



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA

**Optimización de los canales de comunicación externa y su influencia
en la calidad de la atención ciudadana en una entidad estatal durante
el periodo 2023**

TESIS

Para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

AUTOR

Mejia Wong, Victor Alonso
(ORCID: 0009-0009-0053-5674)

ASESOR

Gálvez Castillo, José Wilhelm
(ORCID: 0000-0003-0526-2934)

Lima, Perú

2023

Metadatos**Datos de autor**

Mejia Wong, Victor Alonso

Tipo de Documento de identidad del Autor: DNI

Número de documento de identidad del Autor: 43399292

Datos de asesor

Gálvez Castillo, José Wilhelm

Tipo de documento de identidad del Autor: DNI

Número de documento de identidad del Autor: 07813680

Datos del jurado

JURADO 1: Ramos de Rosas Alvarez del Villar, Javier Demetrio, DNI 07794250, ORCID 0000-0003-1648-2254

JURADO 2: Christian Alejandro Barreda Razuri, DNI 09381028, ORCID 0000-0001-9934-8493

JURADO 3: Milagros del Pilar Panta Monteza, DNI 16634807, ORCID 0000-0002-2060-3058

JURADO 4: Sylvia Judith Malpartida Olivera, DNI 09334963, ORCID 0000-0003-4296-9330

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.04

Código del programa: 413256

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Victor Alonso Mejia Wong, con código de estudiante N° 200310426 con DNI N° 43399292, con domicilio en Jr. Rio tambo 131 Dpto. 102 distrito de Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima, en mi condición de bachiller en Administración y Gerencia de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Declaro bajo juramento que:

La presente tesis titulado: "Optimización de los canales de comunicación externa y su influencia en la calidad de la atención ciudadana en una entidad estatal durante el periodo 2023" es de mi única autoría, bajo el asesoramiento del docente Gálvez Castillo, José Wilhelm, y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica o de investigación, universidad, etc; la cual ha sido sometido al antiplagio Turnitin y tiene el 10% de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en la tesis, el contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y por las cuales no asumo responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de internet.

Asimismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro de la tesis es de mi conocimiento y autoría. Por tal motivo, asumo toda la responsabilidad de cualquier error u omisión en la tesis y soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.

Surco, 27 de diciembre de 2023



Víctor Alonso Mejía Wong

DNI 43399292

Optimización de los canales de comunicación externa y su influencia en la calidad de la atención ciudadana en una entidad estatal durante el periodo 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

10%	9%	7%	6%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	2%
2	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.utelesup.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Universidad Catolica De Cuenca Trabajo del estudiante	1%
6	dspace.esPOCH.edu.ec Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%



Excluir citas Apagado Excluir coincidencias < 1%
Excluir bibliografía Apagado

**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Y EMPRESARIALES
[Handwritten Signature]

DR. JAVIER DOMINGO SANDOZ DE SOTOMAYOR DEL VILLAR
Jefe de Unidad Gestión y Títulos - PACM

**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**
[Handwritten Signature]
MAG. CRISTYAN ALEJANDRO BARRIDA RAZÚ
Calle La Libertad 1000, Lima 15001, Perú
Teléfono: 011 476 10000

Dedicatoria

Mi investigación va dedicada a mi madre Paula Corina Wong Guía, que es mi soporte emocional día a día, con sus enseñanzas me inculcó a tener metas claras en la vida y no darme por vencido nunca.

Gracias a ella soy el hijo y la persona que soy hoy en día.

Agradecimiento

A todos mis familiares y amigos que estuvieron conmigo en este proceso, Agradezco infinitamente sus palabras de aliento y cariño, pero especialmente a una persona que estuvo desde el principio de esta aventura conmigo y cada día que pasó fue motivándome para que logre este objetivo final, estaré eternamente agradecido por sus enseñanzas.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación evalúa los canales de comunicación externa de una entidad pública denominada Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos, a fin de conocer su relación con la atención que se ofrece al público que presenta solicitudes o requiere de algún servicio que ofrece dicha institución.

Al respecto, de la revisión de la información que aparece en la página web del Proyecto Especial en análisis, se aprecia que dicha institución tiene como canales de comunicación externa principales solos una mesa de partes presencial y una mesa de partes virtual, así como un correo institucional para la atención de consultas y un correo institucional para las consultas de talleres deportivos, no obstante que administra cinco (5) sedes deportivas y una (1) sede no deportiva en distintos distritos.

En atención a lo antes expuesto, se busca identificar si la optimización de los canales de comunicación externa del Proyecto Especial influye en la calidad de la atención ciudadana.

Para dicho efecto, esta investigación se encuentra dividida en cinco capítulos, siendo que en el capítulo I se describe la problemática general y específica identificada respecto de los canales de comunicación externa de la entidad antes mencionada. Asimismo, en este capítulo se establecen los objetivos generales y específicos de la investigación, resaltándose la importancia y justificación del estudio en mención.

De otro lado, el capítulo II aborda los antecedentes de la investigación, tanto nacionales como internacionales, en base a los cuales se plantean las bases teóricas aplicables y, adicionalmente, en este capítulo se encuentran las definiciones de los

conceptos que se consideran necesarios para un adecuado entendimiento del presente trabajo.

Por otra parte, teniendo en consideración la problemática detallada y el marco teórico – conceptual, en el capítulo III del presente trabajo se plantean las hipótesis generales y específicas, definiéndose las variables dependiente e independiente, las cuales se sintetizan en la matriz lógica de consistencia.

Ahora bien, en el capítulo IV se describe el tipo y el método de investigación elegidos para el desarrollo del presente trabajo de investigación, además, se identifica la población, la muestra y el muestreo determinado para analizar la recopilación de información.

Luego de ello, en el capítulo V, en atención al resultado obtenido en las encuestas se efectúa el análisis de los resultados, que nos permitieron contrastar las hipótesis planteadas y, conducirnos al establecimiento de las conclusiones y las recomendaciones respectivas.

Finalmente, se pueden identificar las referencias bibliográficas que han apoyado el desarrollo del presente trabajo de investigación.

ÍNDICE

Metadatos	ii
Declaración jurada de originalidad.....	iii
Índice de Similitud.....	iv
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	vii
Introducción.....	viii
Índice	x
Lista de tablas	xii
Lista de figuras.....	xiv
Resumen.....	xv
Abstract.....	xvi
CAPÍTULO I	
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	1
1. Formulación del problema.....	1
2. Objetivos General y Específicos.....	6
3. Justificación e importancia del estudio.....	7
4. Alcance y limitaciones.....	10
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	12
1 Antecedentes de la investigación.....	12
2 Bases teórico-científicas	16
3. Definición de Términos Básicos	26
CAPÍTULO III	
HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	29
1. Hipótesis y/o supuestos básicos.....	29
2. Las Variables de estudio y su operacionalización	30

CAPÍTULO IV	
MÉTODO	38
1. Tipos y método de investigación	38
2. Diseño específico de investigación.....	39
3. Población, Muestra.....	40
4. Instrumentos de obtención de datos	42
5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	44
6. Procedimiento de ejecución del estudio	44
CAPÍTULO V	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	45
1. Datos cuantitativos	45
2. Análisis de Resultados.....	75
3. Discusión de resultados	83
CAPÍTULO VI	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	87
1. Conclusiones	87
2. Recomendaciones	89
REFERENCIAS.....	90
APÉNDICES	97

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	<i>Matriz de Operacionalización de variable independiente</i>	31
Tabla 2	<i>Matriz de Operacionalización de variable dependiente</i>	33
Tabla 3	<i>Matriz de consistencia</i>	35
Tabla 4	<i>Matriz para construcción de cuestionario</i>	42
Tabla 5	<i>Categorías de respuestas</i>	43
Tabla 6	<i>Tabla de cuestionario</i>	45
Tabla 7	<i>Tabla de cuestionario con variables, dimensiones e indicadores</i>	48
Tabla 8	<i>Imagen institucional</i>	50
Tabla 9	<i>Sedes institucionales</i>	51
Tabla 10	<i>Servicios al ciudadano</i>	52
Tabla 11	<i>Gestión de información</i>	54
Tabla 12	<i>Recursos adecuados</i>	55
Tabla 13	<i>Personal</i>	57
Tabla 14	<i>Desempeño</i>	58
Tabla 15	<i>Redes y tecnología</i>	59
Tabla 16	<i>Canales de atención</i>	61
Tabla 17	<i>Protocolo de atención</i>	62
Tabla 18	<i>Propuestas de mejora</i>	64
Tabla 19	<i>Tiempo de atención</i>	65
Tabla 20	<i>Personal capacitado</i>	66
Tabla 21	<i>Solución de problemas</i>	67
Tabla 22	<i>Satisfacción</i>	69
Tabla 23	<i>Logro de resultados</i>	70
Tabla 24	<i>Horario de atención</i>	71

Tabla 25	<i>Empatía</i>	72
Tabla 26	<i>Compromiso</i>	73
Tabla 27	<i>Tabla cruzada Optimización de Canales Recod*Calidad de Atención Recod</i>	75
Tabla 28	<i>Chi-cuadrado hipótesis general</i>	76
Tabla 29	<i>Tabla cruzada mayores canales de comunicación externaR*calidad de atención RECOD</i>	77
Tabla 30	<i>Chi- cuadrado hipótesis específica 1</i>	78
Tabla 31	<i>Tabla cruzada Dotación de recursos REC* Calidad de atención RECOD</i>	79
Tabla 32	<i>Chi-cuadrado hipótesis específica 2</i>	80
Tabla 33	<i>Tabla cruzada Aprobación de protocolos o procedimientos REC*Calidad de atención RECOD</i>	81
Tabla 34	<i>Chi-cuadrado hipótesis específica 3</i>	82

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	<i>Imagen institucional</i>	50
Figura 2	<i>Sedes institucionales</i>	51
Figura 3	<i>Servicios al ciudadano</i>	53
Figura 4	<i>Gestión de información</i>	54
Figura 5	<i>Recursos adecuados</i>	56
Figura 6	<i>Personal</i>	57
Figura 7	<i>Desempeño</i>	58
Figura 8	<i>Redes y tecnología</i>	60
Figura 9	<i>Canales de atención</i>	61
Figura 10	<i>Protocolo de atención</i>	63
Figura 11	<i>Propuestas de mejora</i>	64
Figura 12	<i>Tiempo de atención</i>	65
Figura 13	<i>Personal capacitado</i>	67
Figura 14	<i>Solución de problemas</i>	68
Figura 15	<i>Satisfacción</i>	69
Figura 16	<i>Logro de resultados</i>	70
Figura 17	<i>Horario de atención</i>	71
Figura 18	<i>Empatía</i>	72
Figura 19	<i>Compromiso</i>	74

RESUMEN

La ciudadanía interactúa con las entidades públicas a través de sus canales de comunicación externa, mediante los cuales puede obtener información, realizar requerimientos, entre otros, con miras a alcanzar un bien o servicio, siendo responsabilidad de las entidades públicas responder a dichas necesidades, brindando una atención de calidad. El presente trabajo analiza los canales de comunicación externa de una entidad pública, siendo necesario indagar si dichos canales son suficientes para brindar una adecuada orientación a los usuarios de los servicios que brinda, o si, ante una posible falta de comunicación asertiva, resulta pertinente la optimización de los canales para mejorar la calidad de la atención al público. En ese sentido, la presente investigación tiene como finalidad determinar si la optimización de los canales de comunicación externa de la entidad impacta positivamente en la calidad de la atención ciudadana. Para dicho efecto, se ha realizado la recopilación de información a través de encuestas para conocer la apreciación del público sobre los canales de comunicación externa de la entidad y la calidad de la atención, obteniendo como resultado la necesidad de ampliar y mejorar los canales de comunicación externa para lograr un impacto significativo en la calidad de la atención ciudadana. De esa manera, como resultado de las encuestas se plantean como alternativas ante la problemática identificada, la optimización de los canales de comunicación externa de la entidad, a fin de mejorar la calidad de la atención ciudadana.

Palabras clave: canales de comunicación externa, información, optimización, atención ciudadana.

ABSTRACT

The citizens interact with public entities through their external communication channels, through which they can obtain information, make requirements, among others, with a view to achieving a good or service, being the responsibility of the public entities respond to these needs, providing quality care. This paper analyzes the external communication channels of a public entity, making it necessary to investigate whether these channels are sufficient to provide adequate guidance to the users of the services it provides, or if, in the case of a possible lack of assertive communication, it is pertinent the optimization of the channels to improve the quality of customer service. In this sense, the purpose of this research is to determine if the optimization of the entity's external communication channels has a positive impact on the quality of citizen service. For this purpose, the collection of information has been carried out through surveys to find out the public's appreciation of the entity's external communication channels and the quality of care, obtaining as a result the need to expand and improve external communication channels to get a significant impact on the quality of citizen care. In this way, as a result of the surveys, the optimization of the entity's external communication channels is proposed as alternatives to the identified problem, in order to improve the quality of citizen care.

Keywords: external communication, channels, information, optimization, citizen attention.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1. Formulación del problema

Mediante el Decreto de Urgencia N° 004-2020, Decreto de Urgencia que establece medidas para la gestión, mantenimiento, operación, disposición, monitoreo y sostenibilidad del legado de los XVIII Juegos Panamericanos y Sextos Parapanamericanos de Lima 2019, publicado en el diario oficial El Peruano el 8 de enero de 2020, se dispone facultar al Ministerio de Transportes y Comunicaciones a conducir las actividades de legado de los XVIII Juegos Panamericanos y Sextos Juegos Parapanamericanos Lima 2019, así como la gestión, mantenimiento, operación, disposición y sostenibilidad de los bienes muebles e inmuebles construidos, intervenidos y/o adquiridos para dichos juegos.

En atención a lo establecido en la citada norma, con Decreto Supremo N° 007-2020-MTC, Decreto Supremo que modifica el Decreto Supremo N° 002-2015-MINEDU, en el marco de lo dispuesto por el Decreto de Urgencia N° 004-2020, publicado el 20 de febrero de 2020, se crea el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos con el objeto de dar cumplimiento a las acciones de mantenimiento, saneamiento físico legal, operación, monitoreo, disposición y sostenibilidad del legados de los juegos Lima 2019. Asimismo, se establecen en el artículo 2 del Decreto Supremo N° 002-2015-MINEDU modificado, las siguientes funciones del Proyecto Especial Legado:

- a) Planificar, ejecutar, dirigir y verificar acciones e inversiones para la gestión, mantenimiento, operación, saneamiento físico legal, disposición y

sostenibilidad del Legado de los juegos Lima 2019.

- b) Aprobar y dirigir la implementación de los planes y/o instrumentos de gestión de las sedes de los clústeres 1, 2 y 3, observando la normativa vigente.
- c) Gestionar y realizar las acciones para el uso, aprovechamiento y disposición del legado de los juegos Lima 2019; así como, asegurar su sostenibilidad, en el marco de los instrumentos de gestión aprobados y en cumplimiento de la normatividad vigente.
- d) Coordinar y articular con entidades públicas de los diferentes niveles de gobierno; entidades privadas; con los organismos del Sistema Deportivo Nacional e Internacional; y, organizaciones de la sociedad civil vinculadas al desarrollo deportivo y/o al desarrollo urbano y socio-económico, para la implementación de los planes y proyectos; así como, para el financiamiento, ejecución, operación y mantenimiento de la infraestructura y/o equipamiento, según corresponda y en el marco de la normatividad vigente.
- e) Celebrar convenios y/o contratos en el marco de sus competencias.
- f) Prestar servicios para la promoción de las sedes, así como para generar rentas derivadas del alquiler, cesión de derechos de uso o disposición de su propiedad y/o bienes en administración, según corresponda, en el marco de la normativa vigente.
- g) Realizar la liquidación y cierre de las inversiones ejecutadas en el marco de los juegos Lima 2019.
- h) Las demás funciones que le asigne el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, su Manual de Operaciones o aquellas señaladas por norma expresa.

Sumado a ello, con Resolución Directoral Ejecutiva N° 211-2020-MTC/34 se aprobó el Plan de Legado de la institución en el cual se fija como misión del Proyecto Especial Legado *“Garantizar infraestructura y servicios de calidad a través de la capacidad adquirida en los Juegos, creando valor social y bienestar para todos”*.

Adicionalmente, con Decreto Supremo N° 028-2021-MTC, Decreto Supremo que amplía la vigencia del Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos, se dispuso la vigencia de la referida entidad hasta el 31 de julio de 2024.

Cabe mencionar que con Decreto Supremo N° 084-2023-PCM, publicado el 20 de julio de 2023, se dispone el cambio de dependencia del Proyecto Especial Legado, del Ministerio de Transportes y Comunicaciones a la Presidencia del Consejo de Ministros. No obstante, dado que el citado Decreto Supremo establece la conformación de una comisión de transferencia y que la citada transferencia se encuentra en proceso, para efectos de la presente investigación, se efectuó el análisis de la entidad teniendo en cuenta su situación hasta antes de la emisión del Decreto Supremo N° 084-2023-PCM.

Al respecto, se debe tener en cuenta que para el cumplimiento de sus funciones el Proyecto Especial administra cinco (5) sedes deportivas ubicadas en los distritos de San Luis, Villa María del Triunfo, Villa El Salvador, Punta Negra y San Miguel, donde se realizan talleres deportivos dirigidos al público en general, y una (1) sede no deportiva en el distrito de Villa El Salvador.

Como toda entidad pública, para contactarse con la ciudadanía el Proyecto

Especial cuenta con canales de comunicación externa, entre ellos una mesa de partes bajo la modalidad presencial y una mesa de partes bajo la modalidad virtual: mesadepartesvirtual@legado.gob.pe. Asimismo, cuenta con un correo de atención al ciudadano para la absolución de consultas: atencionalciudadano@legado.gob.pe y un correo de información sobre los talleres deportivos que se ofrecen a la comunidad: tickets@legado.gob.pe, los cuales figuran en el portal institucional de la entidad.

En ese sentido, se aprecia que el Proyecto Especial Legado actualmente cuenta con canales de comunicación externa limitados dado que, solo cuenta con una mesa de partes física no obstante que administra cinco (5) en distintos distritos. Esta situación puede generar disconformidad en los ciudadanos quienes, ante la falta de información en los canales digitales, se tienen que acercar a la sede de San Luis donde opera la única mesa de partes que atiende de manera presencial.

A ello se debe agregar que, si bien hay atención presencial en la referida sede del distrito de San Luis, ésta se refiere a la recepción de solicitudes o comunicaciones escritas, no hay personal especializado que se encuentre a cargo de brindar una atención presencial sobre sus consultas.

Sumado a lo antes indicado, debido a que no hay una orientación presencial o virtual permanente sobre la documentación que deben presentar los ciudadanos, en algunos casos sus solicitudes o escritos pueden demorar en su atención, ya que los usuarios no presentan la documentación completa, percibiéndose una falta de comunicación asertiva hacia la ciudadanía respecto de los procedimientos o

requisitos para atender sus solicitudes.

Por lo tanto, el presente trabajo buscó identificar si es necesaria la optimización De los canales de comunicación externa en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos, para una mejor atención ciudadana a partir del periodo 2023.

Problema General

- ¿Cómo influye la optimización de los canales de comunicación externa en la calidad de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023?

Problemas Específicos

- ¿Cómo la gestión de implementación de mayores canales de comunicación externa influye en la mejora de la calidad de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023?
- ¿Cómo la dotación de recursos en el área de atención al ciudadano influye en la mejora de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023?
- ¿Cómo la aprobación de procedimientos o protocolos de comunicación externa optimiza la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023?

2. Objetivos General y Específicos

Objetivo General

Determinar que la optimización de los canales de comunicación externa influye en la calidad de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023.

Objetivos Específicos

- Determinar de qué manera la gestión de implementación de mayores canales de comunicación externa influye en la mejora de la calidad de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023.
- Determinar de qué manera la dotación de recursos en el área de atención al ciudadano influye en la mejora de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023.
- Determinar de qué manera la aprobación de procedimientos o protocolos de comunicación externa optimiza la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023.

3. Justificación e importancia del estudio

Importancia:

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo II de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, las entidades del Poder Ejecutivo se encuentran al servicio de la sociedad, y más aún, los Lineamientos de Organización del Estado aprobados con el Decreto Supremo N° 054-2018- PCM, establecen como un principio general del funcionamiento del Estado el principio de servicio a la ciudadanía orientado a que las entidades se organizan para responder mejor a las necesidades de la ciudadanía asegurando una prestación ágil, oportuna, efectiva y de calidad, para lograr resultados que impacten positivamente en el bienestar de la ciudadanía y en el desarrollo del país.

De esa manera, resulta importante que las entidades públicas cuenten con canales de comunicación que sean apropiados para brindar a la ciudadanía la óptima atención a sus necesidades y a los servicios que requieran.

En ese sentido, el presente trabajo busca evidenciar la importancia de que el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos cuente con canales de comunicación externa que ofrezcan a la comunidad idóneos mecanismos para recibir sus solicitudes y la óptima atención de sus necesidades.

Justificación:

o Teórica:

La línea de investigación de la Universidad Ricardo Palma se alinea a las siguientes áreas de conocimiento de ciencias económicas y empresariales como son

Gestión empresarial e innovación organizacional, sistemas de información, estrategia y publicidad global.

Asimismo, se alinea a las líneas de investigación de la Escuela de Administración y Gerencia tales como Gestión empresarial, marketing y operaciones.

Tanto la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo como la Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicios en el Sector Público, Norma Técnica N° 001-2019-PCM-SGP, aprobada mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP, entre otras disposiciones, resaltan la importancia de la calidad en la atención a la ciudadanía, en tanto la Administración Pública está orientada a que los bienes y servicios públicos se brinden en las mejores condiciones en beneficio de la comunidad.

En este caso, la institución pública sujeta a estudio es el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos, y, en específico, los canales de comunicación externa que posee, con la finalidad de conocer las oportunidades de mejora en la calidad de la atención ciudadana.

○ **Práctica:**

En este caso, el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos es una entidad de carácter temporal, lo cual no impide que la institución cuente con canales de comunicación de externa óptimos para la ciudadanía, más aún si su vigencia ha sido objeto de una prórroga mediante el Decreto Supremo N° 028-2021-MTC, siendo que su vigencia se extiende hasta el 31 de julio de 2024.

De esa manera, resulta necesario impulsar que la institución optimice sus canales de comunicación externa para una adecuada atención a las necesidades de los administrados, lo cual a su vez favorecerá tanto a que la entidad genere empatía con la ciudadanía y, por otro lado, permitirá acercar a los usuarios al Proyecto Especial. Esto último conllevará a impulsar la imagen reputacional de la institución y captar no solo mayor aceptación sino mayor atracción de la ciudadanía hacia los talleres deportivos u otras actividades a su cargo.

De esa manera, el presente trabajo tiene una justificación práctica, en la medida que busca mejorar los canales de comunicación externa en beneficio de la ciudadanía y de la entidad materia de investigación.

○ **Metodológica:**

La presente investigación tiene una justificación relevante dentro del ámbito de calidad de atención a la ciudadanía, esto se debe a que muchas entidades estatales ya sea por su temporalidad, sus escasos recursos u otros, dejan de lado la importancia de implementar canales de comunicación hacia los administrados, quienes requieren contar con información que obra en la entidad o necesitan desarrollar o hacer seguimiento a algún trámite.

Es por ello por lo que, mediante el método descriptivo en base a los resultados de las encuestas que se realicen a los administrados, se procederá a recopilar información y conocer su percepción sobre la atención que brinda la institución, a efectos de identificar la problemática y sus posibles oportunidades de mejora.

4. Alcance y limitaciones

- **Alcance:**

El presente trabajo analizó los canales de comunicación externa del Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos, a fin de identificar su influencia en la calidad de atención a la ciudadanía.

Para dicho efecto se tendrá en cuenta si la institución cuenta con los manuales o instructivos de atención aprobados, o, si aplica determinados procedimientos de atención al público. Luego, se analizarán los canales de comunicación con el público, con miras a determinar si estos son de fácil acceso a la población, si existen limitaciones o una falta de conocimiento sobre aquellos, de manera que se puedan incorporar mejoras en dichos canales que permitan a la entidad mantener un adecuado acercamiento con la ciudadanía y la óptima atención de sus solicitudes.

- **Espacial:**

El presente trabajo se dedicó al estudio de los canales de comunicación externa del Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos, ubicado en la Villa Deportiva Nacional – VIDENA de la Avenida San Luis, cuadra 11, puerta 6 S/N del distrito de San Luis, Lima.

- **Temporal:**

El presente trabajo de investigación se realizó en base al análisis de los canales de comunicación externa del Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023.

- **Social:**

El presente trabajo de investigación tuvo en cuenta la percepción de los administrados sobre la atención que reciben en los canales de comunicación externa del Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos.

Limitaciones:

Dado que una fuente principal de información para el desarrollo del presente trabajo es la percepción de los usuarios del Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos, una de las limitaciones que podríamos enfrentar es la falta de cooperación de los usuarios de los servicios que brinda la institución, para el llenado de la encuesta que se emplee para la respectiva recopilación de datos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

1 Antecedentes de la investigación

Para el desarrollo del presente trabajo se tomaron en cuenta las siguientes fuentes de información académica tanto en el ámbito nacional como en el ámbito internacional, que permitan abordar la investigación.

Antecedentes internacionales

López (2021) mediante la tesis de licenciatura denominada *Plan de comunicación externa Lozada viajes* buscó optimizar la comunicación de una empresa, a través del estudio de la organización desde una perspectiva comunicacional, recomendándose la implementación de un manual de comunicación externa que permita proporcionar y estandarizar el procedimiento de comunicación externa, con miras a que los usuarios identifiquen a la empresa con sus atributos. En ese sentido, resulta pertinente tener en cuenta que formalizar los procedimientos de comunicación externa facilitaría que los usuarios tengan certeza de los pasos a seguir para la presentación de sus solicitudes, lo cual impactaría favorable en la percepción de la atención a la ciudadanía.

Montecé (2020) en la tesis de maestría denominada *Diseño de Plan de Comunicación Externa para fortalecer la Imagen del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Vinces* realizó un diagnóstico de la comunicación externa con los stakeholders del citado gobierno, entre ellos los ciudadanos, resaltándose la importancia que tiene la comunicación externa en una institución pública, ya que sin ella se tendría una comunicación aislada y el trabajo que realiza la institución no generaría el impacto necesario para que la ciudadanía

identifique el trabajo que realiza. De esa manera, la comunicación externa resulta fundamental para posicionar la imagen y el cumplimiento de las funciones encomendadas a la institución, para lo cual se requiere contar con los canales de comunicación adecuados.

Ibagón, & Velandia (2020) en la tesis de maestría denominada *Estrategia de optimización del proceso de atención al ciudadano para una empresa industrial y comercial colombiana* se desprende que los canales virtuales son importantes en el procedimiento de atención a la ciudadanía, siendo relevante direccionar las estrategias de servicio de la entidad en pro de mayor cobertura con canales efectivos.

Medina et al., (2020) en la investigación administrativa denominada *Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico* señalan que una de las razones de la satisfacción del ciudadano es la apertura de la información en los medios digitales de la institución que le permitan a los usuarios resolver sus problemas o satisfacer sus necesidades. De esa forma concluyen que una de las formas en que se genera confianza en la ciudadanía es la facilidad del uso de las páginas institucionales, donde se puede obtener información de manera directa y rápida, lo cual incide en la importancia de contar con medios de comunicación externa virtuales de fácil acceso a los usuarios.

Vera (2019) en la tesis de maestría denominada *Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, Propuesta de un Plan de Mejoras*, señala que para analizar la influencia de la calidad de atención que reciben los usuarios, se requiere tomar en cuenta variables como la información brindada al usuario, el trato del personal, horario de atención, aseo de las instalaciones, información sobre derechos y deberes del usuario y tiempo

de espera, entre otros. Por tanto, se desprende que, para evaluar la satisfacción en la calidad de la atención a la ciudadanía, se deben tener en cuenta diversos factores vinculados a la operación de la institución tal como la observancia del horario de atención y contar con personal especializado con el conocimiento respectivo sobre la entidad y los servicios que brinda.

Antecedentes nacionales

Farfán & Gonzales, (2020) en la tesis de maestría denominada *Mejora en la calidad de atención al ciudadano con valor público, en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Lima 2020*, concluyen que la aplicación de la mejora de la calidad de atención al ciudadano con valor público contribuye a la reducción de brechas, y una forma de hacerlo es agilizar los procedimientos burocráticos de forma tal que los trámites se caractericen por su rapidez y eficiencia. En efecto, en el marco del principio de simplicidad se deben evitar trámites innecesarios, por lo que, en el presente trabajo se buscó identificar si los canales de comunicación externa son idóneos, lo cual incluye revisar si se le proporciona a los ciudadanos la información apropiada para la tramitación de sus solicitudes o, si por el contrario, la falta de información entorpece o dilata la atención de sus requerimientos y, por ende, corresponde promover mejoras de los canales de comunicación externa de la entidad.

Asimismo, reconociendo la importancia de contar con el personal calificado para la atención ciudadana, como parte de la presente investigación resulta pertinente identificar si la entidad ha seleccionado al personal apto para la atención ciudadana y si estos cuentan con la información adecuada y actualizada para orientar debidamente a los usuarios.

Sánchez (2020) en la tesis de licenciatura denominada *Percepción de la calidad de atención y su relación con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Arequipa 2020* concluye que existe una relación positiva entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad analizada, recomendando que se brinde información adecuada a la ciudadanía y que se procure que los servicios sean brindados de manera rápida y eficaz.

Vargas (2019) en la tesis de maestría denominada *Relación de la comunicación externa como herramienta de relaciones públicas con la imagen corporativa de la empresa Liderman, Lima, año 2018* demuestra la existencia de una relación directa entre la comunicación externa y la imagen corporativa de la empresa materia de análisis. De esa manera, con el presente trabajo de investigación se busca establecer la relación que existe entre la optimización de los canales de comunicación externa y la calidad de la atención a la ciudadana, siendo que el brindar una adecuada atención ciudadana impacta positivamente en la imagen y posicionamiento institucional.

Trujillo y Trejo (2019) en la tesis de licenciatura denominada *La relación entre la comunicación externa y la imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Ticapampa – Recuay, 2019*, concluyen que la relación entre la comunicación externa y la imagen institucional de la citada Municipalidad se encuentra en un nivel medio, siendo que ante la carencia de acciones para fortalecer la imagen institucional reducir su nivel, variando de un nivel medio a un nivel bajo, afectando su reputación e identidad institucional. Es por ello que, resulta relevante evaluar la percepción ciudadana respecto a la calidad de la atención que recibe en el Proyecto Especial Legado, lo que a su vez influirá en la percepción de la reputación institucional.

León (2019) en la tesis de maestría denominada *Importancia de nivelar la comunicación interna con la comunicación externa para el fortalecimiento de la identidad corporativa en un estudio de abogados* señala la existencia de una relación dinámica entre la comunicación interna y la comunicación externa, de lo cual se desprende que ambas son relevantes para el fortalecimiento de la imagen institucional.

2. Bases teórico-científicas

Dado que el presente trabajo busca analizar la optimización de los canales de comunicación externa como medida para mejorar la calidad de la atención ciudadana, se han identificado preliminarmente algunos conceptos sobre la comunicación externa, entre ellas, que es el “Conjunto de mensajes enviados por una organización para mantener o mejorar las relaciones con diversas audiencias externas, proyectar una imagen favorable o promover productos o servicios” (Andrade, 2005, p. 12).

Asimismo, se define como un conjunto de actividades que contribuyen a la formación y diseño del consenso y cumplimiento organizacional mediante el cual una institución debe comunicar sus objetivos, procesos y resultados a audiencias externas, ya sea directamente o a través de periodistas al público en general, incluyendo a sus proveedores, accionistas, gobiernos, autoridades locales, regionales e internacionales, entre otros (Muñiz, 2009).

Por tanto, considerando que para el presente caso la interacción de los usuarios se realiza a través de sus canales de comunicación externa, se desprende la

importancia que tiene para la institución la evaluación y la revisión de los canales que se encuentran a disposición de la ciudadanía, de manera que estos sean los óptimos para la debida atención de las necesidades de los usuarios y, por ende, se genere confianza y mayor grado de satisfacción en sus servicios.

Así tenemos que, la variable independiente seleccionada en la presente tesis es la optimización de los canales de comunicación externa y la variable dependiente es la calidad de la atención ciudadana. En base a las variables antes señaladas, se han identificado sus respectivas dimensiones.

Sobre estas dimensiones podemos encontrar que según Drucker (2014) solamente existe una razón válida para la empresa y es crear un cliente, dándole énfasis en la alta calidad de la administración de personal, el desarrollo de las personas para futuras necesidades organizacionales y siempre manteniendo un balance entre los objetivos directos de la organización con los objetivos del desarrollo del personal. Es por ello que se han elegido como dimensiones de la variable independiente a la gestión, los recursos y la comunicación, mientras que como dimensiones de la variable dependiente se han elegido a la eficiencia, la eficacia y la identidad.

2.1 Optimización de los canales de comunicación externa

En relación con la variable independiente referida a la optimización de los canales de comunicación externa, Torrecilla (2021) alude a los canales de comunicación que se consideran adecuados entre las instituciones públicas y las comunidades. En atención a ello, concluye que se lograron mejores resultados con la adopción de algunas medidas en los canales de comunicación como la

implementación de un buzón físico operativo las 24 horas al día, entre otras medidas.

Un canal de comunicación es el entorno físico en el que se realizan las operaciones de comunicación. En otras palabras, sirve como intercambio de información entre un remitente y uno o más destinatarios. La presencia y disponibilidad de este entorno particular es sólo uno de los factores esenciales para la ejecución eficaz de la cadena de comunicación. Esto es importante porque todo acto de comunicación requiere la transmisión de información a través de un elemento físico (Martin, 2019).

La presencia y disponibilidad de este entorno particular es sólo uno de los factores esenciales para la ejecución eficaz de la cadena de comunicación. Esto es importante porque todo acto de comunicación requiere la transmisión de información a través de un elemento físico. (Raffino, 2021)

Sin embargo, el uso más común del término en el mundo empresarial hace referencia al canal a través del cual los clientes de una empresa se comunican con sus directivos (correo electrónico, número de teléfono, apartado de correos, etc.). Además de los canales, otros elementos importantes en el acto de comunicación incluyen el código, el remitente, el receptor y el mensaje. El tipo de canal de comunicación.

Los canales de comunicación pueden ser de dos tipos:

Individual. Comunicación que implica contacto directo con el destinatario, generalmente uno a uno, pero puede ser más de uno a uno. Por ejemplo, cuando

hablamos con alguien cara a cara, el destinatario puede escucharnos directamente, pero puede haber dos destinatarios en la misma situación (Ruiz, 2020).

Masivo. Es muy amplio. Permite que un transmisor llegue simultáneamente a múltiples receptores directos y diferidos (por ejemplo, medios de comunicación: radio, televisión, medios impresos, etc.) (Ruiz, 2020).

Otra clasificación de los canales de comunicación distingue entre canales unidireccionales y bidireccionales. Es decir, si el transmisor es siempre un transmisor y no le da prioridad al receptor o al receptor (por ejemplo, radio), o si es un canal de interconexión. Es decir, el receptor también puede ser un transmisor (por ejemplo, un teléfono). ¿Para qué se utilizan los canales de comunicación? Si el canal está caído, la comunicación es imposible (Ruiz, 2020).

Como se mencionó, los canales de comunicación forman el soporte físico del acto de comunicación, que es una parte importante del acto. Sin ellos, la transmisión de información es imposible. Esto sucede cuando el canal de comunicación no está disponible, por ejemplo, cuando la línea telefónica no funciona y la recepción de llamadas es deficiente.

Bajo ese contexto, se formulan las siguientes dimensiones de la variable independiente:

Dimensiones

- Gestión
- Recursos
- Comunicación

2.1.1 La gestión

Alcaide (2015) desarrolla que es muy importante que la empresa posea una estrategia de gestión que priorice generar una experiencia positiva en el cliente, ya que sin un alto nivel en la calidad del servicio resulta muy difícil la fidelización de clientes, lo cual también resulta de aplicación a las entidades públicas. Las entidades públicas ofrecen bienes y servicios para el beneficio de la ciudadanía con miras a alcanzar la satisfacción de sus necesidades, caso contrario no tendría razón de ser la existencia de la entidad.

2.1.2 Los recursos

Respecto del recurso humano Alcaide (2015) indica que para poder alcanzar la fidelización de los clientes es indispensable contar con los recursos idóneos, entre ellos el personal, sobre todo aquel factor humano que toma contacto con los usuarios. Para dicho efecto propone la gestión de un marketing interno que impulse a los colaboradores a brindar una atención al ciudadano de alta calidad.

Por otra parte, Altamirano (2021) plantea que una forma de obtener un buen servicio al cliente es transformar la cultura organizacional en una cultura de servicio, donde los recursos humanos se sientan voluntariamente motivados en dar su mejor

esfuerzo por atender a los clientes, obteniendo como resultados no solo la satisfacción de los usuarios sino una mayor rentabilidad de la empresa a largo plazo. Si bien las entidades del sector público no buscan rentabilidad, sí deben estar orientadas a la satisfacción de los ciudadanos, por lo que se requiere que las instituciones públicas adopten medidas para que sus colaboradores se encuentren comprometidos con el servicio público y que la atención al cliente sea óptima.

De la misma manera Maqueda (1996) enfatiza el factor humano y la gestión directiva como pilares para una correcta optimización y planificación de la empresa que permita revisar las metas a alcanzar y plantear estrategias para conseguirlas, esto se puede realizar en las entidades públicas a través un adecuado modelo de gestión que comprenda no solo la identificación de fortalezas y debilidades, sino que además prevea una gestión de la información sobre las necesidades de los usuarios, para convertirlas en oportunidades que conlleven al logro de los objetivos determinados en las organizaciones orientados a la satisfacción de la ciudadanía.

De otro lado, siguiendo con el tema de los recursos, en este caso vinculados a las redes y tecnologías, Kotler (2020) manifiesta que en el marco de la transformación digital las empresas deben aprender a adaptar sus procesos, instrumentos y servicios, con miras a identificar oportunidades de mejora en su desempeño. De esa manera, se debe tener presente que la innovación tecnológica es una oportunidad tanto para las empresas como para las entidades públicas de poder conectarse con el público objetivo, y para ello deben buscar que el empleo de medios virtuales, páginas web, entre otros, sean puntos de contacto de fácil acceso y eficaces para brindar solución y atención efectiva a la ciudadanía.

Por lo tanto, considerando que en el citado libro se resaltan los constantes avances tecnológicos, el uso de los canales digitales en una entidad pública resulta

una buena herramienta para el acercamiento a los clientes- usuarios y mejorar su experiencia respecto del servicio que reciben en la institución.

2.1.3 La comunicación

Además, el autor Alcaide resalta que la gestión de las comunicaciones es otro aspecto a considerar por parte de las empresas, toda vez que resulta determinante una correcta y adecuada comunicación para generar confianza en los usuarios. De esta manera se puede producir una experiencia enriquecedora entre la entidad y el ciudadano (Alcaide, 2015).

Por otro lado, Escalona (2015) destaca la importancia de que la comunicación de las instituciones públicas sea efectiva, siendo imprescindible que exista una adecuada coordinación interna, que para nuestro caso en análisis es el área a cargo de la atención al ciudadano y la unidad encargada de las comunicaciones, de forma tal que se requiere un planeamiento estratégico en la entidad principalmente de lo que se busca informar a los usuarios y de las posibles inquietudes que pueden surgir en el público, esto es anticiparse a las consultas, siendo relevante para dicho planeamiento una evaluación constante del trabajo que realiza la institución, los canales de comunicación que ofrece la institución y la respuesta del público, entre otros aspectos.

2.2 Calidad de la atención ciudadana

Sobre la variable dependiente referida a la calidad de la atención ciudadana, un buen servicio a los ciudadanos implica brindar servicios de calidad y comprender que cada acción o inacción de una empresa a lo largo del ciclo de gobierno tiene un impacto en el servicio final brindado a los ciudadanos. Todo ciudadano tiene derecho

a recibir servicios de calidad al realizar trámites o solicitar servicios del Estado, independientemente de que actúe por cuenta propia o a través de algún mandatario. (Presidencia del Consejo de ministros, 2015)

Según Alain, la calidad de la atención se refiere a una perspectiva de largo plazo, mientras que la satisfacción se refiere a una evaluación temporal que puede cambiar. Se establece una secuencia causal entre calidad y satisfacción, mostrando que la calidad es la única relación significativa que puede considerarse causal para la satisfacción. Suponiendo que la calidad prevalezca sobre la satisfacción, existe una alternativa directa a medir la satisfacción del usuario (Alen & Fraiz , 2006).

Al respecto, Pérez (2019) deduce que un mayor financiamiento en el sector salud no necesariamente garantiza una mejor satisfacción de los usuarios, siendo que, resulta importante establecer diversas estrategias de mejora en las áreas de insatisfacción para optimizar el grado de satisfacción de los administrados.

Summers (2006) desarrolla algunas características de las personas empáticas, entre ellas, el saber escuchar, orientar y trabajar en equipo. Agrega que se debe tener un enfoque dedicado al servicio al cliente conjuntamente con todos los órganos de línea orientados a una cadena de valor de calidad en la organización.

En ese sentido, la calidad de la atención ciudadana depende de los recursos que gestione la institución para ofrecer y brindar sus servicios al público, siendo uno de esos recursos el personal que cumpla con características tales como la empatía y el compromiso.

Pérez (1994) considera como razón principal del negocio el cliente y en base a ello gestionar los recursos necesarios para una correcta atención y una experiencia

que recuerde un buen trato para un próximo retorno.

Bajo ese contexto, se formulan las siguientes dimensiones de la variable dependiente:

Dimensiones

- Eficiencia
- Eficacia
- Identidad

2.2.1 La eficiencia

Adicionalmente Bertalanffy (1999) explica que se trata de encontrar comunes denominadores en base a procesos y que las funciones dependen de sistemas y sub- sistemas, agregando que el estudio tiene que ser de manera global y concluir con que todo está enlazado.

La eficiencia empresarial se refiere a maximizar el tiempo, el esfuerzo y los recursos que dedica a sus departamentos funcionales. Las operaciones eficientes requieren menos recursos para ofrecer resultados similares o mejores, lo que reduce los costos y maximiza el retorno de la inversión que realiza en su organización. Piense en todo lo que implica producir el producto o servicio que ofrece su empresa y luego en dónde se pueden optimizar esos elementos para generar ganancias (Chiavenato, 2017) Las ineficiencias significan que usted está perdiendo ingresos antes de que puedan convertirse en ganancias, porque está gastando muchos recursos innecesarios para lograr resultados. Cuando eres eficiente, puedes maximizar esos recursos para producir el máximo resultado con una inversión mínima.

2.2.2 La eficacia

La eficacia empresarial se refiere a la calidad de los resultados que se obtienen de las inversiones de recursos en los departamentos funcionales. No basta con hacer más con menos; que menos también tiene que generar más ingresos a través de una mejor producción. Ser eficaz significa que el pensamiento, la planificación, el proceso, las herramientas y las personas que dedica a producir su producto o servicio alcanzan los KPI de calidad que ha establecido (Chiavenato, 2017).

Ser eficaz significa que los empleados trabajan para alcanzar los objetivos correctos que, en última instancia, impulsan a la empresa hacia adelante en su estrategia de crecimiento. Están generando ingresos al ofrecer productos, servicios, atención al cliente y eficacia de marketing/ventas de mayor calidad; en lugar de hacer las cosas rápido, se centran en lograr los KPI que ayudarán a la organización a aumentar los ingresos en lugar de disminuir los costos. (Chiavenato, 2017)

La eficiencia se trata de reducir los costos y los recursos necesarios para ejecutar las tácticas. La eficacia consiste en lograr objetivos estratégicos que se alineen con la visión de la organización y generen más ingresos. A menudo, el aumento de la eficacia conduce naturalmente a un aumento de la eficiencia. Cuando se tienen en cuenta ambos objetivos a medida que se evoluciona, las áreas en las que se pueden optimizar los procesos, implementar la automatización y reducir las redundancias en muchos casos quedan claras.

Disponer de las herramientas adecuadas para facilitar la colaboración, la comunicación y la visibilidad de los datos contribuye en gran medida a alcanzar los objetivos de eficiencia y eficacia.

2.2.3 La identidad

Es un conjunto de valores que conforman la cosmovisión de la empresa. Principios, posiciones adoptadas ante diversas situaciones y la imagen que la empresa quiere crecer.

La identidad corporativa va más allá de la imagen de la empresa y se refiere a importantes cuestiones culturales y organizativas, es un aspecto fundamental para empresas de todos los tamaños y sectores en su relación con empleados y clientes. La identidad se refiere a las características, los valores, las relaciones de una persona con los demás y cómo se comporta en diferentes situaciones. Los elementos que componen una identidad corporativa son una combinación de aspectos esenciales y visuales (Chiavenato, 2017)

3. Definición de Términos Básicos

a) Canales de comunicación externa:

Para efectos del presente trabajo, de acuerdo con el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, se entiende por canales de comunicación externa a los “canales de atención” definidos como “medios o puntos de acceso, a través de los cuales, la ciudadanía hace uso de los servicios provistos por las entidades públicas. Incluye espacios del tipo presencial (oficinas y establecimientos), telefónico (call-centers), virtual (plataformas web, e-mail) y móvil (oficinas itinerantes)”.

b) La Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicios en el Sector Público, Norma Técnica N° 001-2019-PCM-SGP, aprobada mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP de 27 de

febrero de 2019, establece ciertos “conductores” o elementos que impactan en la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, entre tales conductores se destacan los siguientes:

- **Trato profesional durante la atención:** Referido a las acciones que realiza el servidor público y la actitud que manifiesta al momento de brindar o entregar un bien o servicio, a través de los diferentes canales de atención y/o entrega de servicios con los que cuente la entidad pública. Este conductor comprende el profesionalismo, empatía, igualdad en el trato con la persona al prestar el servicio, conocimiento, entre otros.
- **Información:** Referido a la capacidad de brindar información a las personas utilizando un lenguaje sencillo, preciso, claro y oportuno; así como permitir la comunicación fluida y transparente, sobre los requisitos, el estado y progreso de un trámite o durante la prestación del bien o servicio de manera veraz. Asimismo, está vinculado a escuchar lo que tiene que decir las personas, a través del buzón de sugerencias, libro de reclamaciones, entre otros, a fin de que la información recibida contribuya con la mejora de los servicios que la entidad brinda.
- **Tiempo:** Se refiere al periodo que le toma a la persona recibir el bien o servicio provisto por la entidad pública, es decir, desde la espera del ciudadano antes de ser atendido en los diferentes canales de atención hasta el tiempo para obtener el resultado de la gestión, y la cantidad de veces que tuvo que acudir o contactarse con la entidad. Además, considera el cumplimiento de los plazos establecidos.
- **Accesibilidad:** Referido a la facilidad para acceder a los bienes o servicios públicos que necesita la persona, estos pueden ser brindados a través de los

diferentes canales de atención que cuente la entidad pública. Como la seguridad integral donde se brinde o entregue el bien o servicio público, contar con una infraestructura adecuada para cada canal de atención, identificar horarios de atención que le permita a la persona realizar sus consultas y ejecución del servicio.

c) Calidad de servicio:

La citada Norma Técnica establece la siguiente definición:

La calidad está entendida como la medida en que los bienes y servicios brindados por el Estado satisfacen las necesidades y expectativas a las personas. Es decir, está vinculada con el grado de adecuación de los bienes y servicios a los fines o propósitos que las personas esperan obtener, para lo cual las entidades públicas se organizan de manera efectiva (logrando el resultado esperado con el uso eficiente de los recursos). En ese sentido, la satisfacción ciudadana se define como la valoración que hacen las personas sobre la calidad percibida del bien o servicio que recibe de la entidad pública.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

1. Hipótesis y/o supuestos básicos

Hipótesis general

La optimización de los canales de comunicación externa influirá en la calidad de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023.

Hipótesis específicas

- La gestión de implementación de mayores canales de comunicación externa influye en la mejora de la calidad de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023.
- La dotación de recursos en el área de atención al ciudadano influye en la mejora de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023.
- La aprobación de procedimientos o protocolos de comunicación externa optimiza la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023.

2. Las Variables de estudio y su operacionalización

Variable independiente

a) Optimización de los canales de comunicación externa

Dimensiones:

- Gestión
- Recursos
- Comunicación

Variable dependiente

a) Calidad de atención ciudadana

Dimensiones:

- Eficiencia
- Eficacia
- Identidad

Matriz de operacionalización

Tabla 1

Matriz de Operacionalización de variable independiente:

Optimización de los canales de comunicación externa

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Optimización de los canales de comunicación externa	La presencia y disponibilidad de este entorno particular es sólo uno de los factores esenciales para la ejecución eficaz de la cadena de comunicación . Esto es importante porque todo acto de comunicación requiere la transmisión de información a través de un elemento físico. (Raffino, 2021)	GESTIÓN: Alcaide (2015) desarrolla que es muy importante que la empresa posea una estrategia de gestión que priorice generar una experiencia positiva en el cliente, ya que sin un alto nivel en la calidad del servicio resulta muy difícil la fidelización de clientes, lo cual también resulta de aplicación a las entidades públicas.	<i>Imagen institucional</i> <i>Sedes institucionales</i> <i>Servicios al ciudadano</i> <i>Gestión de información</i>

	<p>RECURSOS:</p> <p>Respecto del recurso humano Alcaide (2015) indica que para poder alcanzar la fidelización de los clientes es indispensable contar con los recursos idóneos, entre ellos el personal, sobre todo aquel factor humano que toma contacto con los usuarios. Para dicho efecto propone la gestión de un marketing interno que impulse a los colaboradores a brindar una atención al ciudadano de alta calidad.</p>	<p><i>Recursos adecuados</i></p> <p><i>Personal</i></p> <p><i>Desempeño</i></p> <p><i>Redes y tecnología</i></p>
	<p>COMUNICACIÓN:</p> <p>El autor Alcaide resalta que la gestión de las comunicaciones es otro aspecto a considerar por parte de las empresas, toda vez que resulta determinante una correcta y adecuada comunicación para generar confianza en los usuarios. De esta manera se puede producir una experiencia enriquecedora entre la entidad y el ciudadano (Alcaide, 2015).</p>	<p><i>Canales de atención</i></p> <p><i>Protocolo de atención</i></p> <p><i>Propuestas de mejora</i></p>

Tabla 2

Matriz de Operacionalización de variable dependiente:

Calidad de atención ciudadana

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
<i>Calidad de atención ciudadana</i>	Incluye los aspectos relacionados con el proceso de producción de bienes y servicios públicos, así como la infraestructura necesaria para el desarrollo de los procesos claves de la entidad pública vinculados con la atención a la ciudadanía. (Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública de la Secretaría de Gestión Pública)	EFICIENCIA: Las operaciones eficientes requieren menos recursos para ofrecer resultados similares o mejores.	<i>Tiempo de atención</i> <i>Personal capacitado</i> <i>Solución de problemas</i>
		EFICACIA: Ser eficaz significa que el pensamiento, la planificación, el proceso, las herramientas y las personas que dedica a producir su producto o servicio alcanzan los KPI de calidad que ha establecido (Chiavenato, 2017)	<i>Satisfacción</i> <i>Logro de resultados</i>

	<p>IDENTIDAD:</p> <p>La identidad se refiere a las características, los valores, las relaciones de una persona con los demás y cómo se comporta en diferentes situaciones. Los elementos que componen una identidad corporativa son una combinación de aspectos esenciales y visuales (Chiavenato, 2017)</p>	<p><i>Horario de atención</i></p> <p><i>Empatía</i></p> <p><i>Compromiso</i></p>
--	---	--

3. Matriz lógica de consistencia

Tabla 3

Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE Y CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	METODOLOGÍA
General: ¿Cómo influye la optimización de los canales de comunicación externa en la calidad de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023?	General Determinar que la optimización de los canales de comunicación externa influye positivamente en la calidad de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023.	General La optimización de los canales de comunicación externa influirá en la calidad de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023.	Variable: OPTIMIZACION DE CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNA	GESTION	IMAGEN INSTITUCIONAL SEDES INSTITUCIONALES SERVICIOS AL CIUDADANO GESTIÓN DE INFORMACIÓN	Tipo de estudio Descriptiva-aplicada y correlacional Diseño de estudio Experimental Población, muestra y muestreo
				RECURSOS	RECURSOS ADECUADOS PERSONAL DESEMPEÑO REDES Y TECNOLOGÍA	Población: 12000 usuarios al año Muestra: 79 usuarios Muestreo: Probabilístico aleatorio simple
				COMUNICACIÓN	CANALES DE ATENCIÓN PROTOCOLO DE	Enfoque Cuantitativo

					ATENCIÓN PROPUESTA DE MEJORA	Técnicas de recolección de datos de información Encuestas
Específico:	Específico	Específico			TIEMPO DE ATENCIÓN PERSONAL CAPACITADO SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	Instrumentos Cuestionarios Método Hipotético - deductivo
a) ¿Cómo la gestión de implementación de mayores canales de comunicación externa influye en la mejora de la calidad de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023?	<ul style="list-style-type: none"> Determinar de qué manera la gestión de implementación de mayores canales de comunicación externa influye en la mejora de la calidad de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023. 	<ul style="list-style-type: none"> La gestión de implementación de mayores canales de comunicación externa influye en la mejora de la calidad de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023. 		Variable: CALIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA	EFICIENCIA	
					EFICACIA	SATISFACCIÓN LOGRO DE RESULTADOS
					IDENTIDAD	HORARIO DE ATENCIÓN EMPATÍA COMPROMISO

<p>b) ¿Cómo la dotación de recursos en el área de atención al ciudadano influye en la mejora de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar de qué manera la dotación de recursos en el área de atención al ciudadano influye en la mejora de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023. 	<ul style="list-style-type: none"> • La dotación de recursos en el área de atención al ciudadano influye en la mejora de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023. 				
<p>c) ¿Cómo la aprobación de procedimientos o protocolos de comunicación externa optimiza la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar de qué manera la aprobación de procedimientos o protocolos de comunicación externa optimiza la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023. 	<ul style="list-style-type: none"> • La aprobación de procedimientos o protocolos de comunicación externa optimiza la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023. 				

CAPÍTULO IV

MÉTODO

1. Tipos y método de investigación

- **Por el propósito**

El presente trabajo se basa en una investigación aplicada toda vez que se ha detectado que existe un problema respecto de los limitados canales de comunicación externa en el Proyecto Especial Legado que obstaculiza la atención de las solicitudes o requerimientos que formulan los ciudadanos a la institución, por lo que, frente a las hipótesis planteadas en esta investigación se busca proponer alternativas que permitan mejorar la calidad de la atención ciudadana.

- **Por el tipo de datos**

El presente trabajo se basa en una investigación cuantitativa en la medida que, a través del desarrollo de encuestas conoceremos la percepción de los ciudadanos sobre la calidad de atención en el Proyecto Especial Legado y si existe la necesidad de mejorar sus canales de comunicación externa, conforme se plantea en las hipótesis.

- **Por el nivel**

El presente trabajo se basa en una investigación descriptiva, aplicada y correlacional. Al respecto, es una investigación descriptiva, ya que se inicia con la descripción de la situación actual de los canales de comunicación externa del Proyecto Especial Legado, para luego efectuar una revisión de la gestión operativa y procedimental de la institución y, con posterioridad, proceder a la recopilación de información de los ciudadanos, a través de encuestas, sobre la calidad de la atención que ofrece la entidad en los referidos canales, lo cual nos

permitirá aceptar o rechazar la hipótesis planteada.

Asimismo, el enfoque del presente trabajo es de una investigación aplicada, Ya que frente a la posible identificación de dificultades en la atención que se brinda en los canales de comunicación externa del Proyecto Especial Legado y, en tanto se demuestre la necesidad de mejorar tales canales, se propondrán alternativas orientas a mejorar la calidad de la atención que ofrece la entidad.

Por otra parte, el presente trabajo también aplica una investigación correlacional, considerando que el análisis se realizará en base a dos (2) variables, una variable independiente referida a la optimización de los canales de comunicación externa y una variable dependiente referida a la calidad de la atención, siendo que se buscar determinar el impacto de la optimización de los canales de comunicación externa en la calidad de atención que se brinda a la ciudadanía en el Proyecto Especial Legado.

- **Método**

El método de investigación empleado en el presente trabajo es el método hipotético – deductivo ya que, a partir del planteamiento de hipótesis analizadas en base a la percepción de la ciudadanía, se determinará la necesidad o no de optimizar los canales de comunicación externa del Proyecto Especial Legado con miras a mejorar la calidad de la atención a la ciudadanía.

2. Diseño específico de investigación

El presente trabajo se efectúa bajo un diseño de investigación no experimental teniendo en cuenta que, mediante el análisis de la muestra y usuarios ya existentes que asisten a la institución, se busca establecer la relación que existe entre la necesidad de optimizar los canales de comunicación externa del Proyecto Especial Legado y su impacto en la calidad de la atención

ciudadana.

3. Población, Muestra

- **Población**

Considerando que el presente trabajo está orientado a identificar si existe o no la necesidad de optimizar los canales de comunicación externa del Proyecto Especial Legado con miras a mejorar la calidad de la atención ciudadana y, teniendo en cuenta que se ha determinado como fuente de recopilación de datos el desarrollo de encuestas, se estima pertinente identificar en primer lugar la cantidad de documentos ingresados a través de la mesa de partes de la institución.

De acuerdo con la información proporcionada por la institución, el horario de atención es de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m., siendo que diariamente se reciben alrededor de cincuenta (50) solicitudes (referidas a pedidos de información, requerimientos de uso de espacios en sedes, solicitudes de pago, entre otros).

Bajo ese contexto, se obtiene que semanalmente ingresan doscientos cincuenta (250) documentos que hacen un total de mil (1000) documentos mensuales y por ende, unos doce mil (12000) documentos al año.

En ese sentido, al haberse delimitado como ámbito de estudio los canales de comunicación externa del Proyecto Especial durante el periodo 2023, se desprende que la población de estudio asciende a doce mil (12000).

- **Muestra**

En base a la población identificada, se procede al cálculo del tamaño de la muestra aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2 (N - 1) + z^2 p * q}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.945 * 0.055 * 12000}{0.05^2 (12000 - 1) + 1.96^2 (0.945) *(0.055)}$$

Donde: N: tamaño de la población = 12000

Z: nivel de confianza = 1.96

p: probabilidad de ocurrencia= 0.945

q: probabilidad de no ocurrencia= 0.055

e: margen de error= 0.05

n: tamaño de la muestra

1: Es una constante

Del resultado de la fórmula antes descrita, se obtiene una muestra redondeada que resulta setenta y nueve (79).

Muestreo

Para el presente trabajo se aplica un muestreo probabilístico aleatorio simple en la medida que se ha definido un muestreo de setenta y nueve (79) encuestados, por razones de accesibilidad y rapidez.

4. Instrumentos de obtención de datos

Para la obtención de información, en este caso información referida a la percepción de los usuarios sobre los canales de comunicación externa del Proyecto Especial Legado, se ha previsto utilizar el método de encuesta bajo el instrumento del CUESTIONARIO que será aplicado bajo un muestreo de setenta y nueve (79) usuarios.

Asimismo, se precisa que el cuestionario comprende diecinueve (19) preguntas que se analizarán bajo la figura de la escala de Likert, considerando como variable independiente la optimización de los canales de comunicación externa y, como variable dependiente la calidad de la atención.

Adicionalmente, para el desarrollo del cuestionario se ha tomado en cuenta tres (3) dimensiones para cada variable y cada uno de ellos con sus respectivos indicadores, tal como se detalla en la tabla siguiente:

Tabla 4

Matriz para construcción de cuestionario

Variables	Dimensiones	Indicadores	Pregunta
OPTIMIZACION DE CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNA	GESTIÓN	IMAGEN INSTITUCIONAL	1
		SEDES INSTITUCIONALES	2
		SERVICIOS AL CIUDADANO	3
		GESTION DE INFORMACION	4
	RECURSOS	ADECUADOS	5
		PERSONAL	6
		DESEMPEÑO	7
		REDES Y TECNOLOGIA	8

	COMUNICACIÓN	CANALES DE ATENCION	9
		PROTOCOLO DE ATENCION	10
		PROPUESTAS DE MEJORA	11
CALIDAD ATENCIÓN CIUDADANA	EFICIENCIA	TIEMPO DE ATENCION	12
		PERSONAL CAPACITADO	13
		SOLUCION DE PROBLEMAS	14
	EFICACIA	SATISFACCION	15
		LOGRO DE RESULTADOS	16
	IDENTIDAD	HORARIO DE ATENCIÓN	17
		EMPATIA	18
		COMPROMISO	19

De otro lado, para conocer la opinión de los encuestados se prevé cinco (5) categorías de respuestas correspondientes a: “Totalmente de acuerdo”, “De acuerdo”, “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, “En desacuerdo” y “Totalmente en desacuerdo”.

Tabla 5

Categorías de respuestas

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para la recolección de datos de la presente investigación se utilizará:

- En primer lugar, las tablas de distribución de frecuencia de la información obtenida en las encuestas, redactadas en varias preguntas conformadas por la escala de Likert.
- Gráfico de barras para la obtención de información en base a la frecuencia y porcentajes obtenidos en base a los resultados.

6. Procedimiento de ejecución del estudio

Para el presente trabajo de investigación se utilizó la función análisis de datos del Programa de MICROSOFT Excel, para analizar la información recogida de las encuestas.

Adicionalmente, se utilizó el programa SPSS (versión 29) que es un programa estadístico informático que se usa en las investigaciones de las ciencias sociales y en las ciencias aplicadas, y también se aplica ahora en el ámbito la de investigación.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. Datos cuantitativos

A fin de obtener información que se pueda analizar para afirmar o rechazar las hipótesis planteadas en la presente tesis, se han elaborado diecinueve (19) preguntas en base a dos (2) variables y seis (6) dimensiones, cada una con sus respectivos indicadores.

El cuestionario elaborado para la presente investigación se aplica a setenta y nueve (79) usuarios, cuyo resultado nos permitirá recabar datos cuantitativos con los que mediremos el índice de aprobación de los canales de comunicación externa del Proyecto Especial Legado.

Tabla 6

Tabla de cuestionario

Nº	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	GESTION	IMAGEN INSTITUCIONAL	¿Considera usted que el Proyecto Legado cumple su misión institucional?					
2		SEDES INSTITUCIONALES	¿Considera usted que se le brinda un correcto uso a las sedes institucionales del Proyecto Legado?					
3		SERVICIOS AL CIUDADANO	¿Cree usted que los servicios al ciudadano que brinda el Proyecto Legado son óptimos?					
4		GESTION DE INFORMACION	¿Considera usted que el Proyecto Legado brinda					

			una correcta información de					
			los servicios a su cargo?					
5		ADECUADOS	¿Considera que el manejo de la comunicación con el usuario debería mejorar?					
6		PERSONAL	¿Cree usted que el Proyecto Legado cuenta con un adecuado número de personal para brindar atención?					
	RECURSOS							
7		DESEMPEÑO	¿Considera usted que el personal de atención brinda un buen servicio al usuario?					
8		REDES Y TECNOLOGIA	¿Está de acuerdo que los medios digitales facilitan los trámites? (página web – redes sociales – mesa de partes virtual)					
9		CANALES DE ATENCIÓN	¿Estaría de acuerdo con agregar algún canal de atención del Proyecto Legado?					
10	COMUNICACIÓN	PROTOCOLO DE ATENCIÓN	¿Está de acuerdo con el proceso de atención al usuario?					
11		PROPUESTAS DE MEJORA	¿Considera usted que se deben mejorar los canales de comunicación del Proyecto Legado?					
12	EFICIENCIA	TIEMPO DE ATENCIÓN	¿Considera usted que el Proyecto Legado brinda atención					

			oportuna a sus solicitudes?					
13		PERSONAL CAPACITADO	¿Considera usted que se cuenta con personal capacitado para la atención?					
14		SOLUCION DE PROBLEMAS	¿Considera que frente a algún problema se le brinda una correcta solución?					
15	EFICACIA	SATISFACCION	¿Se siente satisfecho con la atención y servicios que brinda el proyecto Legado?					
16		LOGRO RESULTADOS DE	¿Considera usted que el Proyecto Legado resuelve oportunamente sus inquietudes?					
17	IDENTIDAD	HORARIO DE ATENCIÓN	¿Considera usted que la entidad cuenta con un adecuado horario de atención?					
18		EMPATIA	¿Cree usted que el personal brinda atención personalizada?					
19		COMPROMISO	¿Percibe usted que el personal está comprometido con brindar una correcta atención?					

Asimismo, en la siguiente tabla se puede apreciar la vinculación de las preguntas formuladas con las variables establecidas y sus respectivas dimensiones e indicadores.

Tabla 7

Tabla de cuestionario con variables, dimensiones e indicadores

Variables	Dimensiones	Indicadores	Pregunta
OPTIMIZACION DE CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNA	GESTIÓN	IMAGEN INSTITUCIONAL	¿Considera usted que el Proyecto Legado cumple su misión institucional?
		SEDES INSTITUCIONALES	¿Considera usted que se le brinda un correcto uso a las sedes institucionales del Proyecto Legado?
		SERVICIOS AL CIUDADANO	¿Cree usted que los servicios al ciudadano que brinda el Proyecto Legado son óptimos?
		GESTION DE INFORMACION	¿Considera usted que el Proyecto Legado brinda una correcta información de los servicios a su cargo?
	RECURSOS	ADECUADOS	¿Considera que el manejo de la comunicación con el usuario debería mejorar?
		PERSONAL	¿Cree usted que el Proyecto Legado cuenta con un adecuado número de personal para brindar atención?
		DESEMPEÑO	¿Considera usted que el personal de atención brinda un buen servicio al usuario?
		REDES Y TECNOLOGIA	¿Está de acuerdo que los medios digitales facilitan los trámites? (página web – redes sociales – mesa de partes virtual)
	COMUNICACIÓN	CANALES DE ATENCION	¿Estaría de acuerdo con agregar algún canal de atención del Proyecto Legado?
		PROTOCOLO DE ATENCION	¿Está de acuerdo con el proceso de atención al usuario?

		PROPUESTAS DE MEJORA	¿Considera usted que se deben mejorar los canales de comunicación del Proyecto Legado?
CALIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA	EFICIENCIA	TIEMPO DE ATENCION	¿Considera usted que el Proyecto Legado brinda atención oportuna a sus solicitudes?
		PERSONAL CAPACITADO	¿Considera usted que se cuenta con personal capacitado para la atención?
		SOLUCION DE PROBLEMAS	¿Considera que frente a algún problema se le brinda una correcta solución?
	EFICACIA	SATISFACCION	¿Se siente satisfecho con la atención y servicios que brinda el proyecto Legado?
		LOGRO DE RESULTADOS	¿Considera usted que el Proyecto Legado resuelve oportunamente sus inquietudes?
	IDENTIDAD	HORARIO DE ATENCIÓN	¿Considera usted que la entidad cuenta con un adecuado horario de atención?
		EMPATIA	¿Cree usted que el personal brinda atención personalizada?
		COMPROMISO	¿Percibe usted que el personal está comprometido con brindar una correcta atención?

Datos cuantitativos obtenidos de las encuestas

Tabla 8

Imagen institucional

1. ¿Considera usted que el Proyecto Legado cumple su misión institucional?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	2	2.2	2.5	2.5
	En Desacuerdo	12	13.0	15.2	17.7
	Indeciso	21	22.8	26.6	44.3
	De Acuerdo	33	35.9	41.8	86.1
	Totalmente de Acuerdo	11	12.0	13.9	100.0
	Total	79	85.9	100.0	

Figura 1

Imagen institucional



Interpretación:

A efectos de identificar el conocimiento del público sobre las funciones a cargo de la institución seleccionada, se les consultó si consideran que el Proyecto Especial Legado cumple su misión institucional concerniente a garantizar sedes óptimas y servicios de calidad, creando valor social y bienestar para toda la comunidad. Así tenemos que, un 41.8% de los encuestados afirma que sí

cumple su misión institucional y un 13.9% está totalmente de acuerdo respecto al cumplimiento de su misión. Por lo antes expuesto, se concluye que el público encuestado conoce la misión del Proyecto Especial Legado y considera que sí se cumple la misión institucional.

Tabla 9

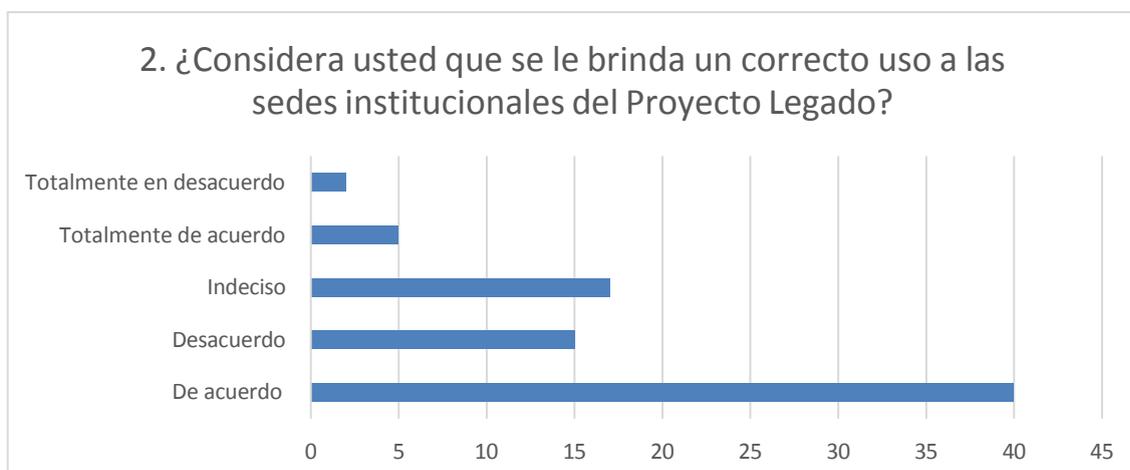
Sedes institucionales

2. ¿Considera usted que se le brinda un correcto uso a las sedes institucionales del Proyecto Legado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	2	2.2	2.5	2.5
	En Desacuerdo	15	16.3	19.0	21.5
	Indeciso	17	18.5	21.5	43.0
	De Acuerdo	40	43.5	50.6	93.7
	Totalmente de Acuerdo	5	5.4	6.3	100.0
	Total	79	85.9	100.0	

Figura 2

Sedes institucionales



Interpretación:

De otro lado, como se había señalado inicialmente, el Proyecto Especial Legado administra cinco (5) sedes deportivas ubicadas en los distritos de San

Luis, Villa María del Triunfo, Villa El Salvador, Punta Negra y San Miguel, donde se realizan talleres deportivos dirigidos al público en general, entre otras actividades para la comunidad. Ahora bien, para reforzar la pregunta anterior, se les interrogó a los encuestados si consideran que se les brinda un correcto uso a las sedes bajo la administración del Proyecto Especial Legado. Al respecto, se obtuvo que un 50.6% de encuestados están de acuerdo y un 6.3% que se encuentran totalmente de acuerdo con tal afirmación, con lo que se ratifica que la ciudadanía tiene conocimiento sobre la misión de la entidad vinculada a la operación de las sedes antes mencionadas y opina favorablemente sobre el uso que se brinda a la infraestructura a cargo de la entidad materia de análisis.

Tabla 10

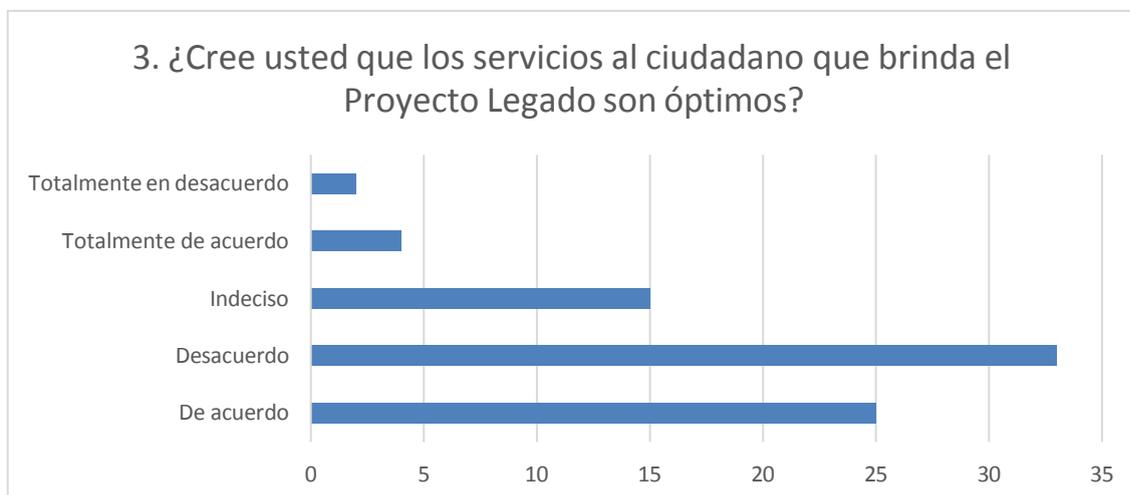
Servicios al ciudadano

3. ¿Cree usted que los servicios al ciudadano que brinda el Proyecto Legado son óptimos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	2	2.2	2.5	2.5
	En Desacuerdo	33	35.9	41.8	44.3
	Indeciso	15	16.3	19.0	63.3
	De Acuerdo	25	27.2	31.6	94.9
	Totalmente de Acuerdo	4	4.3	5.1	100.0
	Total	79	85.9	100.0	

Figura 3

Servicios al ciudadano

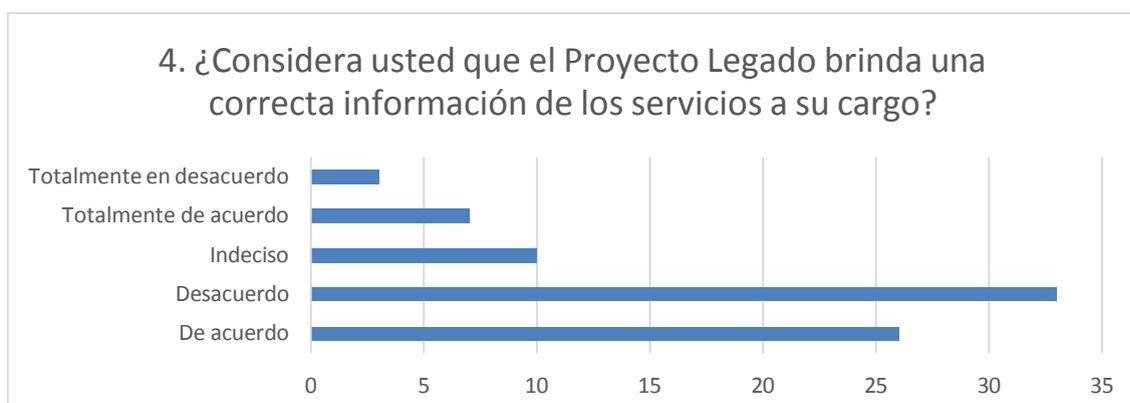


Interpretación:

Cabe mencionar que con el Decreto Supremo N° 007-2020-MTC publicado en el diario El Peruano el 20 de febrero de 2020, se crea formalmente el Proyecto Especial Legado, con el objeto de dar cumplimiento, entre otras, a las acciones de operación de las sedes de Legado. Ahora bien, siendo que con la pregunta anterior se identificó que los encuestados consideran que sí se brinda un correcto uso a las sedes, es importante conocer si ello va acompañado de una correcta atención al público por parte del Proyecto Especial Legado, por lo que, se consultó a los encuestados si creen que los servicios al ciudadano que brinda el Proyecto Especial Legado son óptimos. Sobre el particular, se obtuvo un 41.8% de encuestados que señaló estar en desacuerdo con el servicio frente a un 31.6% que está de acuerdo y un 19% que se encuentra indeciso. De esta manera, se aprecia que se requiere mejorar los servicios al ciudadano para mejorar la percepción del público, por lo que, con la siguiente pregunta se busca identificar los factores que podrían convertirse en las oportunidades de mejora de la comunicación externa del Proyecto Especial Legado.

Tabla 11*Gestión de información***4. ¿Considera usted que el Proyecto Legado brinda una correcta información de los servicios a su cargo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	3	3.3	3.8	3.8
	En Desacuerdo	33	35.9	41.8	45.6
	Indeciso	10	10.9	12.7	58.2
	De Acuerdo	26	28.3	32.9	91.1
	Totalmente de Acuerdo	7	7.6	8.9	100.0
	Total	79	85.9	100.0	

Figura 4*Gestión de información***Interpretación:**

Tal como indica la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, en el marco del principio del servicio al ciudadano, las entidades deben asegurarse de que se brinde información veraz, completa, fiable y oportuna a la sociedad. En base a ello, se les interrogó si el Proyecto Especial Legado brinda una correcta información de los servicios a su cargo. Al respecto, en base a la percepción de los encuestados se evidencia que un 41.8% se encuentra en desacuerdo y un 3.8% se encuentra totalmente en desacuerdo, frente a un

32.9% que se encuentra de acuerdo y un 8.9% totalmente de acuerdo. De esa manera, a efectos de mejorar la comunicación externa de la entidad se requiere reforzar aquellos canales de información para el público. En este caso en la página web del Proyecto Especial Legado obra el correo electrónico de la mesa de partes virtual mesadepartesvirtual@legado.gob.pe, sin embargo, no es un correo institucional de consultas. De otro lado, si bien figura un correo electrónico de atención al ciudadano para la absolución de consultas: atencionalciudadano@legado.gob.pe, se debería contar con un canal de comunicación externa adicional que permita atender consultas de manera rápida y que transmitan cercanía con el público, por lo que se recomienda que se incorpore una central telefónica como canal de comunicación externa que permita orientar a los ciudadanos sobre los servicios que brinda la institución.

Tabla 12

Recursos adecuados

5. ¿Considera que el manejo de la comunicación con el usuario debería mejorar?

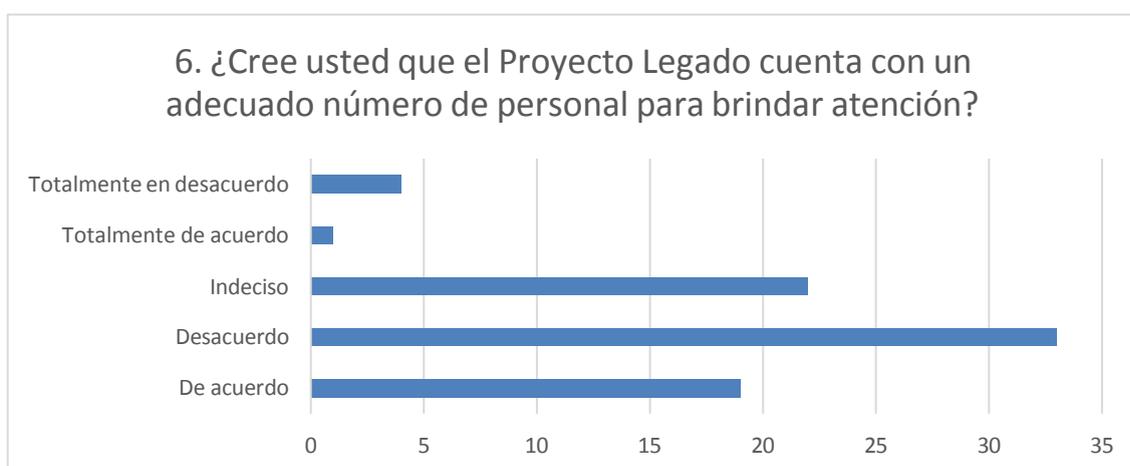
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	4.3	5.1	5.1
	Indeciso	8	8.7	10.1	15.2
	De Acuerdo	54	58.7	68.4	83.5
	Totalmente de Acuerdo	13	14.1	16.5	100.0
	Total	79	85.9	100.0	

Figura 5*Recursos adecuados***Interpretación:**

Basados en las preguntas antes citadas, se consultó a los encuestados si el manejo de la comunicación con el usuario debería mejorar, de lo cual se obtuvo que un 68.4% está de acuerdo con mejorar el manejo de la comunicación y un 16.5% se encuentra totalmente de acuerdo con esa premisa. De esa manera, se identifica que los encuestados consideran que sí debería mejorar el manejo de la comunicación con el usuario, con ello se refuerza la propuesta de incorporar una central telefónica como canal de comunicación externa con lo cual se podría agilizar la atención de las consultas del público.

Tabla 13*Personal***6. ¿Cree usted que el Proyecto Legado cuenta con un adecuado número de personal para brindar atención?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	4	4.3	5.1	5.1
	En Desacuerdo	33	35.9	41.8	46.8
	Indeciso	22	23.9	27.8	74.7
	De Acuerdo	19	20.7	24.1	98.7
	Totalmente de Acuerdo	1	1.1	1.3	100.0
	Total	79	85.9	100.0	

Figura 6*Personal***Interpretación:**

A fin de continuar con la evaluación de los factores que podrían influir en la atención ciudadana, se consultó a los encuestados si consideran que el Proyecto Especial Legado cuenta con un adecuado número de personal para brindar atención, de lo cual se obtuvo que un 41.8% está en desacuerdo y un 27.8% se encuentra indeciso. Basados en las preguntas antes citadas, se identifica que los encuestados consideran que no hay un número de personal adecuado para brindar atención a los ciudadanos, lo cual podría ser una de las

causas por las que consideran que el servicio al ciudadano no es óptimo en la institución. En atención a lo antes expuesto, se concluye que para la optimización de los canales de comunicación externa resulta necesario dotar de recursos al área de atención ciudadana del Proyecto Especial Legado, siendo que dentro de dichos recursos se necesita mayor personal que brinde atención al público y, por ende, se requiere una evaluación de los recursos presupuestales de la entidad para la implementación de dicha medida.

Tabla 14

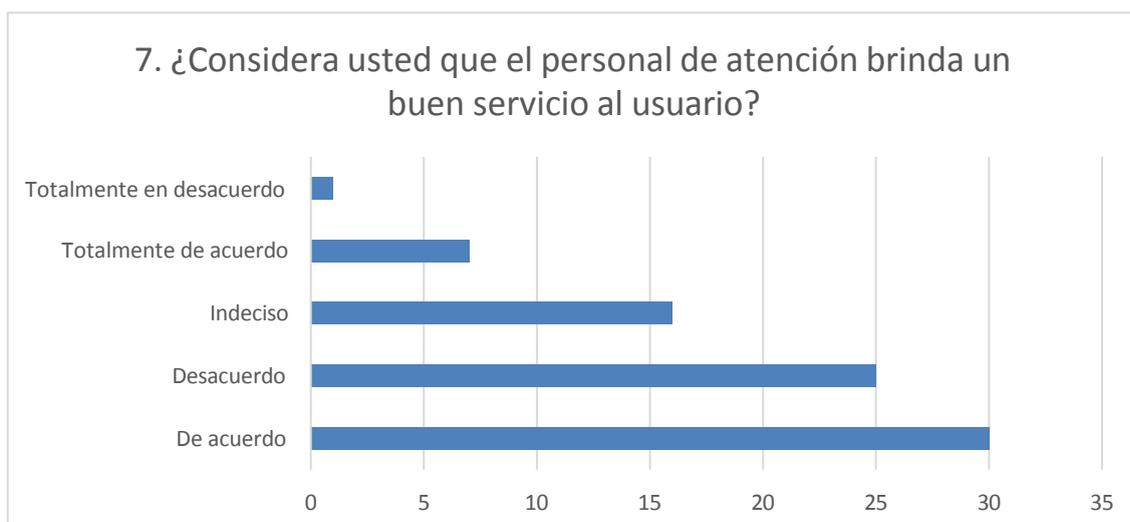
Desempeño

7. ¿Considera usted que el personal de atención brinda un buen servicio al usuario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	1	1.1	1.3	1.3
	En Desacuerdo	25	27.2	31.6	32.9
	Indeciso	16	17.4	20.3	53.2
	De Acuerdo	30	32.6	38.0	91.1
	Totalmente de Acuerdo	7	7.6	8.9	100.0
	Total	79	85.9	100.0	

Figura 7

Desempeño



Interpretación:

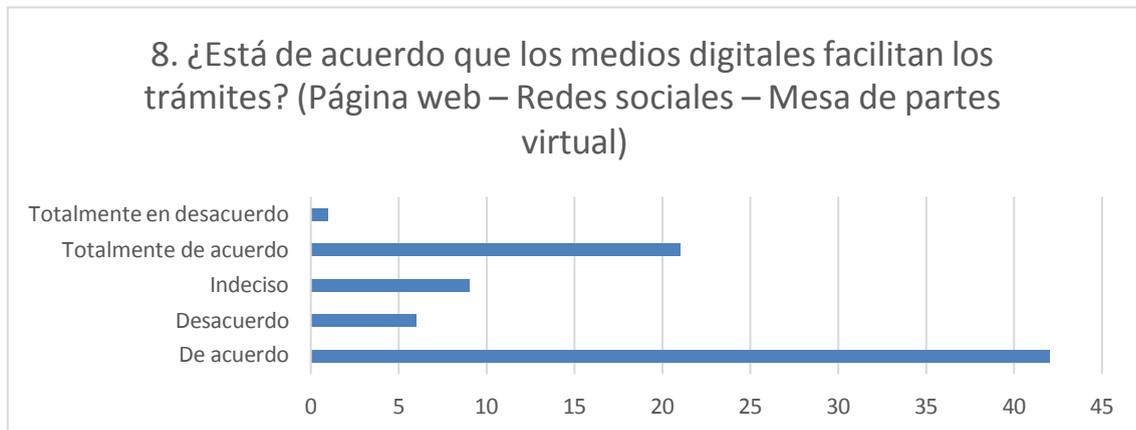
Además, se preguntó a los encuestados si consideran que el personal del Proyecto Especial Legado brinda una buena atención a los ciudadanos, a fin de identificar si ello sería una de las causales de dicho resultado. En ese sentido, se indagó con los encuestados si el personal de atención brinda un buen servicio al usuario y se recogió un resultado positivo de 38% que se encuentran de acuerdo y un 8.9% totalmente de acuerdo. De esa manera se aprecia que, si bien la percepción de los encuestados es que el Proyecto Especial Legado no cuenta con el suficiente personal para brindar atención, este sí brinda un buen servicio, con lo cual se verifica que es necesario dotar de mayores recursos humanos que brinden atención de calidad a la ciudadanía.

Tabla 15*Redes y tecnología***8. ¿Está de acuerdo que los medios digitales facilitan los trámites? (Página web – Redes sociales – Mesa de partes virtual)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	1	1.1	1.3	1.3
	En Desacuerdo	6	6.5	7.6	8.9
	Indeciso	9	9.8	11.4	20.3
	De Acuerdo	42	45.7	53.2	73.4
	Totalmente de Acuerdo	21	22.8	26.6	100.0
	Total	79	85.9	100.0	

Figura 8

Redes y tecnología

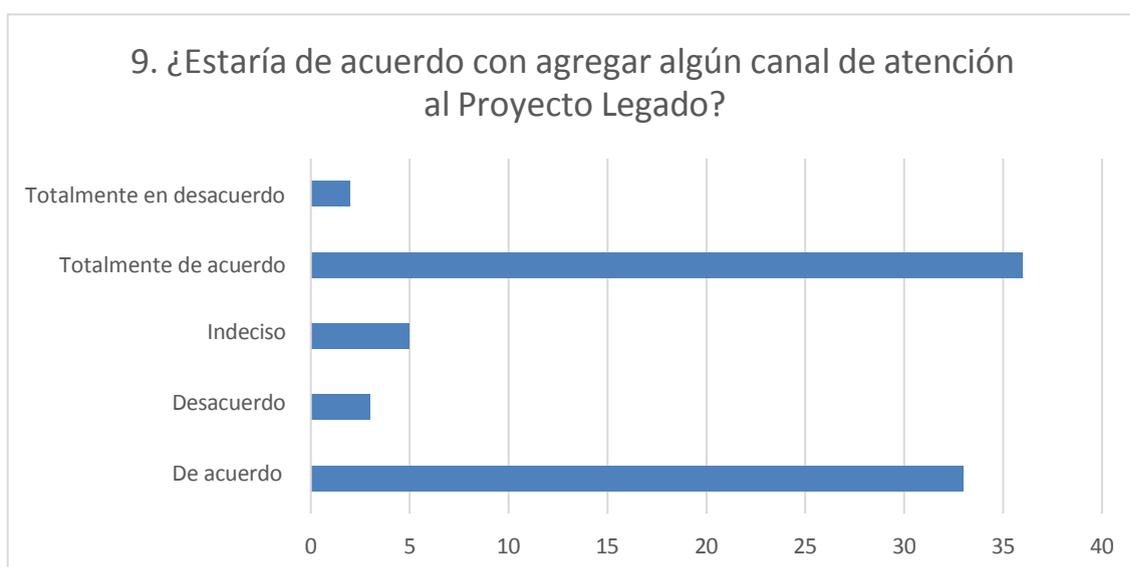


Interpretación:

Los medios digitales son espacios que permiten una mayor fluidez entre la comunicación, de manera rápida y con reducción de costos. Ahora bien, para efectos de determinar en el presente caso las opciones para mejorar la comunicación entre la entidad y los usuarios, se preguntó a los encuestados si están de acuerdo en que los medios digitales facilitan los trámites, tales como una página web, las redes sociales y una mesa de partes virtual. Al respecto, el gráfico nos muestra que un 53.2% se encuentra de acuerdo y un 26.6% se encuentra totalmente de acuerdo en que los medios digitales facilitan los trámites. En ese sentido, se recomienda implementar canales de comunicación virtuales que sean visibles y de fácil acceso para la ciudadanía, así como mejorar sus medios ya existen, por ejemplo, mejorar las redes sociales con los que cuenta la entidad tales como Facebook, Instagram, twitter, entre otros.

Tabla 16*Canales de atención***9. ¿Estaría de acuerdo con agregar algún canal de atención al Proyecto Legado?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	2	2.2	2.5	2.5
	En Desacuerdo	3	3.3	3.8	6.3
	Indeciso	5	5.4	6.3	12.7
	De Acuerdo	33	35.9	41.8	54.4
	Totalmente de Acuerdo	36	39.1	45.6	100.0
	Total	79	85.9	100.0	

Figura 9*Canales de atención***Interpretación:**

Continuando con la recopilación de información, se consultó a los encuestados si estarían de acuerdo en la adición de un canal de atención en el Proyecto Especial Legado, con lo que se obtuvo un 45.6% que respondió estar totalmente de acuerdo y un 41.8% se encuentra de acuerdo con agregar algún canal. Por lo tanto, se refuerza la necesidad de adicionar canales de

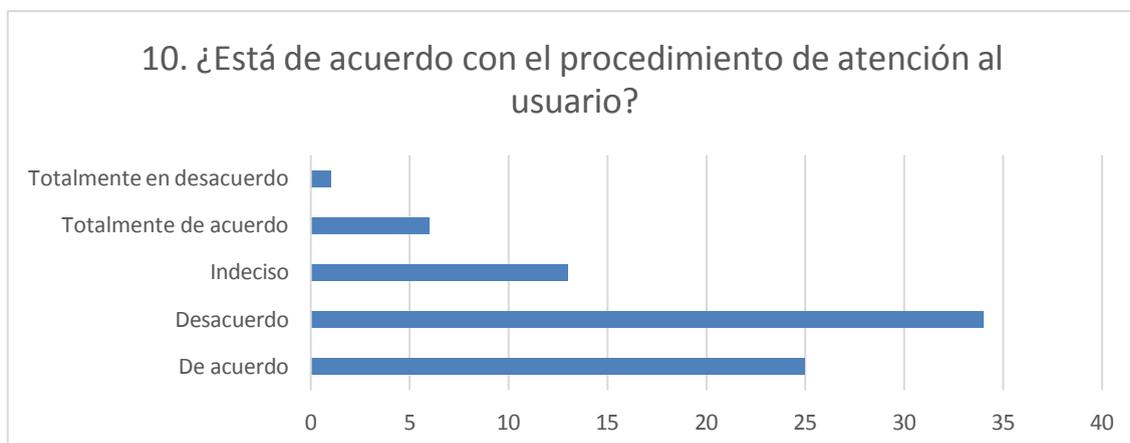
comunicación, en primer lugar, se reitera la propuesta de implementar una mesa de partes como canal de comunicación adecuado en cada sede para facilitar la cercanía de los administrados y evitar la disconformidad de los ciudadanos quienes, ante la falta de información, se tienen que acercar a la sede de San Luis donde opera la única mesa de partes que atiende de manera presencial. Aunado a ello, también resulta importante incorporar canales de comunicación digital tales como un canal de consulta en línea donde se puedan efectuar consultas y recibir una respuesta a la brevedad posible, así como la implementación de una central telefónica, entre otras alternativas que la entidad debe evaluar en base a los recursos con los que cuente.

Tabla 17

Protocolo de atención

10. ¿Está de acuerdo con el procedimiento de atención al usuario?

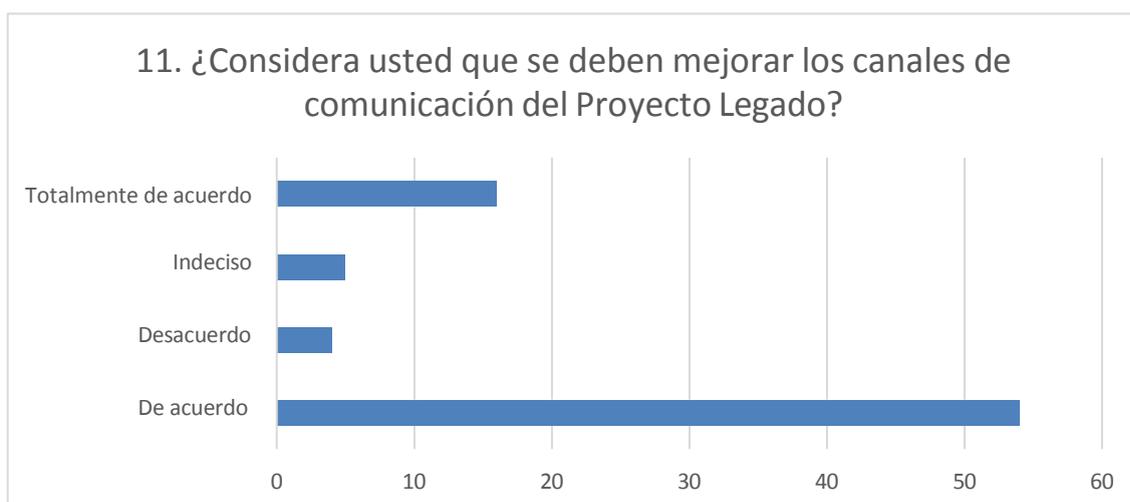
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	1	1.1	1.3	1.3
	En Desacuerdo	34	37.0	43.0	44.3
	Indeciso	13	14.1	16.5	60.8
	De Acuerdo	25	27.2	31.6	92.4
	Totalmente de Acuerdo	6	6.5	7.6	100.0
	Total	79	85.9	100.0	

Figura 10*Protocolo de atención***Interpretación:**

Por otra parte, al indagar sobre el procedimiento de atención al usuario, se obtuvo que un 43% de los encuestados se encuentra en desacuerdo con dicho procedimiento, frente a un 31.6% que se encuentra de acuerdo con el procedimiento. El resultado obtenido puede estar vinculado a que los encuestados consideran que no se brinda información adecuada sobre los servicios que ofrece la entidad y, que debería mejorar la comunicación con los administrados. En ese sentido, se concluye que la implementación de mayores canales de comunicación externa debe estar acompañada de la aprobación de sus respectivos procedimientos o protocolos de atención para su debida aplicación. Dicha medida generará, por un lado, que el personal a cargo del área de la atención al público cuente con documentos orientadores para brindar una respuesta homogénea a los administrados y, adicionalmente, una mayor predictibilidad en la ciudadanía respecto de la atención de sus solicitudes.

Tabla 18*Propuestas de mejora***11. ¿Considera usted que se deben mejorar los canales de comunicación del Proyecto Legado?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	4.3	5.1	5.1
	Indeciso	5	5.4	6.3	11.4
	De Acuerdo	54	58.7	68.4	79.7
	Totalmente de Acuerdo	16	17.4	20.3	100.0
	Total	79	85.9	100.0	

Figura 11*Propuestas de mejora***Interpretación:**

Tal como queda evidenciado con las anteriores preguntas, los encuestados consideran se debe mejorar los canales de comunicación externa del Proyecto Especial Legado. Al respecto, cabe mencionar que se investigó en el portal institucional de la entidad sobre el procedimiento de atención con el que cuentan. Sobre el particular, al ingresar a su página web se aprecia un mensaje sobre la “solicitud y uso de los espacios en las sedes Legado”.

Ante este escenario, al consultar a los encuestados si se deben mejorar los canales de comunicación del Proyecto Especial Legado, se obtuvo un 68.4% que se encuentra de acuerdo con la necesidad de mejorar los canales de comunicación y un 20.3% que se encuentra totalmente de acuerdo sobre el particular.

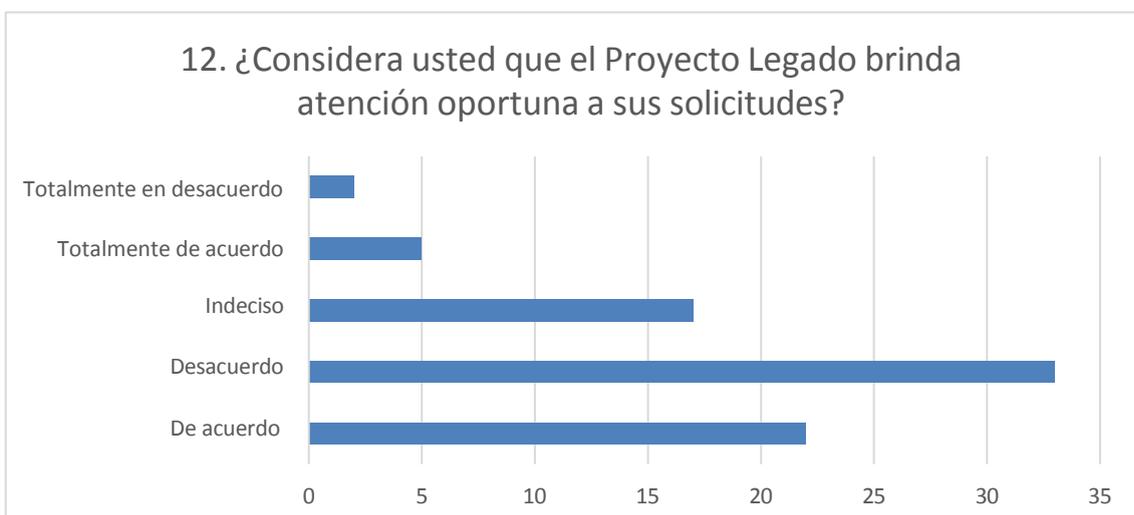
Tabla 19

Tiempo de atención

12. ¿Considera usted que el Proyecto Legado brinda atención oportuna a sus solicitudes?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	2	2.2	2.5	2.5
	En Desacuerdo	33	35.9	41.8	44.3
	Indeciso	17	18.5	21.5	65.8
	De Acuerdo	22	23.9	27.8	93.7
	Totalmente de Acuerdo	5	5.4	6.3	100.0
	Total	79	85.9	100.0	

Figura 12

Tiempo de atención



Interpretación:

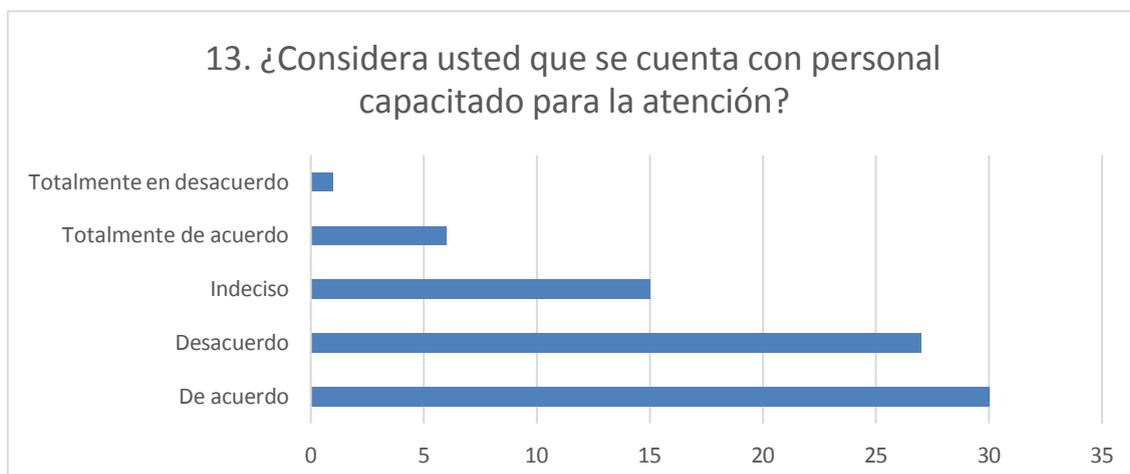
Ahora bien, para continuar con la identificación de los aspectos que se deben mejorar se consultó a los encuestados sobre la atención oportuna de las solicitudes, verificándose que un 41.8% considera que no se brinda atención oportuna a sus solicitudes, frente a un 27.8% que se encuentra de acuerdo y un 21.5% se encuentra indeciso al respecto.

Con ello se aprecia una percepción negativa sobre el tiempo de atención a los requerimientos de la ciudadanía, pese a que en la página web indica que son seis (6) días hábiles, resaltándose que este plazo solo aplica a la solicitud de uso de espacios.

Frente a estas respuestas se desprende la necesidad de establecer procedimientos que regulen la atención de los pedidos de los ciudadanos, de manera que se establezcan las etapas y plazos de atención y generen predictibilidad en los ciudadanos.

Tabla 20*Personal capacitado***13. ¿Considera usted que se cuenta con personal capacitado para la atención?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	1	1.1	1.3	1.3
	En Desacuerdo	27	29.3	34.2	35.4
	Indeciso	15	16.3	19.0	54.4
	De Acuerdo	30	32.6	38.0	92.4
	Totalmente de Acuerdo	6	6.5	7.6	100.0
	Total	79	85.9	100.0	

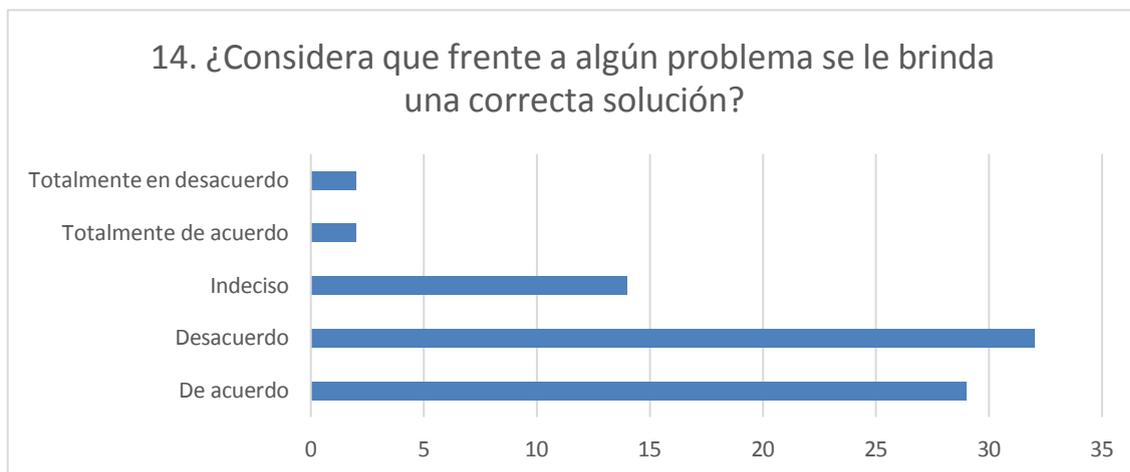
Figura 13*Personal capacitado***Interpretación:**

De otro lado, se consultó sobre el personal que brinda atención, obteniendo un resultado favorable toda vez que un 38% considera que el Proyecto Especial Legado sí cuenta con personal capacitado para su atención y un 7.6% se encuentra totalmente de acuerdo con que la institución sí cuenta con personal capacitado.

Tabla 21*Solución de problemas*

14. ¿Considera que frente a algún problema se le brinda una correcta solución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	2	2.2	2.5	2.5
	En Desacuerdo	32	34.8	40.5	43.0
	Indeciso	14	15.2	17.7	60.8
	De Acuerdo	29	31.5	36.7	97.5
	Totalmente de Acuerdo	2	2.2	2.5	100.0
	Total	79	85.9	100.0	

Figura 14*Solución de problemas***Interpretación:**

Por otra parte, se interrogó si el Proyecto Especial Legado brinda una correcta solución frente a algún problema, respecto de lo cual se obtuvo que un 40.5% considera que no se brinda una correcta solución mientras que un 36.7% opinó favorablemente y un 17.7% se encuentra indeciso con su respuesta.

Frente a estas respuestas se refuerza la premisa de que es necesario la aprobación de procedimientos que regulen la atención de los pedidos de los ciudadanos, así como de manuales en los que se dispongan las directrices para atender las inquietudes o inconvenientes que se puedan presentar en la tramitación de alguna solicitud del público.

Tabla 22*Satisfacción***15. ¿Se siente satisfecho con la atención y servicios que brinda el Proyecto Legado?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	2	2.2	2.5	2.5
	En Desacuerdo	33	35.9	41.8	44.3
	Indeciso	12	13.0	15.2	59.5
	De Acuerdo	28	30.4	35.4	94.9
	Totalmente de Acuerdo	4	4.3	5.1	100.0
	Total	79	85.9	100.0	

Figura 15*Satisfacción***Interpretación:**

Por otra parte, se consultó a los encuestados si se encuentran satisfechos con la atención y servicios que brinda el Proyecto Especial Legado, de lo cual se obtuvo que un 41.8% se encuentra en desacuerdo, frente a un 35.4% que se encuentra de acuerdo y un 15.2% que se encuentra indeciso sobre su respuesta.

En ese sentido, las respuestas obtenidas demuestran la necesidad de mejorar los canales de comunicación externa para con ello mejorar la

calidad de la atención ciudadana y que los solicitantes tengan una mejor percepción de la entidad.

Tabla 23

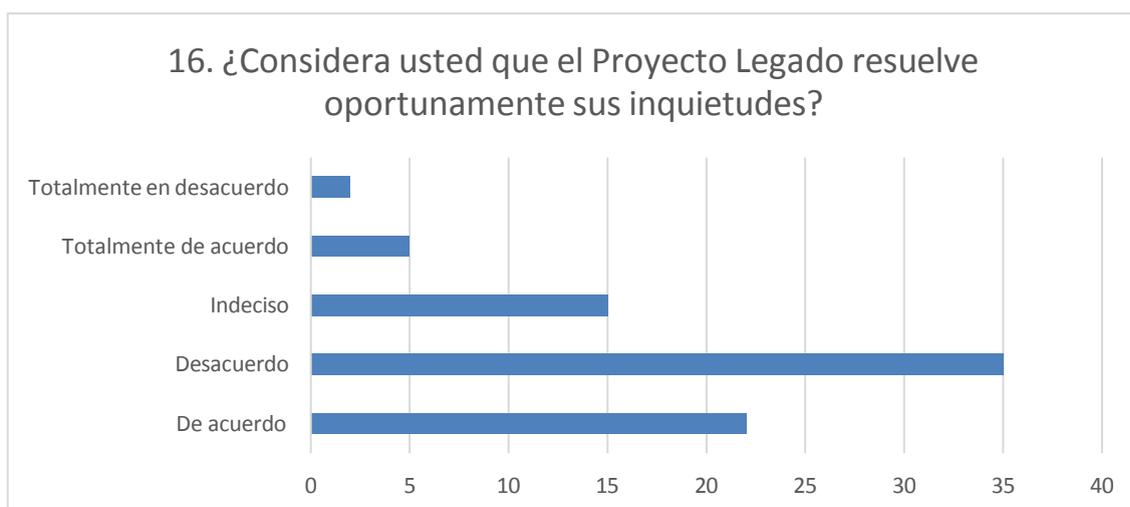
Logro de resultados

16. ¿Considera usted que el Proyecto Legado resuelve oportunamente sus inquietudes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	2	2.2	2.5	2.5
	En Desacuerdo	35	38.0	44.3	46.8
	Indeciso	15	16.3	19.0	65.8
	De Acuerdo	22	23.9	27.8	93.7
	Totalmente de Acuerdo	5	5.4	6.3	100.0
	Total	79	85.9	100.0	

Figura 16

Logro de resultados



Interpretación:

De igual manera, al consultar si el Proyecto Especial Legado resuelve oportunamente sus inquietudes, se obtuvo como resultado que un 44.3% de encuestados considera que no se resuelven oportunamente sus inquietudes

frente a un 27.8% que respondió a favor.

En consecuencia, se acredita la necesidad de mejorar y ampliar los canales de comunicación externa, de forma tal que el público cuente con mayores opciones para la atención de sus inquietudes o problemas que puedan presentarse durante la tramitación de sus requerimientos.

Tabla 24

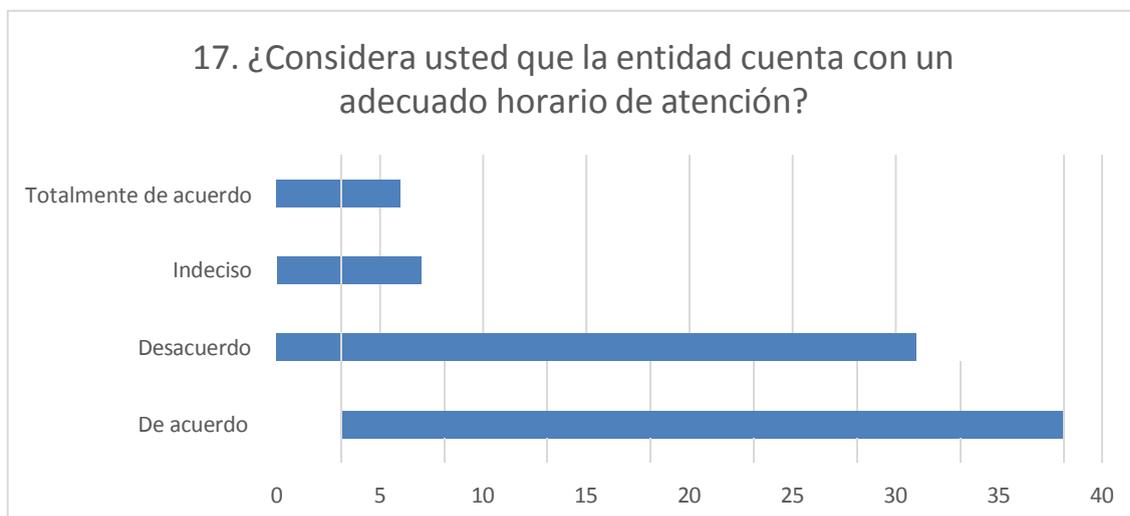
Horario de atención

17. ¿Considera usted que la entidad cuenta con un adecuado horario de atención?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	31	33.7	39.2	39.2
	Indeciso	7	7.6	8.9	48.1
	De Acuerdo	35	38.0	44.3	92.4
	Totalmente de Acuerdo	6	6.5	7.6	100.0
	Total	79	85.9	100.0	

Figura 17

Horario de atención



Interpretación:

Sobre el horario de atención, un 44.3% considera que sí se cuenta con un adecuado horario de atención, frente a un 39.2% que se encuentra en desacuerdo. Cabe resaltar que, al ser una entidad adscrita al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, esta se rige por el mismo horario de atención del sector al que pertenece, el cual responde al horario de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

Tabla 25

Empatía

18. ¿Cree usted que el personal brinda atención personalizada?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	5	5.4	5.4	5.4
1	4	4.3	4.3	9.8
2	37	40.2	40.2	50.0
3	10	10.9	10.9	60.9
4	25	27.2	27.2	88.0
5	6	6.5	6.5	94.6
Total	92	100.0	100.0	

Figura 18

Empatía



Interpretación:

También se preguntó a los encuestados si consideran que se brinda una atención personalizada, obteniéndose que un 45.6% se encuentra en desacuerdo, frente a un 31.6% que se encuentra de acuerdo con la atención personalizada.

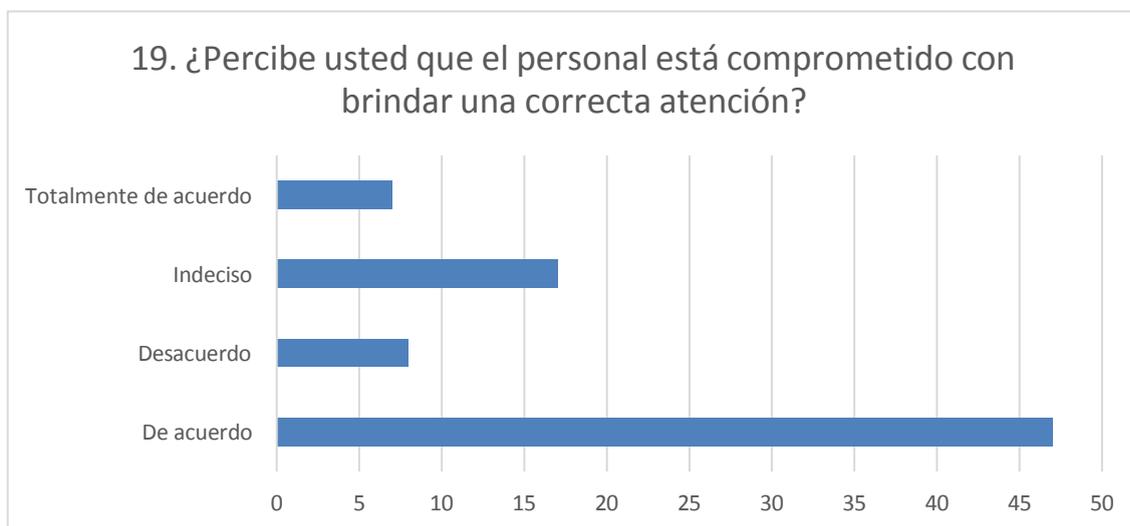
De esa manera, de una lectura conjunta de las respuestas obtenidas en las encuestas se reafirma que si bien el personal de la entidad brinda una atención personalizada, el personal con que se cuenta no es suficiente o no se da abasto para atender todas las solicitudes, por lo que es recomendable la dotación de mayores recursos humanos, de acuerdo a la disponibilidad con que cuente la institución.

Tabla 26

Compromiso

19. ¿Percibe usted que el personal está comprometido con brindar una correcta atención?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	8	8.7	9.5	9.5
	Indeciso	18	19.6	21.4	31.0
	De Acuerdo	47	51.1	56.0	86.9
	Totalmente de Acuerdo	7	7.6	8.3	95.2
	10	2	2.2	2.4	97.6
	31	1	1.1	1.2	98.8
	40	1	1.1	1.2	100.0
	Total	84	91.3	100.0	

Figura 19*Compromiso***Interpretación:**

Adicionalmente, se interrogó sobre la percepción del compromiso del personal para brindar una correcta atención, obteniéndose que un 59,5% considera que el personal sí está comprometido con brindar una correcta atención, un 8,9% está totalmente de acuerdo con ello y solo un 10,1% se encuentra en desacuerdo. Es decir, tal como en el caso anterior se fortalece la idea de que el personal brinda una correcta atención, no obstante que no sería suficiente para brindar respuesta a todos los requerimientos que ingresan en la institución o, para atender las inquietudes o inconvenientes que se puedan presentar en la tramitación de expedientes, por lo que se respalda la recomendación de dotar de mayores recursos humanos al área de atención al ciudadano.

2. Análisis de Resultados

En este punto se verá la contrastación de las Hipótesis General y Específicas, relacionadas a los objetivos específicos.

Hipótesis General

H₀.- La optimización de los canales de comunicación externa no influye en la calidad de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023.

H₁.- La optimización de los canales de comunicación externa influye en la calidad de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023.

Tabla 27

*Tabla cruzada Optimización de Canales Recod*Calidad de Atención Recod*

Recuento

		Calidad de atención ciudadana			Total
		Alto	Medio	Bajo	
Optimización de canales de comunicación externa	Medio	28	19	1	48
	Bajo	0	5	26	31
Total		28	24	27	79

Fuente: elaboración propia

Prueba Estadística: chi-cuadrado

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 2

Punto crítico: 58.359

Tabla 28

Chi-cuadrado hipótesis general

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	58.359 ^a	2	<.001
Razón de verosimilitud	72.713	2	<.001
Asociación lineal por lineal	52.458	1	<.001
N de casos válidos	79		

- a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es 9.42.

Fuente: elaboración propia

El chi-cuadrado de Pearson asciende a 58.359, con 2 grados de libertad y un nivel de significación asintótica menor a 0.001; que a su vez es menor que el nivel de significancia de la prueba ($\alpha = 0.05$), esto quiere decir que se rechaza la hipótesis H_0 nula, concluyendo que La optimización de los canales de comunicación externa influye en la calidad de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023.

Hipótesis Específica 1

- H₀.- La gestión de implementación de mayores canales de comunicación externa no influye en la mejora de la calidad de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023.
- H₁.- La gestión de implementación de mayores canales de comunicación externa influye en la mejora de la calidad de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023.

Tabla 29

*Tabla cruzada Gestión Recod*calidad de atención RECOD*

		Calidad de atención ciudadana			Total
		Alto	Medio	Bajo	
Gestión	Alto	10	5	0	15
	Medio	18	16	6	40
	Bajo	0	3	21	24
Total		28	24	27	79

Fuente: Elaboración propia

Prueba Estadística: chi-cuadrado

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 4

Punto crítico: 46.847

Tabla 30*Chi- cuadrado hipótesis específica 1*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	46.847 ^a	4	<.001
Razón de verosimilitud	55.234	4	<.001
Asociación lineal por lineal	36.162	1	<.001
N de casos válidos	79		

a. 1 casillas (11.1%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es 4.56.

Fuente: elaboración propia

- El chi-cuadrado de Pearson asciende a 46.847, con 4 grados de libertad y un nivel de significación asintótica menor a 0.001; que a su vez es menor que el nivel de significancia de la prueba ($\alpha = 0.05$), esto quiere decir que se rechaza la hipótesis H_0 nula, concluyendo que La gestión de implementación de mayores canales de comunicación externa influye en la mejora de la calidad de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023.

Hipótesis Específica 2

- H_0 .- La dotación de recursos en el área de atención al ciudadano no influye en la mejora de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023.
- H_2 .- La dotación de recursos en el área de atención al ciudadano influye en la mejora de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023.

Tabla 31

Tabla cruzada Dotación de recursos REC Calidad de atención RECOD*

		Calidad de atención ciudadana			Total
		Alto	Medio	Bajo	
Recursos	Medio	28	20	7	55
	Bajo	0	4	20	24
Total		28	24	27	79

Fuente: Elaboración propia

Prueba Estadística: chi-cuadrado

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 2

Punto crítico: 38.724

Tabla 32*Chi-cuadrado hipótesis específica 2*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	38.724 ^a	2	<.001
Razón de verosimilitud	44.489	2	<.001
Asociación lineal por lineal	34.998	1	<.001
N de casos válidos	79		

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 7.29.

Fuente: elaboración propia

- El chi-cuadrado de Pearson asciende a 38.724, con 2 grados de libertad y un nivel de significación asintótica menor a 0.001; que a su vez es menor que el nivel de significancia de la prueba ($\alpha = 0.05$), esto quiere decir que se rechaza la hipótesis H_0 nula, concluyendo que La dotación de recursos en el área de atención al ciudadano influye en la mejora de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023.

Hipótesis Específica 3

- H₀.- La aprobación de procedimientos o protocolos de comunicación externa no optimiza la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023.
- H₃.- La aprobación de procedimientos o protocolos de comunicación externa optimiza la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023.

Tabla 33

Tabla cruzada Aprobación de protocolos o procedimientos

*REC*Calidad de atención RECOD*

		Calidad de atención ciudadana			Total
		Alto	Medio	Bajo	
Comunicación	Medio	24	15	7	46
	Bajo	4	9	20	33
Total		28	24	27	79

Fuente: Elaboración propia

Prueba Estadística: Prueba del chi-cuadrado

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 2

Punto crítico: 20.460

Tabla 34*Chi-cuadrado hipótesis específica 3*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20.460 ^a	2	<.001
Razón de verosimilitud	21.744	2	<.001
Asociación lineal por lineal	19.898	1	<.001
N de casos válidos	79		

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 10.03.

- El chi-cuadrado de Pearson asciende a 20.460, con 2 grados de libertad y un nivel de significación asintótica menor a 0.001; que a su vez es menor que el nivel de significancia de la prueba ($\alpha = 0.05$), esto quiere decir que se rechaza la hipótesis H_0 nula, concluyendo que La aprobación de procedimientos o protocolos de comunicación externa optimiza la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023.

3. **Discusión de resultados**

Hipótesis General

En cuanto a la hipótesis general, se encontró que la optimización de canales de comunicación externos y la calidad de atención ciudadana están relacionadas a un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$.

Lo que quiere decir que la optimización de canales de comunicación externos influye sobre la calidad de atención ciudadana. Los resultados obtenidos en la presente investigación son similares a los de Montecé (2020) que realizó un diagnóstico de la comunicación externa con los stakeholders del gobierno, entre ellos los ciudadanos, resaltándose la importancia que tiene la comunicación externa en una institución pública, ya que sin ella se tendría una comunicación aislada y el trabajo que realiza la institución no generaría el impacto necesario para que la ciudadanía identifique el trabajo que realiza. De esa manera, la comunicación externa resulta fundamental para posicionar la imagen y el cumplimiento de las funciones encomendadas a la institución, para lo cual se requiere contar con los canales de comunicación adecuados. Asimismo, el autor López (2021) buscó optimizar la comunicación de una empresa, a través del estudio de la organización desde una perspectiva comunicacional, recomendándose la implementación de un manual de comunicación externa que permita proporcionar y estandarizar el procedimiento de comunicación externa, con miras a que los usuarios identifiquen a la empresa con sus atributos. En ese sentido, resulta pertinente tener en cuenta que formalizar los procedimientos de comunicación externa facilitaría que los usuarios tengan certeza de los pasos a seguir para la presentación de sus solicitudes, lo cual impactaría favorable en la percepción de la atención a la ciudadanía.

Hipótesis Específica 1

En cuanto a la hipótesis específica 1, se encontró que la gestión de implementación de mayores canales de comunicación externa y la calidad de la atención ciudadana están relacionadas a un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$

Lo que quiere decir que la gestión de implementación de mayores canales de comunicación externa influye en la mejora de la calidad de la atención ciudadana. Los resultados obtenidos en la presente investigación son similares a los de Farfán & Gonzales, (2020) que concluyen que la aplicación de la mejora de la calidad de atención al ciudadano con valor público contribuye a la reducción de brechas, y una forma de hacerlo es agilizar los procedimientos burocráticos de forma tal que los trámites se caractericen por su rapidez y eficiencia. En efecto, en el marco del principio de simplicidad se deben evitar trámites innecesarios, por lo que, en el presente trabajo se buscó identificar si los canales de comunicación externa son idóneos, lo cual incluye revisar si se le proporciona a los ciudadanos la información apropiada para la tramitación de sus solicitudes o, si por el contrario, la falta de información entorpece o dilata la atención de sus requerimientos y, por ende, corresponde promover mejoras de los canales de comunicación externa de la entidad. Otro autor, León (2019) señaló la existencia de una relación dinámica entre la comunicación interna y la comunicación externa, de lo cual se desprende que ambas son relevantes para el fortalecimiento de la imagen institucional.

Hipótesis Específica 2

En cuanto a la hipótesis específica 2, se encontró que la dotación de recursos en el área de atención al ciudadano y la atención ciudadana están relacionadas a un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$

Lo que quiere decir que la dotación de recursos en el área de atención al ciudadano influye en la mejora de la atención ciudadana. Los resultados obtenidos en la presente investigación son similares al de Sánchez (2020) que concluye que existe una relación positiva entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad analizada, recomendando que se brinde información adecuada a la ciudadanía y que se procure que los servicios sean brindados de manera rápida y eficaz. Asimismo, los autores Ibagón, & Velandia (2020) determinaron que los canales virtuales son importantes en el procedimiento de atención a la ciudadanía, siendo relevante direccionar las estrategias de servicio de la entidad en pro de mayor cobertura con canales efectivos. Asimismo, Vargas (2019) demostró la existencia de una relación directa entre la comunicación externa y la imagen corporativa de la empresa materia de análisis, ya que existe relación entre la optimización de los canales de comunicación externa y la calidad de la atención a la ciudadana, ya que el brindar una adecuada atención ciudadana impacta positivamente en la imagen y posicionamiento institucional.

Hipótesis Específica 3

En cuanto a la hipótesis específica 3, se encontró que la aprobación de procedimientos o protocolos de comunicación externa y la atención ciudadana están relacionadas a un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$

Lo que quiere decir que la aprobación de procedimientos o protocolos de comunicación externa influye y optimiza la atención ciudadana. Estos resultados obtenidos en la presente investigación tienen similitud con el de Medina et al., (2020) que señalan que una de las razones de la satisfacción del ciudadano es la apertura de la información en los medios digitales de la institución que le permitan a los usuarios

resolver sus problemas o satisfacer sus necesidades. De esa forma concluyen que una de las formas en que se genera confianza en la ciudadanía es la facilidad del uso de las páginas institucionales, donde se puede obtener información de manera directa y rápida, lo cual incide en la importancia de contar con medios de comunicación externa virtuales de fácil acceso a los usuarios. Finalmente, Vera (2019) señaló que se requiere tomar en cuenta variables como la información brindada al usuario, el trato del personal, horario de atención, aseo de las instalaciones, información sobre derechos y deberes del usuario y tiempo de espera, entre otros. Por tanto, se desprende que, para evaluar la satisfacción en la calidad de la atención a la ciudadanía, se deben tener en cuenta diversos factores vinculados a la operación de la institución tal como la observancia del horario de atención y contar con personal especializado con el conocimiento respectivo sobre la entidad y los servicios que brinda.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones

Se concluye que:

1. De acuerdo con los resultados de la hipótesis general, el estadístico de prueba chi-cuadrado de Pearson tiene un valor de 58.359, con 2 grados de libertad y un nivel de significación asintótica menor a 0.001, esto quiere decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que dice: La optimización de los canales de comunicación externa influye en la calidad de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023.
2. De acuerdo con los resultados de la hipótesis específica 1, el estadístico de prueba chi-cuadrado de Pearson tiene un valor de 46.847, con 4 grados de libertad y un nivel de significación asintótica menor a 0.001, esto quiere decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que dice: La gestión de implementación de mayores canales de comunicación externa influye en la mejora de la calidad de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023.

3. De acuerdo con los resultados de la hipótesis específica 2, el estadístico de prueba chi-cuadrado de Pearson tiene un valor de 38.724, con 2 grados de libertad y un nivel de significación asintótica menor a 0.001, esto quiere decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que dice: La dotación de recursos en el área de atención al ciudadano influye en la mejora de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023.

4. De acuerdo con los resultados de la hipótesis específica 3, el estadístico de prueba chi-cuadrado de Pearson mostró tiene un valor de 20.460, con 2 grados de libertad y un nivel de significación asintótica menor a 0.001, esto quiere decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que dice: La aprobación de procedimientos o protocolos de comunicación externa optimiza la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023.

2. Recomendaciones

1. Dado que el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos administra cinco (5) sedes deportivas, se recomienda implementar mesas de partes en cada una de las sedes para facilitar el acercamiento de la ciudadanía con la institución. Para ello se requiere de la evaluación y dotación de un ambiente, recursos humanos, bienes, señalética, entre otros, que permita la adecuada implementación de mesas de partes.
2. Se propone la implementación de una central telefónica digital que incluya un Chat- bot y con canales de atención tipo IP en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos, con la finalidad de que la ciudadanía pueda realizar consultas sin necesidad de acercarse presencialmente a las instalaciones de la institución.
3. Se sugiere que la institución apruebe manuales o instructivos de atención a la ciudadanía, como documentos orientadores para el personal a cargo del área de atención al público, el cual se sugiere sea propuesto y elaborado por el área usuaria en este caso la Oficina de Administración del Proyecto Especial Legado y las áreas involucradas.
4. Se recomienda que el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos apruebe los procedimientos de atención de solicitudes a través de los canales de comunicación externa, de manera que la ciudadanía tenga mayor conocimiento respecto de la forma en que se resolverán sus solicitudes.
5. Se recomienda implementar canales de comunicación virtuales que sean visibles y de fácil acceso para la ciudadanía.

REFERENCIAS

Alcaide, J. (2015). *Fidelización de clientes*.

https://www.google.com.pe/books/edition/Fidelizaci%C3%B3n_de_clientes/CBanCwAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=clientes+felices&pg=PT212&prints=ec=frontcover

Alen, E., & Fraiz, B. (2006). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor. Su evaluación en el ámbito turismo termal. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 2(1), 251-272.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S1727-558X202200030000900012&lng=en

Altamirano, M. (2021). *Servicio al cliente – Humanos atendiendo Humanos*.

https://www.google.com.pe/books/edition/Servicio_al_cliente/SXhYEAAAQB AJ?hl=en&gbpv=1

Andrade, H. (2005). *Comunicación Organizacional Interna: Proceso, Disciplina y Técnica*. Netbiblo.

Bartoli, A. (1992). *Comunicación y organización*. Ed. Paidós.

Bertalanffy, L. (1999). *Teoría general de sistemas de Ludwig Von Bertalanffy*. México.

https://www.google.com.pe/books/edition/Teor%C3%ADa_general_de_sistemas_de_Ludwig_Vo/siofrhfXsOwC?hl=es&gbpv=0

Chiavenato, I. (2017) *Gestión del talento humano*.

<https://es.slideshare.net/AriatneSolisJareda/gestion-del-talento-humano- idalberto-chiavenato-pdf>

- Chung, E., García, V., García, V., Rupailla, C., & Seminario, M. (2017). *Factores claves para mejorar la calidad del servicio al cliente en las municipalidades de Lima Metropolitana*. Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas.
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621965/Chun_g_ge.pdf?sequence=5
- Costales, Y., Fernández, A., & Macías, C. (2014). Algunas consideraciones teóricas sobre las habilidades sociales – Theoretical considerations on the social skills. *Revista Informaciòn Científica*, 87(5).
<http://www.revinfocientifica.sld.cu/index.php/ric/article/view/1080>
- Drucker, P. (2014). *La gerencia efectiva*, Argentina.
https://www.google.com.pe/books/edition/La_gerencia_efectiva/JaCaAgAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- El Peruano. (2020). *Decreto de Urgencia N° 004-2020, Decreto de Urgencia que establece medidas para la gestión, mantenimiento, operación, disposición, monitoreo y sostenibilidad del legado de los XVIII Juegos Panamericanos y Sextos Parapanamericanos de Lima 2019*. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-de-urgencia-que-establece-medidas-para-la-gestion-m-decreto-de-urgencia-n-004-2020-1843546-1>
- El Peruano. (2023). *Decreto Supremo N° 084-2023-PCM, Decreto Supremo que aprueba el cambio de dependencia del Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones a la Presidencia del Consejo de Ministros*. Lima. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto->

supremo-que-aprueba-el- cambio-de-dependencia-del-pro-decreto-
supremo-n-084-2023-pcm-2197801-4

Escalona, N. (2015). *Comunicación de Instituciones Públicas. España.*

https://www.google.com.pe/books/edition/Comunicaci%C3%B3n_de_instituciones_p%C3%BAblicas/iVHIDAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=comunicaci%C3%B3n+al+publico&pg=PT19&printsec=frontcover

Farfán, J. (2020). *Mejora en la calidad de atención al ciudadano con valor público, en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Lima 2020.*

<https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/9e681787-cbe9-48c9-84e7-9344c6027a0c>

Ibagón, A., & Velandia, A. (2020). *Estrategia de optimización del proceso de atención al ciudadano para una empresa industrial y comercial colombiana.*

<https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/10078>

Kotler , P. (2020). *Retail 4.0, 10 reglas para la era digital.* Mexico.

https://www.google.com.pe/books/edition/Retail_4_0/enggEAAAQBAJ?hl=es &gbpv=0

León, J. (2019). *Importancia de nivelar la comunicación interna con la comunicación externa para el fortalecimiento de la identidad corporativa en un estudio de abogados.*

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625465/LeonM_J.pdf;jsessionid=47C71CD7A018774E9C64CC61795E11C0?sequence=

López, R. (2021). *Plan de comunicación externa Lozada viajes*. Universidad Siglo 21, Argentina.

<https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/24631/TFG%20-%20LOPEZ%20GAMBOA,%20Romina.pdf?sequence=1>

Maqueda, J. (1996). *Cuadernos de dirección estratégica y planificación, España*.

https://www.google.com.pe/books/edition/Cuadernos_de_direcci%C3%B3n_estrat%C3%A9gica_y_p/GkBUCwJ610wC?hl=es&gbpv=0 Martin, J. e. (2019). *Gestión de la comunicación*. Esic.

[https://www.google.com.pe/books/edition/GESTION_DE_LA_COMUNICACION_DE_CANALES_DE_COMUNICACIONES/2fW3DwAAQBAJ?hl=es-](https://www.google.com.pe/books/edition/GESTION_DE_LA_COMUNICACION_DE_CANALES_DE_COMUNICACIONES/2fW3DwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=canales+de+comunicacion&printsec=frontcover)

[419&gbpv=1&dq=canales+de+comunicacion&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/GESTION_DE_LA_COMUNICACION_DE_CANALES_DE_COMUNICACIONES/2fW3DwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=canales+de+comunicacion&printsec=frontcover)

Medina, e. (2020). *Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico*. <https://www.ipn.mx/assets/files/investigacion-administrativa/docs/revistas/127/art4.pdf>

Minedu. (2015). *Decreto Supremo N° 007-2020-MTC, Decreto Supremo que modifica el Decreto Supremo N° 002-2015-MINEDU, en el marco de lo dispuesto por el Decreto de Urgencia N° 004-2020*. Lima.

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/533743/DS_007-2020-MTC.pdf?v=1582557482 (Minedu, 2015)

Ministerio de Transporte y Comunicaciones. (2021). *Decreto Supremo N° 028-2021- MTC, Decreto Supremo que amplía la vigencia del Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos, en el marco de lo dispuesto por el Decreto de Urgencia N° 004-2020*.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2577917/DS%20028-2021-MTC.pdf.pdf?v=1638829649>

- Montecé, C. (2020). *Diseño de Plan de Comunicación Externa para fortalecer la Imagen del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Vinces*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14734/1/T-UCS>
- MTC. (2020). *Plan de Legado del Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos, aprobado con Decreto Supremo N° 211-2020-MTC/34*.
- <https://www.gob.pe/institucion/proyectolegado/normas-legales/1710124-211-2020-mtc-34>
- Muñoz, R. (2009). *Comunicación empresarial*. Bogotá: Ecoe.
- Narváez, J. (2013). *Estrategias de comunicación comercial para lograr una mejor comunicación interna y externa en la empresa Trace Masters*. Universidad de Cuenca, Ecuador.
- <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/4221/1/Tesis.pdf>
- PCM. (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Pérez, V., Maciá, L., & González, V. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Revista de Saúde Pública*. <https://www.scielosp.org/article/rsp/2019.v53/87/es/>
- Pérez, J. (1994). *Gestión de la calidad empresarial*. Madrid - España: Editorial ESIC.
- https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_de_la_calidad_empresarial/2ibhVMNE_EgC?hl=es&gbpv=0&kptab=overview

- Presidencia del Consejo de ministros. (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. Lima.
- Raffino, M. (2021). *Canal de comunicación*. Editorial Etecé.
- Rey, M. (2011). *La transformación de los canales de comunicación: Las necesidades de los clientes y la adopción e innovación de tecnología por parte de las empresas*. Memoria.
<https://docta.ucm.es/rest/api/core/bitstreams/4f839a03-b975-47f1-bf71-b42393cb116e/c>
- Sánchez, L. (2021). *Percepción de la calidad de atención y su relación con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Arequipa 2020*.
<https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/6817>
- Summers, D. (2006). *Administración de la calidad*. México: Pearson Educación.
https://www.google.com.pe/books/edition/_/Fgz1swEACAAJ?hl=es&sa=X&v%3Fq%3D%26ahUKEwi4rufB9vOAAxXUHBkGHY8iAnsQ8fIDegQIFBAD
- Torrecilla, A. (2021). *Generación de canales de comunicación entre las instituciones públicas y las comunidades*. Universidad San Martín de Porres, Lima - Perú .
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9499/TORRECILLA_AA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Trujillo, Y., & Trejo, G. (2019). *La relación entre la comunicación externa y la imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Ticapampa – Recuay, 2019*. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.
<https://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASA>

- ULA. (s./f.). *Definición de identidad institucional. Dirección General de Medios de Comunicación de la Universidad de los Andes Venezuela.* Universidad Los Andes, Venezuela. <http://medios.ula.ve/identidad-institucional>
- Vargas, Y. (2019). *Relación de la comunicación externa como herramienta de relaciones públicas con la imagen corporativa de la empresa Liderman, Lima, año 2018.* Universidad de San Martín de Porres, Lima. <https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5>
- Vera, V. (2019). *Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, Propuesta de un Plan de Mejoras.* Universidad Católica de Santiago de Guayaquil .
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13188/1/T-UCSG-POS-MGSS-195.pdf>

APÉNDICES

1. Cuestionario

N°	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Totalmente de	De acuerdo	Indeciso	Desacuerdo	Totalmente en
1	GESTION	IMAGEN INSTITUCIONAL	¿Considera usted que el Proyecto Legado cumple su misión institucional?					
2		SEDES INSTITUCIONALES	¿Considera usted que se le brinda un correcto uso a las sedes institucionales del Proyecto Legado?					
3		SERVICIOS CIUDADANO AL	¿Cree usted que los servicios al ciudadano que brinda el Proyecto Legado son óptimos?					
4		GESTION INFORMACION DE	¿Considera usted que el Proyecto Legado brinda una correcta información de los servicios a su cargo?					
5	RECURSOS	ADECUADOS	¿Considera que el manejo de la comunicación con el usuario debería mejorar?					
6		PERSONAL	¿Cree usted que el Proyecto Legado cuenta con un adecuado número de personal para brindar atención?					
7		DESEMPEÑO	¿Considera usted que el personal de atención brinda un buen servicio al usuario?					
8		REDES TECNOLOGIA Y	¿Está de acuerdo que los medios digitales facilitan los trámites? (página web – redes sociales – mesa de partes virtual)					
9	COMUNICACIÓN	CANALES ATENCIÓN DE	¿Estaría de acuerdo con agregar algún canal de atención del Proyecto Legado?					
10		PROTOCOLO ATENCIÓN DE	¿Está de acuerdo con el proceso de atención al usuario?					

11		PROPUESTAS DE MEJORA	¿Considera usted que se deben mejorar los canales de comunicación del Proyecto Legado?					
12	EFICIENCIA	TIEMPO DE ATENCION	¿Considera usted que el Proyecto Legado brinda atención oportuna a sus solicitudes?					
13		PERSONAL CAPACITADO	¿Considera usted que se cuenta con personal capacitado para la atención?					
14		SOLUCION DE PROBLEMAS	¿Considera que frente a algún problema se le brinda una correcta solución?					
15	EFICACIA	SATISFACCION	¿Se siente satisfecho con la atención y servicios que brinda el proyecto Legado?					
16		LOGRO DE RESULTADOS	¿Considera usted que el Proyecto Legado resuelve oportunamente sus inquietudes?					
17	IDENTIDAD	HORARIO DE ATENCIÓN	¿Considera usted que la entidad cuenta con un adecuado horario de atención?					
18		EMPATIA	¿Cree usted que el personal brinda atención personalizada?					
19		COMPROMISO	¿Percibe usted que el personal está comprometido con brindar una correcta atención?					

2. Propuesta de manual de Atención a la Ciudadanía en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos

I. OBJETO

Establecer disposiciones para la atención a la ciudadanía que realiza trámites o consultas en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos (PELJP).

II. FINALIDAD

Establecer criterios uniformes para la atención del personal del PELJP hacia la ciudadanía.

III. ALCANCE

De cumplimiento obligatorio para el personal que brinda atención a la ciudadanía.

IV. BASE LEGAL

Lineamientos de SERVIR.

V. DISPOSICIONES GENERALES

- El personal del área de atención a la ciudadanía debe recibir capacitaciones de manera previa al desarrollo de sus funciones y conocer los criterios de atención al público.
- La Oficina de Administración es la responsable de velar por el cumplimiento de la presente directiva, así de adoptar las acciones necesarias para su implementación.

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1. Atención vía mesa de partes presencial

- El personal del área de atención a la ciudadanía debe ser respetuoso con el público, iniciando con un saludo de “buenos días” o “buenas tardes” y brindarle la bienvenida a la institución.
- Tiene que mantener la adecuada atención al pedido del administrado/a para conducir su requerimiento.
- La forma de comunicarse debe ser sencilla, con un tono de voz adecuado y manteniendo el contacto visual con el público.
- En caso requiera coordinar con algún área interna para absolver el requerimiento, se le invitará al administrado/a para que pueda tomar asiento y que se le anunciará cuando pueda acercarse nuevamente.
- Una vez atendida la solicitud, se le indica la ruta a través de la cual puede hacer seguimiento a su requerimiento.
- Finalmente, se le agradece la visita y se le invita a seguir las redes sociales de la institución para conocer los eventos que se realizan en las sedes.

6.2. Atención vía mesa de partes virtual

- El personal del área de atención a la ciudadanía debe ser respetuoso en la redacción de sus correos electrónicos, iniciando con un saludo de “buenos días” o “buenas tardes” y agradecerle la comunicación enviada a la institución.
- La forma de redactar debe ser sencilla.
- Una vez procesada la solicitud, se le indica la ruta a través de la cual puede hacer seguimiento a su requerimiento.
- Asimismo, el correo electrónico debe contener los enlaces para que el administrado/a pueda ingresar a las redes sociales de la institución para conocer los eventos que se realizan en las sedes.

6.3. Manejo de conflictos

- En caso el administrado/a no esté conforme con la respuesta recibida, se debe mantener la actitud respetuosa.
- De ser un reclamo legítimo, el personal debe pedir las disculpas correspondientes.
- Si el administrado/a solicita el libro de reclamaciones de la entidad, se le debe facilitar el acceso.
- Si la situación implica una mayor complejidad, se solicitará la asistencia del coordinador del área de atención a la ciudadanía.
- De ser necesario, se requerirá el apoyo del personal de seguridad.

3. Propuesta de procedimiento de atención de solicitudes recibidas a través de los canales de comunicación externa en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos

I. OBJETO

Establecer el procedimiento para la atención de las solicitudes que ingresan a través de los canales de comunicación externa en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos (PELJP).

II. FINALIDAD

Establecer criterios para alcanzar altos niveles de calidad en la atención de las solicitudes que ingresan a través de los canales de comunicación externa en el PELJP.

III. ALCANCE

De cumplimiento obligatorio para todas las unidades funcionales y personal del PEL.

IV. BASE LEGAL

Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

V. DISPOSICIONES GENERALES

- El personal del área de atención a la ciudadanía debe recibir capacitaciones sobre el uso de las tecnologías (sistema de trámite, correo electrónico, etc) que se aplican para la recepción de documentos a través de los canales de comunicación externa.
- La Oficina de Administración es la responsable de velar por el cumplimiento de la presente directiva, así de adoptar las acciones necesarias para su implementación.

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

a. Atención de la mesa de partes

- La mesa de partes (presencial o virtual) es un canal de comunicación externa a través del cual el área de atención a la ciudadanía orienta a los administrados/as sobre los trámites a seguir y la documentación a presentar, así como a encausar sus consultas con las unidades pertinentes.
- La atención presencial se efectúa en el horario de 8:30 a.m. a 4:30 p.m. el cual figura en la puerta de ingreso de la sede, así como en la página web de la institución, en un lugar de fácil visualización.
- El personal a cargo de la mesa de partes está obligado a verificar la documentación que recibe, a fin de que el expediente cumpla con los requisitos que correspondan. En caso no se encuentre completo se orienta al administrado/a sobre los requisitos faltantes y el plazo para su subsanación, así como las consecuencias de no hacerlo dentro del plazo indicado, esto es, se considerará como no recibido.

- El expediente completo es recibido e ingresado en el sistema de trámite. Al ingresar el documento el personal a cargo de la mesa de partes debe entregar al administrado/a el número de registro con el cual puede hacer seguimiento a su trámite.
- Al respecto, se debe hacer presente al administrado/a los plazos máximos de atención del requerimiento y el correo electrónico de consulta sobre su trámite consultadetrámite@jpanamericanos.gob.pe.
- Asimismo, se les debe informar que en la página web de la institución se encuentran los requisitos que se deben presentar con su solicitud, a efectos de evitar futuras observaciones.

b. Atención de la unidad funcional competente

- Las unidades funcionales reciben el expediente que se les ha derivado por el sistema de trámite y proceden con su atención.
- En caso de dudas, las unidades funcionales deben coordinar con el área de atención a la ciudadanía para que, a través de ellos, se tome contacto con el administrado/a para el esclarecimiento del tema.
- Si la unidad funcional considera que se excederá el plazo previsto para la atención, se coordinará con el área de atención a la ciudadanía para que, a través de ellos, se tome contacto con el administrado/a para mantenerlo informado sobre el particular.
- Se considera atendido el requerimiento cuando el administrado/a ha recibido una respuesta formal (carta u correo electrónico) con la absolución de su requerimiento o consulta.

4. Validación de expertos

CARGO

PROGRAMA ACADÉMICO DE TITULACIÓN
EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA –
CARTA A LOS JUECES EXPERTOS

Santiago de Surco, 01 de Junio de 2023

Srita. Giuliana Solis Sánchez
Presente.-

ASUNTO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO, POR CRITERIO DE ESPECIALISTA

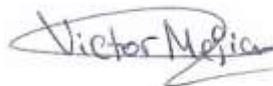
De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a Usted, para expresarle un saludo cordial e informarle que como parte del desarrollo de la tesis del Programa Académico de Titulación en Administración y Gerencia estoy desarrollando el avance de mi tesis titulada: **“Optimización de los canales de comunicación externa y su influencia en la calidad de la atención ciudadana en una entidad estatal durante el periodo 2023”**. Motivo por el cual se hizo necesario la elaboración de una matriz del instrumento, construcción del instrumento y ficha de validación.

Por lo expuesto, con la finalidad de darle rigor científico necesario, se requiere la validación de dichos instrumentos a través de la evaluación de Juicio de Expertos. Es por ello, que me permito solicitarle su participación como juez, apelando a su trayectoria y reconocimiento como profesional.

Agradeciendo por anticipado su colaboración y aporte en la presente me despido de usted, no sin antes expresarle los sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente;



VICTOR ALONSO MEJÍA WONG

recibido
01/06/23
GWS
GIULIANA SOLIS
43660793

PD. Se adjunta:

- Matriz de consistencia
- Instrumento de investigación y Matriz de respuestas
- Ficha de validación de instrumento

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE Y CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>General:</p> <p>¿Cómo influye la optimización de los canales de comunicación externa en la calidad de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023?</p>	<p>General</p> <p>Determinar que la optimización de los canales de comunicación externa influye positivamente en la calidad de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023.</p>	<p>General</p> <p>La optimización de los canales de comunicación externa influirá positivamente en la calidad de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023.</p>	<p>Variable:</p> <p>OPTIMIZACION DE CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNA</p> <p>Según Serpa L y Colmenares J (2004), la optimización es la acción y efecto de optimizar. Este verbo hace referencia a buscar la mejor manera de realizar una actividad. El termino se utiliza mucho en el ámbito de la informática.</p>	<p>GESTION</p>	<p>IMAGEN INSTITUCIONAL</p> <p>SEDES INSTITUCIONALES</p> <p>SERVICIOS AL CIUDADANO</p> <p>GESTIÓN DE INFORMACIÓN</p>	<p>Tipo de estudio</p> <p>Descriptiva-aplicada y correlacional</p> <p>Diseño de estudio</p> <p>Experimental</p> <p>Población, muestra y muestreo</p> <p>Población:</p> <p>12000 usuarios al año</p> <p>Muestra:</p> <p>372 usuarios</p> <p>Muestreo:</p> <p>No Probabilístico por Conveniencia</p> <p>79 usuarios</p>
				<p>RECURSOS</p>	<p>RECURSOS ADECUADOS</p> <p>PERSONAL</p> <p>DESEMPEÑO</p> <p>REDES</p>	<p>Y</p>

					TECNOLOGÍA	Enfoque Cuantitativo
					CANALES DE ATENCIÓN	Técnicas de recolección de datos de información Encuestas
				COMUNICACIÓN	PROTOCOLO DE ATENCIÓN	Instrumentos Cuestionarios
					PROPUESTA DE MEJORA	Método Hipotético - deductivo
Específico: a) ¿Cómo la implementación de mayores canales de comunicación externa influye en la mejora de la calidad	Específico • Determinar de qué manera la implementación de mayores canales de comunicación	Específico • La implementación de mayores canales de comunicación externa influye en la mejora de la calidad	Variable: CALIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA La calidad es un resultado de percepciones de clientes, en base al juzgamiento de las	EFICIENCIA	TIEMPO DE ATENCIÓN PERSONAL CAPACITADO SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	

<p>de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023?</p>	<p>externa influye en la mejora de la calidad de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023.</p>	<p>de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023.</p>	<p>acciones de servicio. Las percepciones de los individuos, son personales y muy cualitativas, son heterogéneas y muchas veces responde a las situaciones pasadas que ha tenido el usuario con respecto a un servicio. Julio Roberto Izquierdo Espinoza (2021)</p>	<p>EFICACIA</p>	<p>SATISFACCIÓN LOGRO DE RESULTADOS</p>	
<p>b) ¿Cómo la dotación de recursos en el área de atención al ciudadano influye en la mejora de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023?</p>	<p>• Determinar de qué manera la dotación de recursos en el área de atención al ciudadano influye en la mejora de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo</p>	<p>• La dotación de recursos en el área de atención al ciudadano influye en la mejora de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023.</p>		<p>IDENTIDAD</p>	<p>HORARIO DE ATENCIÓN EMPATÍA COMPROMISO</p>	

<p>c) ¿Cómo la aprobación de procedimientos o protocolos de comunicación externa optimiza la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023?</p>	<p>2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar de qué manera la aprobación de procedimientos o protocolos de comunicación externa optimiza la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023. 	<ul style="list-style-type: none"> • La aprobación de procedimientos o protocolos de comunicación externa optimiza la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023. 				
--	--	--	--	--	--	--

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Variables	Dimensiones	Indicadores	Pregunta
OPTIMIZACION DE CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNA	GESTIÓN	IMAGEN INSTITUCIONAL	1
		SEDES INSTITUCIONALES	2
		SERVICIOS AL CIUDADANO	3
		GESTION DE INFORMACION	4
	RECURSOS	ADECUADOS	5
		PERSONAL	6
		DESEMPEÑO	7
		REDES Y TECNOLOGIA	8
	COMUNICACIÓN	CANALES DE ATENCION	9
		PROTOCOLO DE ATENCION	10
		PROPUESTAS DE MEJORA	11
CALIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA	EFICIENCIA	TIEMPO DE ATENCION	12
		PERSONAL CAPACITADO	13
		SOLUCION DE PROBLEMAS	14
	EFICACIA	SATISFACCION	15
		LOGRO DE RESULTADOS	16
	IDENTIDAD	HORARIO DE ATENCIÓN	17
		EMPATIA	18
COMPROMISO		19	

MATRIZ DE RESPUESTAS

Nº	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	GESTION	IMAGEN INSTITUCIONAL	¿Considera usted que el Proyecto Legado cumple su misión institucional?					
2		SEDES INSTITUCIONALES	¿Considera usted que se le brinda un correcto uso a las sedes institucionales del Proyecto Legado?					
3		SERVICIOS AL CIUDADANO	¿Cree usted que los servicios al ciudadano que brinda el Proyecto Legado son óptimos?					
4		GESTION DE INFORMACION	¿Considera usted que el Proyecto Legado brinda una correcta información de los servicios a su cargo?					
5	RECURSOS	ADECUADOS	¿Considera que el manejo de la comunicación con el usuario debería mejorar?					
6		PERSONAL	¿Cree usted que el Proyecto Legado cuenta con un adecuado número de personal para brindar atención?					
7		DESEMPEÑO	¿Considera usted que el personal de atención brinda un buen servicio al usuario?					
8		REDES Y TECNOLOGIA	¿Está de acuerdo que los medios digitales facilitan los trámites? (página web – redes sociales – mesa de partes virtual)					
9	COMUNICACIÓN	CANALES DE ATENCIÓN	¿Estaría de acuerdo con agregar algún canal de atención del Proyecto Legado?					
10		PROTOCOLO DE ATENCIÓN	¿Está de acuerdo con el proceso de atención al usuario?					
11		PROPUESTAS DE MEJORA	¿Considera usted que se deben mejorar los canales de comunicación del Proyecto Legado?					
12	EFICIENCIA	TIEMPO DE ATENCION	¿Considera usted que el Proyecto Legado brinda atención oportuna a sus solicitudes?					

13		PERSONAL CAPACITADO	¿Considera usted que se cuenta con personal capacitado para la atención?					
14		SOLUCION DE PROBLEMAS	¿Considera que frente a algún problema se le brinda una correcta solución?					
15	EFICACIA	SATISFACCION	¿Se siente satisfecho con la atención y servicios que brinda el proyecto Legado?					
16		LOGRO DE RESULTADOS	¿Considera usted que el Proyecto Legado resuelve oportunamente sus inquietudes?					
17	IDENTIDAD	HORARIO DE ATENCIÓN	¿Considera usted que la entidad cuenta con un adecuado horario de atención?					
18		EMPATIA	¿Cree usted que el personal brinda atención personalizada?					
19		COMPROMISO	¿Percibe usted que el personal está comprometido con brindar una correcta atención?					

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO A
USUARIOS DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNA DEL
PROYECTO ESPECIAL LEGADO JUEGOS PANAMERICANOS Y
PARAPANAMERICANOS**

N	Dimensión/Indicador/ Pregunta	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No		
Dimensión: Gestión									
	Indicador: Imagen institucional								
1	¿Considera usted que el Proyecto Legado cumple su misión institucional?	X		X		X		-	-
	Indicador: Sedes institucionales								
2	¿Considera usted que se le brinda un correcto uso a las sedes institucionales del Proyecto Legado?	X		X		X		-	-
	Indicador: Servicios al ciudadano								
3	¿Cree usted que los servicios al ciudadano que brinda el Proyecto Legado son óptimos?	X		X		X		-	-
	Indicador: Gestión de información								
4	¿Considera usted que el Proyecto Legado brinda una correcta información de los servicios a su cargo?	X		X		X		-	-
Dimensión: Recursos									
	Indicador: Adecuados								
5	¿Considera que el manejo de la comunicación con el usuario debería mejorar?	X		X		X		-	-
	Indicador: Personal								
6	¿Cree usted que el Proyecto Legado cuenta con un adecuado número de personal para brindar atención?	X		X		X		-	-
	Indicador: Desempeño								
7	¿Considera usted que el personal de atención	X		X		X		-	-

Calix

	brinda un buen servicio al usuario?							
	Indicador: Redes y tecnología							
8	¿Está de acuerdo que los medios digitales facilitan los trámites? (página web – redes sociales – mesa de partes virtual)	X		X		X		-
Dimensión: Comunicación								
	Indicador: Canales de atención							
9	¿Estaría de acuerdo con agregar algún canal de atención del Proyecto Legado?	X		X		X		-
	Indicador: Protocolo de atención							
10	¿Está de acuerdo con el proceso de atención al usuario?	X		X		X		-
	Indicador: Propuestas de mejora							
11	¿Considera usted que se deben mejorar los canales de comunicación del Proyecto Legado?	X		X		X		-
Dimensión: Eficiencia								
	Indicador: Tiempo de atención							
12	¿Considera usted que el Proyecto Legado brinda atención oportuna a sus solicitudes?	X		X		X		-
	Indicador: Personal capacitado							
13	¿Considera usted que se cuenta con personal capacitado para la atención?	X		X		X		-
	Indicador: Solución de problemas							
14	¿Considera que frente a algún problema se le brinda una correcta solución?	X		X		X		-
Dimensión: Eficacia								
	Indicador: Satisfacción							
15	¿Se siente satisfecho con la atención y servicios que brinda el proyecto Legado?	X		X		X		-

Celis

	Indicador: Logro de resultados								
16	¿Considera usted que el Proyecto Legado resuelve oportunamente sus inquietudes?	X		X		X		-	-
Dimensión: Identidad									
	Indicador: Horario de atención								
17	¿Considera usted que la entidad cuenta con un adecuado horario de atención?	X		X		X		-	-
	Indicador: Empatía								
18	¿Cree usted que el personal brinda atención personalizada?	X		X		X		-	-
	Indicador: Compromiso								
19	¿Percibe usted que el personal está comprometido con brindar una correcta atención?	X		X		X		-	-

Gas

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SÍ HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir
 No aplicable

02 de junio de 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador: SOLIS SÁNCHEZ, GIULIANA

Especialidad del evaluador: ABOGADA

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



FIRMA

GIULIANA SOLIS SÁNCHEZ

DNI: 43660793

**PROGRAMA ACADÉMICO DE TITULACIÓN
EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA –
CARTA A LOS JUECES EXPERTOS**

Santiago de Surco, 01 de Junio de 2023

**Sr. Edwin Jesús Alonso Ledesma
Presente.-**

ASUNTO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO, POR CRITERIO DE ESPECIALISTA

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a Usted, para expresarle un saludo cordial e informarle que como parte del desarrollo de la tesis del Programa Académico de Titulación en Administración y Gerencia estoy desarrollando el avance de mi tesis titulada: **“Optimización de los canales de comunicación externa y su influencia en la calidad de la atención ciudadana en una entidad estatal durante el periodo 2023”**. Motivo por el cual se hizo necesario la elaboración de una matriz del instrumento, construcción del instrumento y ficha de validación.

Por lo expuesto, con la finalidad de darle rigor científico necesario, se requiere la validación de dichos instrumentos a través de la evaluación de Juicio de Expertos. Es por ello, que me permito solicitarle su participación como juez, apelando a su trayectoria y reconocimiento como profesional.

Agradeciendo por anticipado su colaboración y aporte en la presente me despido de usted, no sin antes expresarle los sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente:



VICTOR ALONSO MEJÍA WONG

PD. Se adjunta:

- Matriz de consistencia
- Instrumento de investigación y Matriz de respuestas
- Ficha de validación de instrumento

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE Y CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>General: ¿Cómo influye la optimización de los canales de comunicación externa en la calidad de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023?</p>	<p>General Determinar que la optimización de los canales de comunicación externa influye positivamente en la calidad de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023.</p>	<p>General La optimización de los canales de comunicación externa influirá positivamente en la calidad de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023.</p>	<p>Variable: OPTIMIZACION DE CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNA Según Serpa L y Colmenares J (2004), la optimización es la acción y efecto de optimizar. Este verbo hace referencia a buscar la mejor manera de realizar una actividad. El termino se utiliza mucho en el ámbito de la informática.</p>	<p>GESTION</p>	<p>IMAGEN INSTITUCIONAL SEDES INSTITUCIONALES SERVICIOS AL CIUDADANO GESTIÓN DE INFORMACIÓN</p>	<p>Tipo de estudio Descriptiva-aplicada y correlacional</p> <p>Diseño de estudio Experimental</p> <p>Población, muestra y muestreo</p> <p>Población: 12000 usuarios al año</p> <p>Muestra: 372 usuarios</p> <p>Muestreo: No Probabilístico por Conveniencia 79 usuarios</p>
				<p>RECURSOS</p>	<p>RECURSOS ADECUADOS PERSONAL DESEMPEÑO REDES</p>	<p>Y</p>

					TECNOLOGÍA	Enfoque Cuantitativo
				COMUNICACIÓN	CANALES DE ATENCIÓN PROTOCOLO DE ATENCIÓN PROPUESTA DE MEJORA	Técnicas de recolección de datos de información Encuestas Instrumentos Cuestionarios Método Hipotético - deductivo
Específico: a) ¿Cómo la implementación de mayores canales de comunicación externa influye en la mejora de la calidad	Específico • Determinar de qué manera la implementación de mayores canales de comunicación	Específico • La implementación de mayores canales de comunicación externa influye en la mejora de la calidad	Variable: CALIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA La calidad es un resultado de percepciones de clientes, en base al juzgamiento de las	EFICIENCIA	TIEMPO DE ATENCIÓN PERSONAL CAPACITADO SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	

<p>de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023?</p>	<p>externa influye en la mejora de la calidad de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023.</p>	<p>de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023.</p>	<p>acciones de servicio. Las percepciones de los individuos, son personales y muy cualitativas, son heterogéneas y muchas veces responde a las situaciones pasadas que ha tenido el usuario con respecto a un servicio. Julio Roberto Izquierdo Espinoza (2021)</p>	<p>EFICACIA</p>	<p>SATISFACCIÓN LOGRO DE RESULTADOS</p>	
<p>b) ¿Cómo la dotación de recursos en el área de atención al ciudadano influye en la mejora de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023?</p>	<p>• Determinar de qué manera la dotación de recursos en el área de atención al ciudadano influye en la mejora de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo</p>	<p>• La dotación de recursos en el área de atención al ciudadano influye en la mejora de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023.</p>		<p>IDENTIDAD</p>	<p>HORARIO DE ATENCIÓN EMPATÍA COMPROMISO</p>	

<p>c) ¿Cómo la aprobación de procedimientos o protocolos de comunicación externa optimiza la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023?</p>	<p>2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar de qué manera la aprobación de procedimientos o protocolos de comunicación externa optimiza la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023. 	<ul style="list-style-type: none"> • La aprobación de procedimientos o protocolos de comunicación externa optimiza la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023. 				
--	--	--	--	--	--	--

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Variables	Dimensiones	Indicadores	Pregunta
OPTIMIZACION DE CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNA	GESTIÓN	IMAGEN INSTITUCIONAL	1
		SEDES INSTITUCIONALES	2
		SERVICIOS AL CIUDADANO	3
		GESTION DE INFORMACION	4
	RECURSOS	ADECUADOS	5
		PERSONAL	6
		DESEMPEÑO	7
		REDES Y TECNOLOGIA	8
	COMUNICACIÓN	CANALES DE ATENCION	9
		PROTOCOLO DE ATENCION	10
		PROPUESTAS DE MEJORA	11
CALIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA	EFICIENCIA	TIEMPO DE ATENCION	12
		PERSONAL CAPACITADO	13
		SOLUCION DE PROBLEMAS	14
	EFICACIA	SATISFACCION	15
		LOGRO DE RESULTADOS	16
	IDENTIDAD	HORARIO DE ATENCIÓN	17
		EMPATIA	18
		COMPROMISO	19

MATRIZ DE RESPUESTAS

Nº	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	GESTION	IMAGEN INSTITUCIONAL	¿Considera usted que el Proyecto Legado cumple su misión institucional?					
2		SEDES INSTITUCIONALES	¿Considera usted que se le brinda un correcto uso a las sedes institucionales del Proyecto Legado?					
3		SERVICIOS AL CIUDADANO	¿Cree usted que los servicios al ciudadano que brinda el Proyecto Legado son óptimos?					
4		GESTION DE INFORMACION	¿Considera usted que el Proyecto Legado brinda una correcta información de los servicios a su cargo?					
5	RECURSOS	ADECUADOS	¿Considera que el manejo de la comunicación con el usuario debería mejorar?					
6		PERSONAL	¿Cree usted que el Proyecto Legado cuenta con un adecuado número de personal para brindar atención?					
7		DESEMPEÑO	¿Considera usted que el personal de atención brinda un buen servicio al usuario?					
8		REDES Y TECNOLOGIA	¿Está de acuerdo que los medios digitales facilitan los trámites? (página web – redes sociales – mesa de partes virtual)					
9	COMUNICACIÓN	CANALES DE ATENCIÓN	¿Estaría de acuerdo con agregar algún canal de atención del Proyecto Legado?					
10		PROTOCOLO DE ATENCIÓN	¿Está de acuerdo con el proceso de atención al usuario?					
11		PROPUESTAS DE MEJORA	¿Considera usted que se deben mejorar los canales de comunicación del Proyecto Legado?					
12	EFICIENCIA	TIEMPO DE ATENCION	¿Considera usted que el Proyecto Legado brinda atención oportuna a sus solicitudes?					

13		PERSONAL CAPACITADO	¿Considera usted que se cuenta con personal capacitado para la atención?					
14		SOLUCION DE PROBLEMAS	¿Considera que frente a algún problema se le brinda una correcta solución?					
15	EFICACIA	SATISFACCION	¿Se siente satisfecho con la atención y servicios que brinda el proyecto Legado?					
16		LOGRO DE RESULTADOS	¿Considera usted que el Proyecto Legado resuelve oportunamente sus inquietudes?					
17	IDENTIDAD	HORARIO DE ATENCIÓN	¿Considera usted que la entidad cuenta con un adecuado horario de atención?					
18		EMPATIA	¿Cree usted que el personal brinda atención personalizada?					
19		COMPROMISO	¿Percibe usted que el personal está comprometido con brindar una correcta atención?					

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO A
USUARIOS DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNA DEL
PROYECTO ESPECIAL LEGADO JUEGOS PANAMERICANOS Y
PARAPANAMERICANOS**

N	Dimensión/Indicador/Pregunta	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No		
Dimensión: Gestión									
	Indicador: Imagen institucional								
1	¿Considera usted que el Proyecto Legado cumple su misión institucional?	X		X		X			
	Indicador: Sedes institucionales								
2	¿Considera usted que se le brinda un correcto uso a las sedes institucionales del Proyecto Legado?	X		X		X			
	Indicador: Servicios al ciudadano								
3	¿Cree usted que los servicios al ciudadano que brinda el Proyecto Legado son óptimos?	X		X		X			
	Indicador: Gestión de información								
4	¿Considera usted que el Proyecto Legado brinda una correcta información de los servicios a su cargo?	X		X		X			
Dimensión: Recursos									
	Indicador: Adecuados								
5	¿Considera que el manejo de la comunicación con el usuario debería mejorar?	X		X		X			
	Indicador: Personal								
6	¿Cree usted que el Proyecto Legado cuenta con un adecuado número de personal para brindar atención?	X		X		X			
	Indicador: Desempeño								
7	¿Considera usted que el personal de atención brinda un buen servicio al usuario?	X		X		X			
	Indicador: Redes y tecnología								
8	¿Está de acuerdo que los medios digitales facilitan los trámites? (página web – redes sociales – mesa de partes virtual)	X		X		X			
Dimensión: Comunicación									
	Indicador: Canales de atención								
9	¿Estaría de acuerdo con agregar algún canal de atención del Proyecto Legado?	X		X		X			

	Indicador: Protocolo de atención							
10	¿Está de acuerdo con el proceso de atención al usuario?	X	X	X				
	Indicador: Propuestas de mejora							
11	¿Considera usted que se deben mejorar los canales de comunicación del Proyecto Legado?	X	X	X				
	Dimensión: Eficiencia							
	Indicador: Tiempo de atención							
12	¿Considera usted que el Proyecto Legado brinda atención oportuna a sus solicitudes?	X	X	X				
	Indicador: Personal capacitado							
13	¿Considera usted que se cuenta con personal capacitado para la atención?	X	X	X				
	Indicador: Solución de problemas							
14	¿Considera que frente a algún problema se le brinda una correcta solución?	X	X	X				
	Dimensión: Eficacia							
	Indicador: Satisfacción							
15	¿Se siente satisfecho con la atención y servicios que brinda el proyecto Legado?	X	X	X				
	Indicador: Logro de resultados							
16	¿Considera usted que el Proyecto Legado resuelve oportunamente sus inquietudes?	X	X	X				
	Dimensión: Identidad							
	Indicador: Horario de atención							
17	¿Considera usted que la entidad cuenta con un adecuado horario de atención?	X	X	X				
	Indicador: Empatía							
18	¿Cree usted que el personal brinda atención personalizada?	X	X	X				
	Indicador: Compromiso							
19	¿Percibe usted que el personal está comprometido con brindar una correcta atención?	X	X	X				

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

01 de Junio de 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Especialidad del evaluador:

Edwin Jesús Alonso Ledesma
Ingeniero de Sistemas e
Informática

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



FIRMA

Nombre y Apellidos del evaluador

DNI: 10028855

PROGRAMA ACADÉMICO DE TITULACIÓN
EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA –
CARTA A LOS JUECES EXPERTOS

CARGO

Santiago de Surco, 01 de Junio de 2023

Sr. Jonathan Sato Miyahira
Presente.-

ASUNTO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO, POR CRITERIO DE ESPECIALISTA

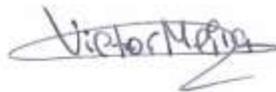
De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a Usted, para expresarle un saludo cordial e informarle que como parte del desarrollo de la tesis del Programa Académico de Titulación en Administración y Gerencia estoy desarrollando el avance de mi tesis titulada: **“Optimización de los canales de comunicación externa y su influencia en la calidad de la atención ciudadana en una entidad estatal durante el periodo 2023”**. Motivo por el cual se hizo necesario la elaboración de una matriz del instrumento, construcción del instrumento y ficha de validación.

Por lo expuesto, con la finalidad de darle rigor científico necesario, se requiere la validación de dichos instrumentos a través de la evaluación de Juicio de Expertos. Es por ello, que me permito solicitarle su participación como juez, apelando a su trayectoria y reconocimiento como profesional.

Agradeciendo por anticipado su colaboración y aporte en la presente me despido de usted, no sin antes expresarle los sentimientos de consideración y estima personal.

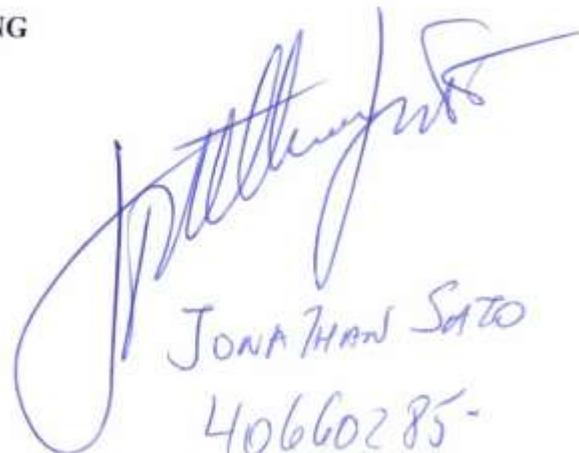
Atentamente;



VICTOR ALONSO MEJÍA WONG

PD. Se adjunta:

- Matriz de consistencia
- Instrumento de investigación y Matriz de respuestas
- Ficha de validación de instrumento



JONATHAN SATO
40660285-

Recibido 01.06.2023

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE Y CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>General: ¿Cómo influye la optimización de los canales de comunicación externa en la calidad de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023?</p>	<p>General Determinar que la optimización de los canales de comunicación externa influye positivamente en la calidad de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023.</p>	<p>General La optimización de los canales de comunicación externa influirá positivamente en la calidad de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023.</p>	<p>Variable: OPTIMIZACION DE CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNA</p> <p>Según Serpa L y Colmenares J (2004), la optimización es la acción y efecto de optimizar. Este verbo hace referencia a buscar la mejor manera de realizar una actividad. El termino se utiliza mucho en el ámbito de la informática.</p>	GESTION	<p>IMAGEN INSTITUCIONAL</p> <p>SEDES INSTITUCIONALES</p> <p>SERVICIOS AL CIUDADANO</p> <p>GESTIÓN DE INFORMACIÓN</p>	<p>Tipo de estudio Descriptiva-aplicada y correlacional</p> <p>Diseño de estudio Experimental</p> <p>Población, muestra y muestreo</p> <p>Población: 12000 usuarios al año</p> <p>Muestra: 372 usuarios</p> <p>Muestreo: No Probabilístico por Conveniencia 79 usuarios</p>
				RECURSOS	<p>RECURSOS ADECUADOS</p> <p>PERSONAL</p> <p>DESEMPEÑO</p> <p>REDES Y</p>	

					TECNOLOGÍA	Enfoque Cuantitativo
					CANALES DE ATENCIÓN	Técnicas de recolección de datos de información Encuestas
				COMUNICACIÓN	PROTOCOLO DE ATENCIÓN	Instrumentos Cuestionarios
					PROPUESTA DE MEJORA	Método Hipotético - deductivo
Específico: a) ¿Cómo la implementación de mayores canales de comunicación externa influye en la mejora de la calidad	Específico • Determinar de qué manera la implementación de mayores canales de comunicación	Específico • La implementación de mayores canales de comunicación externa influye en la mejora de la calidad	Variable: CALIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA La calidad es un resultado de percepciones de clientes, en base al juzgamiento de las	EFICIENCIA	TIEMPO DE ATENCIÓN PERSONAL CAPACITADO SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	

<p>de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023?</p>	<p>externa influye en la mejora de la calidad de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023.</p>	<p>de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023.</p>	<p>acciones de servicio. Las percepciones de los individuos, son personales y muy cualitativas, son heterogéneas y muchas veces responde a las situaciones pasadas que ha tenido el usuario con respecto a un servicio. Julio Roberto Izquierdo Espinoza (2021)</p>	<p>EFICACIA</p>	<p>SATISFACCIÓN LOGRO DE RESULTADOS</p>	
<p>b) ¿Cómo la dotación de recursos en el área de atención al ciudadano influye en la mejora de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023?</p>	<p>• Determinar de qué manera la dotación de recursos en el área de atención al ciudadano influye en la mejora de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo</p>	<p>• La dotación de recursos en el área de atención al ciudadano influye en la mejora de la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023.</p>		<p>IDENTIDAD</p>	<p>HORARIO DE ATENCIÓN EMPATÍA COMPROMISO</p>	

<p>c) ¿Cómo la aprobación de procedimientos o protocolos de comunicación externa optimiza la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023?</p>	<p>2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar de qué manera la aprobación de procedimientos o protocolos de comunicación externa optimiza la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023. 	<ul style="list-style-type: none"> • La aprobación de procedimientos o protocolos de comunicación externa optimiza la atención ciudadana en el Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos durante el periodo 2023. 				
--	--	--	--	--	--	--

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Variables	Dimensiones	Indicadores	Pregunta
OPTIMIZACION DE CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNA	GESTIÓN	IMAGEN INSTITUCIONAL	1
		SEDES INSTITUCIONALES	2
		SERVICIOS AL CIUDADANO	3
		GESTION DE INFORMACION	4
	RECURSOS	ADECUADOS	5
		PERSONAL	6
		DESEMPEÑO	7
		REDES Y TECNOLOGIA	8
	COMUNICACIÓN	CANALES DE ATENCION	9
		PROTOCOLO DE ATENCION	10
		PROPUESTAS DE MEJORA	11
CALIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA	EFICIENCIA	TIEMPO DE ATENCION	12
		PERSONAL CAPACITADO	13
		SOLUCION DE PROBLEMAS	14
	EFICACIA	SATISFACCION	15
		LOGRO DE RESULTADOS	16
	IDENTIDAD	HORARIO DE ATENCIÓN	17
		EMPATIA	18
		COMPROMISO	19

MATRIZ DE RESPUESTAS

Nº	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	GESTION	IMAGEN INSTITUCIONAL	¿Considera usted que el Proyecto Legado cumple su misión institucional?					
2		SEDES INSTITUCIONALES	¿Considera usted que se le brinda un correcto uso a las sedes institucionales del Proyecto Legado?					
3		SERVICIOS AL CIUDADANO	¿Cree usted que los servicios al ciudadano que brinda el Proyecto Legado son óptimos?					
4		GESTION DE INFORMACION	¿Considera usted que el Proyecto Legado brinda una correcta información de los servicios a su cargo?					
5	RECURSOS	ADECUADOS	¿Considera que el manejo de la comunicación con el usuario debería mejorar?					
6		PERSONAL	¿Cree usted que el Proyecto Legado cuenta con un adecuado número de personal para brindar atención?					
7		DESEMPEÑO	¿Considera usted que el personal de atención brinda un buen servicio al usuario?					
8		REDES Y TECNOLOGIA	¿Está de acuerdo que los medios digitales facilitan los trámites? (página web – redes sociales – mesa de partes virtual)					
9	COMUNICACIÓN	CANALES DE ATENCIÓN	¿Estaría de acuerdo con agregar algún canal de atención del Proyecto Legado?					
10		PROTOCOLO DE ATENCIÓN	¿Está de acuerdo con el proceso de atención al usuario?					
11		PROPUESTAS DE MEJORA	¿Considera usted que se deben mejorar los canales de comunicación del Proyecto Legado?					
12	EFICIENCIA	TIEMPO DE ATENCION	¿Considera usted que el Proyecto Legado brinda atención oportuna a sus solicitudes?					

13		PERSONAL CAPACITADO	¿Considera usted que se cuenta con personal capacitado para la atención?					
14		SOLUCION DE PROBLEMAS	¿Considera que frente a algún problema se le brinda una correcta solución?					
15	EFICACIA	SATISFACCION	¿Se siente satisfecho con la atención y servicios que brinda el proyecto Legado?					
16		LOGRO DE RESULTADOS	¿Considera usted que el Proyecto Legado resuelve oportunamente sus inquietudes?					
17	IDENTIDAD	HORARIO DE ATENCIÓN	¿Considera usted que la entidad cuenta con un adecuado horario de atención?					
18		EMPATIA	¿Cree usted que el personal brinda atención personalizada?					
19		COMPROMISO	¿Percibe usted que el personal está comprometido con brindar una correcta atención?					

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO A
USUARIOS DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNA DEL
PROYECTO ESPECIAL LEGADO JUEGOS PANAMERICANOS Y
PARAPANAMERICANOS**

N	Dimensión/Indicador/Pregunta	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No		
Dimensión: Gestión									
	Indicador: Imagen institucional								
1	¿Considera usted que el Proyecto Legado cumple su misión institucional?	✓		✓		✓			
	Indicador: Sedes institucionales								
2	¿Considera usted que se le brinda un correcto uso a las sedes institucionales del Proyecto Legado?	✓		✓		✓			
	Indicador: Servicios al ciudadano								
3	¿Cree usted que los servicios al ciudadano que brinda el Proyecto Legado son óptimos?	✓		✓		✓			
	Indicador: Gestión de información								
4	¿Considera usted que el Proyecto Legado brinda una correcta información de los servicios a su cargo?	✓		✓		✓			
Dimensión: Recursos									
	Indicador: Adecuados								
5	¿Considera que el manejo de la comunicación con el usuario debería mejorar?	✓		✓		✓			
	Indicador: Personal								
6	¿Cree usted que el Proyecto Legado cuenta con un adecuado número de personal para brindar atención?	✓		✓		✓			
	Indicador: Desempeño								
7	¿Considera usted que el personal de atención brinda un buen servicio al usuario?	✓		✓		✓			
	Indicador: Redes y tecnología								
8	¿Está de acuerdo que los medios digitales facilitan los trámites? (página web – redes sociales – mesa de partes virtual)	✓		✓		✓			
Dimensión: Comunicación									
	Indicador: Canales de atención								
9	¿Estaría de acuerdo con agregar algún canal de atención del Proyecto Legado?	✓		✓		✓			

	Indicador: Protocolo de atención							
10	¿Está de acuerdo con el proceso de atención al usuario?	✓		✓		✓		
	Indicador: Propuestas de mejora							
11	¿Considera usted que se deben mejorar los canales de comunicación del Proyecto Legado?	✓		✓		✓		
	Dimensión: Eficiencia							
	Indicador: Tiempo de atención							
12	¿Considera usted que el Proyecto Legado brinda atención oportuna a sus solicitudes?	✓		✓		✓		
	Indicador: Personal capacitado							
13	¿Considera usted que se cuenta con personal capacitado para la atención?	✓		✓		✓		
	Indicador: Solución de problemas							
14	¿Considera que frente a algún problema se le brinda una correcta solución?	✓		✓		✓		
	Dimensión: Eficacia							
	Indicador: Satisfacción							
15	¿Se siente satisfecho con la atención y servicios que brinda el proyecto Legado?	✓		✓		✓		
	Indicador: Logro de resultados							
16	¿Considera usted que el Proyecto Legado resuelve oportunamente sus inquietudes?	✓		✓		✓		
	Dimensión: Identidad							
	Indicador: Horario de atención							
17	¿Considera usted que la entidad cuenta con un adecuado horario de atención?	✓		✓		✓		
	Indicador: Empatía							
18	¿Cree usted que el personal brinda atención personalizada?	✓		✓		✓		
	Indicador: Compromiso							
19	¿Percibe usted que el personal está comprometido con brindar una correcta atención?	✓		✓		✓		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

01 de Junio de 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador: SATO MIYAHIRA, JONATHAN TETSUO

Especialidad del evaluador: ESPECIALISTA LEGAL II EN DERECHO ADMINISTRATIVO

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



FIRMA

Nombre y Apellidos del evaluador

DNI: 40660285