad 44,4%, dimensión respuesta 72,4%, dimensión seguridad 48,7% y dimensión empatía 52,2%. Se concluyó que existió relación entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario externo.

CAPÍTULO III:

3. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis

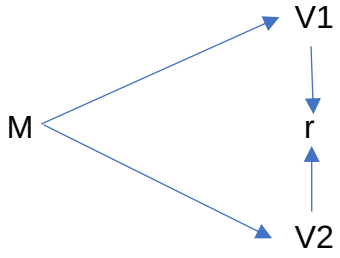
3.1.1. Tipo de estudio

El estudio propone un enfoque cuantitativo a través de métodos deductivos y estadísticos; una investigación aplicada, se realizará dos cuestionarios para ambas variables y se procederá a cuantificar los datos obtenidos, además de un análisis directo de las opiniones de los encuestados observación y análisis; ya que la relación entre la variable 1 (gestión de la calidad y sus dimensiones) y la variable 2 (atención al usuario. (Hernandez et al., 2015)

3.1.2. Diseño de investigación

Para el diseño de investigación se utilizó el no experimental de corte transversal porque el instrumento se aplicó en un solo momento en el tiempo sin cambiar los datos y la sección transversal porque la encuesta se realizará en un solo momento en el tiempo y el espacio. (Hernandez et al., 2015)

Se esquematiza de la siguiente manera:



M = Muestra

V1 = Gestión de calidad

V2 = Atención al usuario

r = Correlación

3.2. Población, muestra y muestreo

3.2.1. Población

El estudio presenta una población finita constituida por los usuarios que realizan trámites en la OD-TUMBES en el primer semestre (enero a junio) del año 2022, las cuales fueron segregada por SANIPES Tumbes en el año 2022.

Tabla 1.

Población de investigación.

Áreas	Usuarios
A1 – Habilitaciones y Certificaciones	188
A2 – Fiscalización sanitaria acuícola	190
A3 – Atención al usuario y gestión documental	190
A4 – Fiscalización sanitaria pesquera	180
TOTALES	**748**

Nota: Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – Tumbes, 2022.

3.2.2. Muestra

La muestra a quien se les aplicó mediante el uso de la muestra estratificada por áreas de uso de servicios, a unos 254 usuarios que formaban parte de toda la población.

Tabla 2. Muestra de investigación

Grupos	Familias agrícolas	Afijación Proporcional	Estimación de proporción	Complemento de la proporción	Producto de Afijación con Proporción	Tamaño de los estratos
	N_i	W_h	p_h	q_h	$W_h p_h q_h$	n_i
G1	188	0.2513	0.5000	0.5000	0.0628	**64**
G2	190	0.2540	0.5000	0.5000	0.0635	**64**
G3	190	0.2540	0.5000	0.5000	0.0635	**64**
G4	180	0.2406	0.5000	0.5000	0.0602	**61**
TOTALES	**748**	**1.0000**	**---**	**---**	**0.2500**	**254**

$\sum W_h p_h q_h$ Muestra n

Tamaño de la muestra:

$$n_0 = \frac{\sum W_h p_h q_h}{V}$$ **384**

Tamaño de muestra óptima

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$ = **254**

Donde el valor de la Varianza V

$$V = \left(\frac{e}{Z}\right)^2$$ = **0.0006508**

e: error estipulado

Z: el valor de la abscisa Z en la distribución normal

e =	**0.05**	**5%**
Z =	1.96	95%

3.2.3. Muestreo

Se aplicó un muestreo no probabilístico, en donde se aplicó los instrumentos de manera intencional a los usuarios.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El estudio es una manera de forma de tratar y demostrar cuestionamientos subjetivos tomando información de muchos individuos. Estos temas presentan interés científico y son de gran importancia en una sociedad democrática (Hernandez et al., 2015).

La técnica a usar fue:

1) Encuestas, permitió recoger la información de manera objetiva a través de una muestra considerable de usuarios, permitiendo explorar las opiniones significativas de los usuarios frente a la gestión de calidad y atención al usuario en la Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – Tumbes, 2022.

El instrumento a fue:

2) La encuesta estuvo constituida por dos cuestionarios, una representativamente por cada variable, se selección a los usuarios que estaban directamente involucrados en el proceso de atención, el cual se utilizó para poder obtener los datos recopilados en campo, y poder cruzar la información.

Se aplicó el cuestionario de la medición de la gestión de calidad proporcionado a usuarios; el cual consta de 10 interrogantes y 2 dimensiones (*dimensión talento humano = 10 preguntas; y, dimensión planeamiento de calidad = 10 preguntas),* las cuales tienen 5 opciones de respuesta en escala de Likert (1= muy malo, 2 = malo, 3 = regular, 4 = bueno, 5 = excelente). Estas variables fueron categorizadas mediante baremación por percentiles clasificados en tres categorías: (a) Alto, entre 54 – 80 puntos; (b) Medio, entre 48 – 53 puntos y (c) Malo, entre 20 – 47. Con un nivel de confiabilidad del 0.946 de Alfa de Cronbach.

Se aplicó el cuestionario de la medición de atención al usuario proporcionado a usuarios; el cual consta de 10 interrogantes y 2 dimensiones (*orientación = 10 preguntas; y, dimensión satisfacción = 10 preguntas),* las cuales tienen 5 opciones de respuesta en escala de Likert (1= muy malo, 2 = malo, 3 = regular, 4 = bueno, 5 = excelente). Estas variables fueron categorizadas mediante baremación por percentiles clasificados en tres categorías: (a) Alto, entre 54 – 80 puntos; (b) Medio, entre 48 – 53 puntos y (c) Malo, entre 20 – 47. Con un nivel de confiabilidad del 0.885 de Alfa de Cronbach.

El cuestionario de evaluación de la gestión de calidad y atención al usuario: siendo validados por juicio de expertos representados por los Mg. Guerrero García Galvani; Mg. Escobedo Gálvez José Fernando; y Mg. Aguilar Chuquizuta Darwin Ebert**.**

3.4. Plan de procesamiento y análisis de datos

La investigación se basó en una estrategia de fase general: 1) Encuesta al usuario de la Oficina Desconcentrada del Organismo de Sanidad Pesquera – Tumbes, 2022 (Unidad de análisis). Se trabajó, para ello, a partir de la atención al usuario en la Oficina Desconcentrada del Organismo de Sanidad Pesquera – Tumbes, 2022; que aplican la gestión de calidad. El profesional nominal define la unidad de análisis en la que trabajará (Usuarios de la Oficina Desconcentrada de Organización Sanitaria Pesquera - Tumbes, 2022). Una vez que el profesional domina sus fundamentos, realiza discusiones operativas, discute los resultados y aprueba la definición del marco teórico de la investigación y la operacionalización de sus variables. La precisión de la unidad analítica utilizada por el instrumento (Usuarios de la Oficina de Dispersión de los Organismos de Sanidad Pesquera - Tumbes, 2022) la determina el propietario profesional. Los cuestionarios encontrados en la encuesta son para usuarios acreditados por la Oficina Desconcentrada de la Autoridad Sanitaria Pesquera de Tumbes en 2022. Los profesionales existentes son responsables del seguimiento centralizado de los trabajos de aplicación de instrumentos. La información es procesada y analizada estadísticamente a través de archivos tabulares especialmente diseñados para la recolección de información. La interpretación es la misma, seguida de una discusión con aportes teóricos previos, conclusiones y recomendaciones. Para este trabajo preparamos de inmediato profesionales nominales.

3.5. Hipótesis

3.5.1. Hipótesis general

H_i: Existe relación entre la gestión de calidad y la atención al usuario en la Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – Tumbes, 2022.

H_0: No existe relación entre la gestión de calidad y la atención al usuario en la Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – Tumbes, 2022.

3.5.2. Hipótesis específicas:

H_1: Existe relación entre el talento humano y la atención al usuario en la Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – Tumbes, 2022.

H_{01}: No existe relación entre el talento humano y la atención al usuario en la Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – Tumbes, 2022.

H_2: Existe relación entre el planteamiento de calidad y la atención al usuario en la Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – Tumbes, 2022.

H_{02}: No existe relación entre el planteamiento de calidad y la atención al usuario en la Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – Tumbes, 2022.

3.6. Definición y operacionalización de variables

Definición de variables

Variable 1:

Definición conceptual: Mejorar constantemente los productos y servicios para aumentar la competitividad y mantener la estabilidad empresarial. Con nuevas ideas, estamos en una nueva era económica donde hay que ser consciente de los retos, asumir la responsabilidad y ser responsable de liderar el cambio. (Deming, 1984).

Variable 2:

Definición conceptual: Velar por el cumplimiento Las actividades realizadas por los empresarios deben estar diseñadas para satisfacer sus necesidades y se debe implementar un sistema de mejora continua cuando se identifiquen posibles fallas. (Najul, 2011).

3.7. Aspectos éticos

Se contará con el respeto hacia la totalidad de los participantes de la investigación, siendo complementado ello, con la posibilidad de autonomía que todo participante tendrá, con la finalidad de que este puede responder los cuestionamientos establecidos, por voluntad propia. Se aplicaron los principios éticos del código en los cuales se aplicó el beneficencia en donde la investigación procurará el bienestar de los trabajadores sin perjudicar su tranquilidad; integridad humana en donde se le consideró a los colaboradores como lo más importante dentro de la investigación independientemente de su nivel económico social, género o cultura; justicia a través del trato igualitario sin generar algún tipo de exclusión; responsabilidad y transparencia en donde el investigador asumió cada consecuencia respecto a la aplicación de la investigación y la divulgación o presentación de los resultados para demostrar el código ético profesional.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Para el objetivo general

Determinar la relación de la gestión de calidad y la atención al usuario en la Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – Tumbes, 2022.

Tabla 3. Contrastación de hipótesis general

Estadísticos descriptivos

	Media	Desv. Desviación	N
Gestióndecalidad	70,0472	12,48041	254
Atenciónalusuario	67,7047	10,97155	254

Correlaciones

		Gestióndecalidad	Atenciónalusuario
Gestióndecalidad	Correlación de Pearson	1	,470**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	254	254
Atenciónalusuario	Correlación de Pearson	,470**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	254	254

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

La tabla 3 muestra los datos descriptivos y correlaciones que pertenecen a la contrastación de las variables del estudio: gestión de calidad y atención al usuario, en base a una muestra de 254 individuos, en donde el coeficiente de correlación de Pearson obtenido es de 0.470, indicando que existe una correlación moderada entre las variables gestión de calidad y atención al usuario y el valor de significancia al ser 0.000 indica que se rechaza la hipótesis nula **H_0:** No existe relación entre la gestión de calidad y la atención al usuario en la Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – Tumbes, 2022, y se acepta la hipótesis investigación **H_i:** Existe relación entre la gestión de calidad y la atención al usuario en la Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – Tumbes, 2022.

Para los objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación del talento humano y la atención al usuario en la Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – Tumbes, 2022.

Tabla 4. Contrastación de hipótesis específica 1

Hipótesis Específica 1.

Estadísticos descriptivos

	Media	Desv. Desviación	N
Talentohumano	34,7756	6,61242	254
Atenciónalusuario	67,7047	10,97155	254

Correlaciones

		Talentohumano	Atenciónalusuario
Talentohumano	Correlación de Pearson	1	,602**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	254	254
Atenciónalusuario	Correlación de Pearson	,602**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	254	254

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

La tabla 4 muestra los datos descriptivos y correlaciones que pertenecen a la contrastación de la dimensión talento humano y atención al usuario, en base a una muestra de 254 individuos, en donde el coeficiente de correlación de Pearson obtenido es de 0.602, indicando que existe una correlación fuerte entre la dimensión de talento humano y atención al usuario, obteniendo el valor de significancia de 0.000 que indica el rechazo de la hipótesis nula **H_0:** No existe relación entre el

talento humano y la atención al usuario en la Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – Tumbes, 2022, y se acepta la hipótesis investigación **H_i:** Existe relación entre el talento humano y la atención al usuario en la Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – Tumbes, 2022.

Objetivo específico 2

Determinar la relación del planteamiento de calidad y la atención al usuario en la Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – Tumbes, 2022.

Tabla 5. Contrastación de hipótesis específica 2

Hipótesis Específica 2.

Estadísticos descriptivos

	Media	Desv. Desviación	N
Planeamientodecalidad	35,2717	7,59089	254
Atenciónalusuario	67,7047	10,97155	254

Correlaciones

		Planeamientodecalidad	Atenciónalusuario
Planeamientodecalidad	Correlación de Pearson	1	,249**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	254	254
Atenciónalusuario	Correlación de Pearson	,249**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	254	254

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

La tabla 5 muestra los datos descriptivos y correlaciones que pertenecen a la contrastación de la dimensión planeamiento de calidad y atención al usuario, en base a una muestra de 254 individuos, en donde el coeficiente de correlación de Pearson obtenido es de 0.249, indicando que existe una correlación débil entre la dimensión de planeamiento de calidad y atención al usuario, y siendo el valor de significancia igual a 0.000 se indica que se rechaza la hipótesis nula **H_0:** No existe relación entre el planeamiento de calidad y la atención al usuario en la Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – Tumbes, 2022, y

se acepta la hipótesis investigación **H_i:** Existe relación entre el planeamiento de calidad y la atención al usuario en la Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – Tumbes, 2022.

4.2. Discusión

Para el objetivo general: Determinar la relación de la gestión de calidad y la atención al usuario en la Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – Tumbes, 2022.

La gestión de calidad obtuvo una media de 70.05, similar a la media obtenida por la atención al usuario de 67.70, lo que unido al 0.470 de coeficiente de correlación muestra que existe una relación moderada entre las dos variables del estudio.

Al realizar la contrastación de los resultados con otras investigaciones, se evidencia que difieren con los datos obtenidos por Buste (2021) en cuyo estudio aplicó también la prueba de Pearson, determinó que no existía relación entre las variables: calidad de atención y satisfacción obteniendo resultado negativo para el coeficiente de correlación (r= -0.028), concluyendo que existe una relación débil entre las mencionadas variables. Al contrario de la investigación realizada por Meza (2021), que en su trabajo evaluó la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, obteniendo un valor para el coeficiente de rho=0.778 indicando que existe relación significativa entre las variables del estudio, resultados que tuvieron relación con los obtenidos en la presente investigación.

Para el objetivo específico 1: Determinar la relación del talento humano en la atención al usuario en la Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – Tumbes, 2022.

El talento humano obtuvo una media de 34.78, y relacionado a la variable atención al usuario dio como resultado un coeficiente de correlación r= 0.602, indicando que existe una fuerte relación entre la dimensión de talento humano de la variable gestión de calidad y la variable atención al usuario.

Al realizar la contrastación de los resultados con otras investigaciones, se evidencia que tiene similitud con los datos obtenidos por Delgado (2022) que muestra que existe una correlación directa y significativa entre las variables investigadas: calidad

de atención y satisfacción al usuario, así también se encontró semejanza en los resultados obtenidos en la investigación desarrollada por Gerónimo (2021), el que obtuvo un valor para rho=0.634 evidenciando una relación significativa entre las variables calidad de atención y satisfacción de los usuarios del laboratorio GhemoLab Huancayo.

Para el objetivo específico 2: Determinar la relación del planteamiento de calidad y la atención al usuario en la Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – Tumbes, 2022.

El planteamiento de calidad obtuvo una media de 35.27, y relacionado a la variable atención al usuario dio como resultado un coeficiente de correlación r= 0.249, indicando que existe una correlación débil entre la dimensión de planteamiento de calidad de la variable gestión de calidad y la variable atención al usuario.

Los resultados obtenidos en relación a la dimensión planteamiento de calidad se contrastaron con los obtenidos en la investigación de Saltos (2020), donde se determinó que no existe influencia significativa entre las variables gestión de calidad total y tiempo de espera en el servicio de emergencia del Hospital Martin Icaza de Babahoyo. Estos resultados se asemejan de los obtenidos por Peña (2020), quien en el estudio realizado alcanzó un valor de rho=0.151 evidenciando que existe una relación insignificante muy baja entre la variable satisfacción del usuario y la calidad de atención.

CAPÍTULO V:

5. CONCLUSIONES

1. En la gestión de calidad se obtuvo una media de 70.05 y en la atención al usuario de 67.70, siendo estos resultados comprobados con los indicadores obtenidos de la aplicación de la Prueba estadística del Coeficiente de Pearson con un valor de 0.470, indicando que existe una relación moderada y significativa entre las variables gestión de calidad y atención al usuario, aceptando la hipótesis general del estudio.

2. En el talento humano se obtuvo una media de 34.78 y en la atención al usuario de 67.70, siendo estos resultados confirmados con los indicadores obtenidos de la aplicación de la Prueba estadística del Coeficiente de Pearson con un valor de 0.602, indicando que existe una relación fuerte y significativa entre el talento humano y atención al usuario, aceptando la hipótesis específica 1 del estudio.

3. En el planteamiento de calidad se obtuvo una media de 35.27 y en la atención al usuario una media de 67.70, siendo estos resultados confirmados con los indicadores obtenidos de la aplicación de la Prueba estadística del Coeficiente de Pearson con un valor de 0.249, indicando que existe una relación fuerte y significativa entre el planteamiento de calidad y la atención al usuario, aceptando la hipótesis específica 2 del estudio.

CAPITULO VI:

6. RECOMENDACIONES

1. Resulta necesario que la Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera realice de forma periódica evaluaciones sobre la gestión de calidad que brinda, haciendo uso de los cuestionarios propuestos para obtener indicadores de gestión de calidad y la atención al usuario, con el fin de mejorar el servicio brindado, garantizando la calidad en la atención.

2. La Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera debe elaborar un plan de capacitación incluyendo temas de gestión de calidad, con mayor énfasis en el planteamiento de calidad, teniendo como base los resultados que se obtuvieron en el presente estudio.

3. Propiciar y fortalecer la identidad institucional en el personal de la Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera, induciendo a la promoción de la gestión de calidad y también la mejora en la atención a los usuarios.

CAPITULO VII:

REFERENCIAS

Aizpuru Barandiarán, F. (2017). Barreras a la Comunicación Verbal y Satisfacción del Usuario en las Consultas de Medicina General. *Gaceta Sanitaria*, *7*(34), 27–31. https://doi.org/10.1016/S0213-9111(93)71130-9

Buste, A. (2021). *Evaluación de calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud, Ecuador, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72917

Calvas, L. (2022). *Calidad de atención percibida por los usuarios en el proceso de agendamiento del Centro de Salud Salitre Guayas 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80182

Carranza, C. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud "San Martín de Porres" Pacasmayo 2020* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo.

Delgado, J. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo atendido en el Puesto de Salud San Juan – Chimbote, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88916

Durán, J. (2006). *Certificación y modelos de calidad en hostelería y restauración* (Diaz de Sa).

Espinoza, I. L., & Fragoso, J. T. (2022). Análisis de la calidad de servicios públicos de salud con el modelo SERVPERF: un caso en el Istmo de Tehuantepec. *Contaduria y Administracion*, *67*(1), 90–118. https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2022.2956

Flores, Lady. (2021). *Calidad de atención médica percibida en usuarios de consulta externa, hospitalización y emergencia de un hospital de Guayaquil, 2020* [Tesis de maestría]. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56647

Fontalvo, T. J., de La Hoz-Dominguez, E. J., & de La Hoz, E. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. *Información Tecnológica*, *31*(4), 27–34. https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000400027

Gerónimo, C. (2021). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el laboratorio Ghemo Lab de Huancayo, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73799

Hernandez, R., Fernandez, C., & Batista, P. (2015). *Metodologia de la Investigacion* (R. Hernandez, C. Fernandez, & M. del pilar Baptista, Eds.; 6ta edicio). Interamericana Editores, S.A.

Huanca, J. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria de Lima-2017*. Universidad César Vallejo.

Insuasti, P. R. M., & Silva, E. (2022). Un análisis conjunto de la calidad del servicio: Un estudio de caso de los modelos SERVQUAL e INTSERVQUAL en lodges ecuatorianos. *Investigaciones Turisticas*, *23*, 239–265. https://doi.org/10.14198/INTURI2022.23.11

Izaguirre, M. (2014). *Gestión y marketing en servicios turísticos y hoteleros* (Ecoe Ediciones, Ed.; Segunda ed).

León, L. (2020). *La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Banco de la Nación, Provincia Datem del Marañón, 2020*.

Leyton, M. (2019). *Estrategias de gestión para incrementar la eficacia del control del servicio Nacional de Sanidad Pesquera. Sanipes* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Callao]. http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/4278

Loor, Y. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil,*

2020 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61000

Maqueda, J., & Llaguno, J. (1995). *Marketing estratégico para empresas de servicios* (Diaz de Santos, Ed.; Primera ed).

Mendoza, J. R. R., & Crispín, F. V. S. (2021). Calidad del Sistema de Gestión de los Servicios de Salud en la red asistencial amazónica Tarapoto. *Boletin de Malariologia y Salud Ambiental*, *61*(4), 761–768. https://doi.org/10.52808/bmsa.7e5.614.025

Meza, E. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, Lima - 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56206

Meza, J., & Figueroa, S. (2021). *La calidad del sistema de trámite documentario (SIGESDOC) en SANIPES influye en la satisfacción de los usuarios* [Tesis de licenciatura]. Universidad San Ignacio de Loyola.

Miranda, F., Chamorro, A., & Rubio, S. (2007). *Introducción a la Gestión de la Calidad* (Delta Publicaciones, Ed.).

Moya, L. (2016). *La empatía en la empresa* (Plataforma editorial, Ed.; Primera ed).

Peña, J. (2020). Satisfacción del usuario externo hospitalizado y la calidad de atención del Hospital Básico IESS Ancón, Ecuador, 2020 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. In *2020*. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63802

Rodríguez, E. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba Andahuaylas, Apurímac 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83620

Saltos, I. (2020). *Gestión de la calidad total y el tiempo de espera en el servicio de emergencia del Hospital Martin Icaza de Babahoyo 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66191

Segura, M. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del centro de servicios al contribuyente de Paita, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82861

Soriano, C. (1993). *Las Tres dimensiones del marketing de servicios: marketing tradicional, marketing interactivo, marketing interno* (Diaz de Santos, Ed.).

Villarruel, O. (2019). Gestión del talento humano y cultura organizacional en la empresa de servicios educativos SISE, Lima, 2020 [Tesis de Doctorado]. In *Universidad César Vallejo*. Universidad César Vallejo.

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento

CUESTIONARIO SOBRE GESTION DE CALIDAD

Atendiendo a cómo usted se siente respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, se presentan un conjunto de opciones entre las que debe ubicarse, marcando con una "X" aquella casilla que mejor represente su parecer en cuanto a su opinión sobre la GESTION DE CALIDAD.

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
1	2	3	4	5

ITEM	1	2	3	4	5
TALENTO HUMANO					
1. ¿Cómo considera usted la transmisión de información del personal de la OD Tumbes al solicitar un servicio?					
2. ¿Cómo considera el trato entre los colaboradores de la OD Tumbes?					
3. ¿Considera usted que la información brindada en la página web es lo suficientemente clara e informativa?					
4. ¿Cómo considera la ejecución de los servicios dentro de los plazos establecidos?					
5. ¿Cómo considera al personal de OD Tumbes es calificado y adecuado?					
6. ¿Cómo considera los equipos informáticos que utiliza el personal están en buenas condiciones?					
7. ¿Cómo considera la capacidad de respuesta del personal de OD Tumbes?					
8. ¿Cómo considera la calidad de atención por parte del personal de OD Tumbes?					
9. ¿Cómo considera el servicio al usuario por parte del personal de OD Tumbes?					
10. ¿Cómo considera el desempeño del personal de OD Tumbes?					
PLANTEAMIENTO DE CALIDAD					
11. ¿Cree usted que el servicio brindado ha respondido a todas sus expectativas?					

12. ¿Cómo considera la implementado de normas ISO en calidad de atención en la OD Tumbes?					
13. ¿Cómo considera la implementación en mejora de los servicios brindados por la OD Tumbes?					
14. ¿Cómo considera la optimización de recursos por parte del personal de la OD Tumbes?					
15. ¿Considera que el personal de la OD Tumbes se compromete con la calidad de servicio?					
16. ¿Cómo considera la fiabilidad del personal de la OD Tumbes					
17. ¿Cómo considera del desarrollo de los procedimientos en calidad de servicio?					
18. ¿Cómo considera el cumplimiento de los plazos de calidad del servicio?					
19. ¿Cómo considera la toma de decisiones por parte del personal en la OD Tumbes respecto a los problemas que pueden suscitar?					
20. ¿Cómo considera la el cumplimiento de la política de calidad en virtud a las normas ISO?					

CUESTIONARIO SOBRE ATENCIÓN AL USUARIO

Atendiendo a cómo usted se siente respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, se presentan un conjunto de opciones entre las que debe ubicarse, marcando con una "X" aquella casilla que mejor represente su parecer en cuanto a su opinión sobre la ATENCIÓN AL USUARIO.

Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Excelente
1	2	3	4	5

N°	ITEM	1	2	3	4	5
	ORIENTACIÓN AL USUARIO					
1	¿Cómo considera la información que brinda el personal es clara y sencilla?					
2	¿Cómo considera la orientación al usuario?					
3	¿Cómo considera la percepción a nivel de uniformidad en la presencia del personal de la OD Tumbes?					
4	¿Cómo considera la comunicación que brinda el personal?					
5	¿Considera que el servicio de atención es ágil?					
6	¿Cómo considera la atención?					
7	¿Cómo considera las recomendaciones que le orienta el personal?					
8	¿Cómo considera la descentralización de la responsabilidad sobre los servicios que ofrece la institución?					
9	¿Cómo considera la empatía mostrada por el personal?					
10	¿Cómo considera el asertividad presentado por el personal?					
	SATISFACCIÓN AL USUARIO					
11	¿Cómo considera el nivel de conocimiento de las funciones por parte del personal?					
12	¿Cómo considera el cumplimiento de plazos en los procesos?					
13	¿Cómo considera el trato recibido por el personal que lo atendió?					
14	¿Cómo considera la predisposición del personal para solucionar problemas?					
15	¿Cómo considera el cumplimiento de sus necesidad de atención?					

16	¿Cómo considera el servicio brindado?					
17	¿Cómo considera el grado de confiabilidad que presenta el personal?					
18	¿Cómo considera la seguridad del personal en la atención al usuario?					
19	¿Cómo considera la amabilidad del personal en la atención al usuario?					
20	¿Cómo considera la solución a sus dudas e interrogantes por parte del personal de la OD Tumbes?					

Anexo 2. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Población y Muestra	Características
Problema general ¿Cómo la calidad De qué manera se relaciona la gestión de calidad y la atención al usuario en la Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – Tumbes, 2022?	**Objetivo general** Determinar la relación de la gestión de calidad y la atención al usuario en la Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – Tumbes, 2022. **Objetivos específicos** Determinar la relación del talento humano en la atención al usuario en la Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – Tumbes, 2022. Determinar la relación del planteamiento de calidad y la atención al usuario en la Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – Tumbes, 2022	**Hipótesis general** Hi: Existe relación entre la gestión de calidad y la atención al usuario en la Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – Tumbes, 2022. H0: No existe relación entre la gestión de calidad y la atención al usuario en la Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – Tumbes, 2022. **Hipótesis específicas** H1: Existe relación entre el talento humano y la atención al usuario en la Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – Tumbes, 2022. H01: No existe relación entre el talento humano y la atención al usuario en la Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – Tumbes, 2022. H2: Existe relación entre el planteamiento de calidad y la atención al usuario en la Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – Tumbes, 2022. H02: No existe relación entre el planteamiento de calidad y la atención al usuario en la Oficina Desconcentrada del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – Tumbes, 2022.	**Variable 1:** -Gestión de calidad **Variable 2:** -Atención al usuario	**Población** La investigación fue aplicada a una población finita determinada por los usuarios que realizan trámites en la OD-TUMBES en el primer semestre (enero a junio) del año 2022. **Muestra** 254 usuarios, en donde siendo un fragmento de la totalidad de población.	Cuantitativo Correlacional No experimental de corte transversal

Anexo 3: Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de Calidad	Mejorar constantemente los productos y servicios para aumentar la competitividad y mantener la estabilidad empresarial. Con nuevas ideas, estamos en una nueva era económica donde hay que ser consciente de los retos, asumir la responsabilidad y ser responsable de liderar el cambio. (Deming, 1984).	Se aplicó el cuestionario para la variable gestión de calidad en donde se determinaron 20 interrogantes, referidas a 10 interrogantes por dimensión, y la utilización de la escala de Likert para su delimitación de las opciones de respuesta.	Talento Humano	Calidad de atención Servicio al cliente Toma de Decisiones	**Ordinal con valoración Likert**
			Planteamiento de calidad	Plazos Compromiso Fiabilidad	
Atención al Usuario	Velar por el cumplimiento Las actividades realizadas por los empresarios deben estar diseñadas para satisfacer sus necesidades y se debe implementar un sistema de mejora continua cuando se identifiquen posibles fallas. (Najul, 2011).	Se aplicó el cuestionario para la variable atención al usuario en donde se determinaron 20 interrogantes, referidas a 10 interrogantes por dimensión, y la utilización de la escala de Likert para su delimitación de las opciones de respuesta.	Orientación	Empatía Asertividad Expectativas del usuario	**Ordinal con valoración Likert**
			Satisfacción	Estética y Percepción. Seguridad Grado de satisfacción	

Nota: Elaboración propia

Anexo 4: Juicio de expertos (Validaciones)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DE CALIDAD

N°	ITEMS		Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	TALENTO HUMANO		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cómo considera usted la transmisión de información del personal de la OD Tumbes al solicitar un servicio?		X		X		X		
2	¿Cómo considera el trato entre los colaboradores de la OD Tumbes?		X		X		X		
3	¿Considera usted que la información brindada en la página web es lo suficientemente clara e informativa?		X		X		X		
4	¿Cómo considera la ejecución de los servicios dentro de los plazos establecidos?		X		X		X		
5	¿Cómo considera al personal de OD Tumbes es calificado y adecuado?		X		X		X		
6	¿Cómo considera los equipos informáticos que utiliza el personal están en buenas condiciones?		X		X		X		
7	¿Cómo considera la capacidad de respuesta del personal de OD Tumbes?		X		X		X		
8	¿Cómo considera la calidad de atención por parte del personal de OD Tumbes?		X		X		X		
9	¿Cómo considera el servicio al usuario por parte del personal de OD Tumbes?		X		X		X		
10	¿Cómo considera el desempeño del personal de OD Tumbes?		X		X		X		
	PLANTEAMIENTO DE CALIDAD								
11	¿Cree usted que el servicio brindado ha respondido a todas sus expectativas?		X		X		X		
12	¿Cómo considera la implementado de normas ISO en calidad de atención en la OD Tumbes?		X		X		X		
13	¿Cómo considera la implementación en mejora de los servicios brindados por la OD Tumbes?		X		X		X		
14	¿Cómo considera la optimización de recursos por parte del personal de la OD Tumbes?		X		X		X		
15	¿Considera que el personal de la OD Tumbes se compromete con la calidad de servicio?		X		X		X		

16	¿Cómo considera la fiabilidad del personal de la OD Tumbes		X		X		X		
17	¿Cómo considera del desarrollo de los procedimientos en calidad de servicio?		X		X		X		
18	¿Cómo considera el cumplimiento de los plazos de calidad del servicio?		X		X		X		
19	¿Cómo considera la toma de decisiones por parte del personal en la OD Tumbes respecto a los problemas que pueden suscitar?		X		X		X		
20	¿Cómo considera la el cumplimiento de la política de calidad en virtud a las normas ISO?		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

……..

Opinión de aplicabilidad: aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( ) Fecha: 01 de julio de 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador Escobedo Gálvez José Fernando DNI N° 44632438

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

……
Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ATENCIÓN AL USUARIO

N°	ITEMS		Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	ORIENTACIÓN AL USUARIO		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cómo considera la información que brinda el personal es clara y sencilla?		X		X		X		
2	¿Cómo considera la orientación al usuario?		X		X		X		
3	¿Cómo considera la percepción a nivel de uniformidad en la presencia del personal de la OD Tumbes?		X		X		X		
4	¿Cómo considera la comunicación que brinda el personal?		X		X		X		
5	¿Considera que el servicio de atención es ágil?		X		X		X		
6	¿Cómo considera la atención?		X		X		X		
7	¿Cómo considera las recomendaciones que le orienta el personal?		X		X		X		
8	¿Cómo considera la descentralización de la responsabilidad sobre los servicios que ofrece la institución?		X		X		X		
9	¿Cómo considera la empatía mostrada por el personal?		X		X		X		
10	¿Cómo considera el asertividad presentado por el personal?		X		X		X		
	SATISFACCIÓN AL USUARIO								
11	¿Cómo considera el nivel de conocimiento de las funciones por parte del personal?		X		X		X		
12	¿Cómo considera el cumplimiento de plazos en los procesos?		X		X		X		
13	¿Cómo considera el trato recibido por el personal que lo atendió?		X		X		X		
14	¿Cómo considera la predisposición del personal para solucionar problemas?		X		X		X		
15	¿Cómo considera el cumplimiento de sus necesidades de atención?		X		X		X		
16	¿Cómo considera el servicio brindado?		X		X		X		
17	¿Cómo considera el grado de confiabilidad que presenta el personal?		X		X		X		
18	¿Cómo considera la seguridad del personal en la atención al usuario?		X		X		X		
19	¿Cómo considera la amabilidad del personal en la atención al usuario?		X		X		X		
20	¿Cómo considera la solución a sus dudas e interrogantes por parte del personal de la OD Tumbes?		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

……..

Opinión de aplicabilidad: aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( ) Fecha: 01 de julio de 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador Escobedo Gálvez José Fernando DNI N° 44632438

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

……
Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DE CALIDAD

N°	ITEMS		Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	TALENTO HUMANO		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cómo considera usted la transmisión de información del personal de la OD Tumbes al solicitar un servicio?		X		X		X		
2	¿Cómo considera el trato entre los colaboradores de la OD Tumbes?		X		X		X		
3	¿Considera usted que la información brindada en la página web es lo suficientemente clara e informativa?		X		X		X		
4	¿Cómo considera la ejecución de los servicios dentro de los plazos establecidos?		X		X		X		
5	¿Cómo considera al personal de OD Tumbes es calificado y adecuado?		X		X		X		
6	¿Cómo considera los equipos informáticos que utiliza el personal están en buenas condiciones?		X		X		X		
7	¿Cómo considera la capacidad de respuesta del personal de OD Tumbes?		X		X		X		
8	¿Cómo considera la calidad de atención por parte del personal de OD Tumbes?		X		X		X		
9	¿Cómo considera el servicio al usuario por parte del personal de OD Tumbes?		X		X		X		
10	¿Cómo considera el desempeño del personal de OD Tumbes?		X		X		X		
	PLANTEAMIENTO DE CALIDAD								
11	¿Cree usted que el servicio brindado ha respondido a todas sus expectativas?		X		X		X		
12	¿Cómo considera la implementado de normas ISO en calidad de atención en la OD Tumbes?		X		X		X		
13	¿Cómo considera la implementación en mejora de los servicios brindados por la OD Tumbes?		X		X		X		
14	¿Cómo considera la optimización de recursos por parte del personal de la OD Tumbes?		X		X		X		
15	¿Considera que el personal de la OD Tumbes se compromete con la calidad de servicio?		X		X		X		
16	¿Cómo considera la fiabilidad del personal de la OD Tumbes		X		X		X		

17	¿Cómo considera del desarrollo de los procedimientos en calidad de servicio?		X		X		X		
18	¿Cómo considera el cumplimiento de los plazos de calidad del servicio?		X		X		X		
19	¿Cómo considera la toma de decisiones por parte del personal en la OD Tumbes respecto a los problemas que pueden suscitar?		X		X		X		
20	¿Cómo considera la el cumplimiento de la política de calidad en virtud a las normas ISO?		X		X		X		

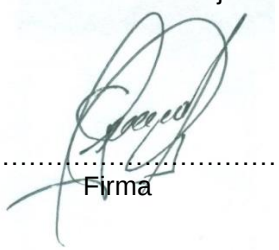
Observaciones (precisar si hay suficiencia):

……..

Opinión de aplicabilidad: aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( ) Fecha: 01 de julio de 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador Guerrero García Galvani DNI N° 45101586

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



……
Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ATENCIÓN AL USUARIO

N°	ITEMS		Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	ORIENTACIÓN AL USUARIO		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cómo considera la información que brinda el personal es clara y sencilla?		X		X		X		
2	¿Cómo considera la orientación al usuario?		X		X		X		
3	¿Cómo considera la percepción a nivel de uniformidad en la presencia del personal de la OD Tumbes?		X		X		X		
4	¿Cómo considera la comunicación que brinda el personal?		X		X		X		
5	¿Considera que el servicio de atención es ágil?		X		X		X		
6	¿Cómo considera la atención?		X		X		X		
7	¿Cómo considera las recomendaciones que le orienta el personal?		X		X		X		
8	¿Cómo considera la descentralización de la responsabilidad sobre los servicios que ofrece la institución?		X		X		X		
9	¿Cómo considera la empatía mostrada por el personal?		X		X		X		
10	¿Cómo considera el asertividad presentado por el personal?		X		X		X		
	SATISFACCIÓN AL USUARIO								
11	¿Cómo considera el nivel de conocimiento de las funciones por parte del personal?		X		X		X		
12	¿Cómo considera el cumplimiento de plazos en los procesos?		X		X		X		
13	¿Cómo considera el trato recibido por el personal que lo atendió?		X		X		X		
14	¿Cómo considera la predisposición del personal para solucionar problemas?		X		X		X		
15	¿Cómo considera el cumplimiento de sus necesidades de atención?		X		X		X		
16	¿Cómo considera el servicio brindado?		X		X		X		
17	¿Cómo considera el grado de confiabilidad que presenta el personal?		X		X		X		
18	¿Cómo considera la seguridad del personal en la atención al usuario?		X		X		X		
19	¿Cómo considera la amabilidad del personal en la atención al usuario?		X		X		X		
20	¿Cómo considera la solución a sus dudas e interrogantes por parte del personal de la OD Tumbes?		X		X		X		

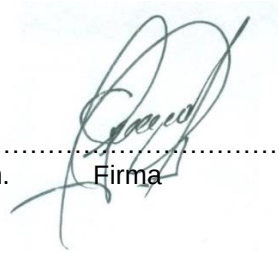
Observaciones (precisar si hay suficiencia):

……..

Opinión de aplicabilidad: aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( ) Fecha: 01 de julio de 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador Guerrero García Galvani DNI N° 45101586

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



……
Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DE CALIDAD

N°	ITEMS		Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	TALENTO HUMANO		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cómo considera usted la transmisión de información del personal de la OD Tumbes al solicitar un servicio?		X		X		X		
2	¿Cómo considera el trato entre los colaboradores de la OD Tumbes?		X		X		X		
3	¿Considera usted que la información brindada en la página web es lo suficientemente clara e informativa?		X		X		X		
4	¿Cómo considera la ejecución de los servicios dentro de los plazos establecidos?		X		X		X		
5	¿Cómo considera al personal de OD Tumbes es calificado y adecuado?		X		X		X		
6	¿Cómo considera los equipos informáticos que utiliza el personal están en buenas condiciones?		X		X		X		
7	¿Cómo considera la capacidad de respuesta del personal de OD Tumbes?		X		X		X		
8	¿Cómo considera la calidad de atención por parte del personal de OD Tumbes?		X		X		X		
9	¿Cómo considera el servicio al usuario por parte del personal de OD Tumbes?		X		X		X		
10	¿Cómo considera el desempeño del personal de OD Tumbes?		X		X		X		
	PLANTEAMIENTO DE CALIDAD								
11	¿Cree usted que el servicio brindado ha respondido a todas sus expectativas?		X		X		X		
12	¿Cómo considera la implementado de normas ISO en calidad de atención en la OD Tumbes?		X		X		X		
13	¿Cómo considera la implementación en mejora de los servicios brindados por la OD Tumbes?		X		X		X		
14	¿Cómo considera la optimización de recursos por parte del personal de la OD Tumbes?		X		X		X		
15	¿Considera que el personal de la OD Tumbes se compromete con la calidad de servicio?		X		X		X		
16	¿Cómo considera la fiabilidad del personal de la OD Tumbes		X		X		X		

17	¿Cómo considera del desarrollo de los procedimientos en calidad de servicio?		X		X		X		
18	¿Cómo considera el cumplimiento de los plazos de calidad del servicio?		X		X		X		
19	¿Cómo considera la toma de decisiones por parte del personal en la OD Tumbes respecto a los problemas que pueden suscitar?		X		X		X		
20	¿Cómo considera la el cumplimiento de la política de calidad en virtud a las normas ISO?		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

……..

Opinión de aplicabilidad: aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( ) Fecha: 01 de julio de 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador Aguilar Chuquizuta Darwin Ebert DNI N° 43812667

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

……
Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ATENCIÓN AL USUARIO

N°	ITEMS		Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	ORIENTACIÓN AL USUARIO		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cómo considera la información que brinda el personal es clara y sencilla?		X		X		X		
2	¿Cómo considera la orientación al usuario?		X		X		X		
3	¿Cómo considera la percepción a nivel de uniformidad en la presencia del personal de la OD Tumbes?		X		X		X		
4	¿Cómo considera la comunicación que brinda el personal?		X		X		X		
5	¿Considera que el servicio de atención es ágil?		X		X		X		
6	¿Cómo considera la atención?		X		X		X		
7	¿Cómo considera las recomendaciones que le orienta el personal?		X		X		X		
8	¿Cómo considera la descentralización de la responsabilidad sobre los servicios que ofrece la institución?		X		X		X		
9	¿Cómo considera la empatía mostrada por el personal?		X		X		X		
10	¿Cómo considera el asertividad presentado por el personal?		X		X		X		
	SATISFACCIÓN AL USUARIO								
11	¿Cómo considera el nivel de conocimiento de las funciones por parte del personal?		X		X		X		
12	¿Cómo considera el cumplimiento de plazos en los procesos?		X		X		X		
13	¿Cómo considera el trato recibido por el personal que lo atendió?		X		X		X		
14	¿Cómo considera la predisposición del personal para solucionar problemas?		X		X		X		
15	¿Cómo considera el cumplimiento de sus necesidades de atención?		X		X		X		
16	¿Cómo considera el servicio brindado?		X		X		X		
17	¿Cómo considera el grado de confiabilidad que presenta el personal?		X		X		X		
18	¿Cómo considera la seguridad del personal en la atención al usuario?		X		X		X		
19	¿Cómo considera la amabilidad del personal en la atención al usuario?		X		X		X		
20	¿Cómo considera la solución a sus dudas e interrogantes por parte del personal de la OD Tumbes?		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

……..

Opinión de aplicabilidad: aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( ) Fecha: 01 de julio de 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador Aguilar Chuquizuta Darwin Ebert DNI N° 43812667

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

……
Firma