



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA EN LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN
DE LOS USUARIOS EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE VILCAS
HUAMÁN, AYACUCHO, 2024**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

OCHOA ESTRADA, ROGELIO DARIO

ORCID:0000-0003-3797-9905

ASESOR

ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA

ORCID:0000-0001-9618-6177

CHIMBOTE-PERÚ

2024



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0155-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **23:50** horas del día **19** de **Junio** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Presidente
ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA Miembro
CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS Miembro
Mgr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA EN LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE VILCAS HUAMÁN, AYACUCHO, 2024**

Presentada Por :
(3111131086) **OCHOA ESTRADA ROGELIO DARIO**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **15**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciado en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Presidente

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA
Miembro

CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
Miembro

Mgr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA EN LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE VILCAS HUAMÁN, AYACUCHO, 2024 Del (de la) estudiante OCHOA ESTRADA ROGELIO DARIO, asesorado por ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 0% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 31 de Julio del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

A una persona muy especial, mis hijos e hijas que son la inspiración de mi vida de seguir luchando cada día por salir adelante.

A mis familiares que siempre me motivan para seguir adelante y a mi patria que tanto mi necesita.

Agradecimiento

Agradecer primero a Dios, por darme la vida, la salud y ese espíritu de estudio, para el logro de mis metas y objetivos, así culminar satisfactoriamente el trabajo de mi investigación.

Índice General

| | |
|---|------|
| Dedicatoria | IV |
| Agradecimiento | V |
| Índice General | VI |
| Lista de tablas..... | VIII |
| Lista de figuras..... | IX |
| Resumen..... | X |
| Abstract | X |
| I. Planteamiento del problema..... | 1 |
| II. Marco teórico..... | 5 |
| 2.1. Antecedentes | 5 |
| 2.2. Bases teóricas | 15 |
| 2.3. Hipótesis..... | 28 |
| III. Metodología | 29 |
| 3.1. Tipo, Nivel y Diseño de investigación | 29 |
| 3.2. Población..... | 30 |
| 3.3. Operacionalización de las Variables | 29 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 30 |
| 3.5. Método de análisis de datos | 30 |
| 3.6. Aspectos éticos..... | 31 |
| IV. Resultados | 33 |
| V. Discusión..... | 55 |
| VI. Conclusiones | 90 |
| VII. Recomendaciones | 92 |
| Referencias bibliográficas | 94 |

| | |
|---|-----|
| Anexos..... | 97 |
| Anexo 01 Matriz de consistencia | 97 |
| Anexo 02. Instrumento de recolección de información | 98 |
| Anexo 03. Ficha técnica de los instrumentos (validación del instrumento y confiabilidad) | 101 |
| Anexo 04. Formato de consentimiento informado u otros..... | 114 |

Lista de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Características de la fiabilidad en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024..... | 34 |
| Tabla 2. Características de la Seguridad en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024..... | 35 |
| Tabla 3. Características de los Elementos Tangibles en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024..... | 36 |
| Tabla 4. Características de la Capacidad de Respuesta en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024..... | 37 |
| Tabla 5. Características del Rendimiento Percibido en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024..... | 38 |
| Tabla 6. Características de las Expectativas del Usuario en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho,2024..... | 39 |
| Tabla 7. Propuesta de un Plan de Mejora de la Calidad de Servicios para la Satisfacción de los Usuarios en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024..... | 40 |

Lista de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1. Características de la fiabilidad en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024..... | 35 |
| Figura 2. Características de la Seguridad en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024..... | 41 |
| Figura 3. Características de los Elementos Tangibles en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024..... | 42 |
| Figura 4. Características de la Capacidad de Respuesta en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024..... | 43 |
| Figura 5. Características del Rendimiento Percibido en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024..... | 44 |
| Figura 6. Características de las Expectativas del Usuario en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024..... | 49 |

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general: Establecer una Propuesta de Mejora en la Calidad de Servicio para la Satisfacción de los Usuarios en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024. La metodología fue cuantitativa, nivel descriptivo de propuesta, diseño no experimental-transversal. La población estuvo conformada por 600 directores y docentes Usuarios y la muestra de 106. Para el recojo de información se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario de 18 preguntas en escala de Likert, los resultados fueron: Con respecto a la Calidad de servicio; el 68.87% de usuarios indican que; a veces los trabajadores no tienen comportamiento confiable hacia sus usuarios y el 60.38% de los usuarios señalan que; pocas veces creen que las instalaciones, de la infraestructura son apropiadas para la atención a los usuarios. En cuanto a la variable satisfacción de los usuarios; el 69.81% de los usuarios mencionan que; pocas veces consideran que el tiempo de espera de cualquier trámite no es lo esperado y el 62.26% de los usuarios indican que; a veces ha recibido servicio de calidad por parte de los trabajadores de la UGEL. Se concluye que la autoridad competente de la UGEL- Vilcas Huamán debe gestionar presupuesto para la construcción de la infraestructura y equipar con la tecnología moderna así brindar atención eficiente a sus usuarios; evitar la demora de la respuesta de sus trámites y la insatisfacción de sus usuarios.

Palabras clave: calidad de servicio, docente, satisfacción de usuarios, ugel.

Abstract

The general objective of the research was: Establish a Proposal for Improvement in the Quality of Service for User Satisfaction at the UGEL of Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024. The methodology was quantitative, descriptive level of Proposal, non-experimental-cross-sectional design. The population was made up of 600 directors and teachers Users and the sample of 106. To collect information, the survey technique was applied and as an instrument a questionnaire of 18 questions on a Likert scale, the results were: Regarding the Quality of service; 68.87% of users indicate that; Sometimes workers do not have trustworthy behavior towards their users and 60.38% of users point out that; They rarely believe that the infrastructure facilities are appropriate to serve users. Regarding the user satisfaction variable; 69.81% of users mention that; They rarely consider that the waiting time for any procedure is not what was expected and 62.26% of users indicate that; At times he has received quality service from UGEL workers. It is concluded that the competent authority of the UGEL-Vilcas Huamán must manage the budget for the construction of the infrastructure and equip it with modern technology in order to provide efficient care to its users; avoid delays in the response of your procedures and the dissatisfaction of your users.

keywords: service quality, teachers, user satisfaction, ugel.

I. Planteamiento del problema

Actualmente en el contexto mundial: las variables de calidad del servicio y satisfacción del usuario son conceptos que se abordan en las distintas entidades públicas, privadas y organizaciones. En base a ello se emplea distintas estrategias para agradar a los usuarios y/o clientes, y teniendo como fin la mejora continua, pero para lograr hacer frente a las necesidades de calidad, se pone en práctica ciertos indicadores que son parte de la gestión para poder medir tanto la calidad como la satisfacción de los usuarios o se hace la medición por separado (Ninatanta, 2020).

En estos últimos siglos varias naciones de Europa, así como en Estados Unidos y Canadá de manera permanente están en la búsqueda de mecanismos que mejoren la satisfacción de los clientes y/o usuarios y para ello están aplicando estrategias que llevan a la mejora permanente, pero a pesar de que aplican diferentes mecanismos y estrategias, siempre existen clientes y/o usuarios insatisfechos. Pero también han optado por hacer encuestas de forma constantes tanto en Europa como Estados Unidos para hacer medición de la calidad a través de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENEIGI, 2021).

En Ecuador, otros autores describen sobre la Calidad de la atención en los servicios de Salud pública, que actualmente se han convertido en un tema de debate académico al existir diversos enfoques para su medición, sin embargo, la demanda en servicios de salud ha venido incrementándose en diversos países de América Latina. Ecuador dispone de una red de hospitales públicos, cuya política es brindar un servicio de calidad de vida a los ciudadanos, el objetivo es explorar la fiabilidad y la validez del cuestionario adoptado al SERVPERF en el ámbito de atención de medicina interna en el hospital básico de Guaranda. El Instituto de Seguridad Social Ecuatoriana, muestra que se aplica para el estudio es de 280 personas de acuerdo a los datos proporcionados por el instituto de acuerdo al número de egresos reportados en el año 2019, el diseño de la investigación es positivista de tipo transversal con un enfoque deductivo para el desarrollo de la teoría a partir de un método cuantitativo, con el instrumento aplicado se midió la percepción de los usuarios en la calidad de atención en medicina interna percibida por los usuarios se utilizó la encuesta adaptada SERVPERF (Arguello et al. 2020)

A pesar de todo este antecedente a nivel de Sudamérica, específicamente en Chile y otros países en las entidades de justicia señalan de la investigación preparatoria y la satisfacción plena de los individuos que conforman el Ministerio Público. En este tipo de organizaciones los usuarios en su gran mayoría sufren vulneración de sus derechos por lo tanto existe insatisfacción de las personas que requieren de este tipo de servicio. Es esencial que las instituciones conozcan estas carencias para que brinden una mejor calidad de servicio (Febres y Mercado, 2020).

El gobierno peruano a través de los organismos del estado regula la calidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios, sin embargo, existe esa brecha de insatisfacción, en educación, salud, infraestructura que son pilares para el desarrollo humano todo esto está contemplado de acuerdo a la Ley N° 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

En Ayacucho, frente a la realidad actual; decir que la educación es un derecho, es una premisa entendida como una oportunidad en relación a un bienestar deseado, en cuanto a la calidad de vida de todas las personas, que requieren formarse desde los primeros años de vida, por tanto, es necesario propiciar el acceso al conocimiento en la sociedad y que se generen nuevas tecnologías e innovaciones para el desarrollo. El Banco Mundial (2018) indica que los servicios educativos son una prioridad en todo el mundo y debe ser el objetivo que se brinden de manera óptima (Vera, 2020)

Dentro de la UGEL; Vilcas Huamán, Ayacucho, según el libro de reclamos se evidencian muchas quejas por parte de los clientes o usuarios que cada día acuden a realizar sus trámites o consultas, todo el descontento se puede determinar mediante la observación o preguntas directas a los clientes o usuarios insatisfechos, luego ellos manifiestan que la molestia es por el tiempo de espera que se emplea en la atención son muy prolongadas y tan burocráticas, tanto en la mesa de partes como en cada una de las oficinas a los que las derivan, la mala información que ocasionaba confusiones a los docentes usuarios, por la misma realidad es necesario tener en cuenta la calidad percibida por los docentes usuarios de la UGEL.

Actualmente se puede evidenciar los problemas de atención al cliente o usuario en la UGEL; Vilcas Huamán, Ayacucho; no es más que un problema ajeno que existe a nivel nacional y por qué no decir a nivel de Latinoamérica el problema de la mala distribución de los recursos

económicos, por lo que ha conllevado a la administración pública muy deficiente prestación de servicio principalmente en sector Educación, entonces no se puede hablar de la calidad de servicio cuando no se desarrolla las actividades adecuadamente. A esto podemos agregar otros factores externos como la capacitación permanente del personal administrativo en atención al usuario, para luego hablar de la satisfacción del usuario que son la mayoría de los docentes, finalmente se llegó a los resultados de que el 90% de los docentes tienen la insatisfacción en cuanto al servicio que presta la UGEL Vilcas Huamán, Ayacucho, también se concluye que se debe realizar gestiones pertinente en el Ministerio de Educación para lograr mayores presupuestos para la infraestructura y otros servicio de calidad hacia los docentes y estudiantes, además; se evidencia la escasa implementación de los recursos materiales y equipos y una clara carencia de una moderna infraestructura para la atención a los docentes, problema que no le permite llevar a cabo el logro de los objetivos y propósitos de los Usuarios de todas instituciones educativas que están netamente relacionados a la educación (Martínez, 2022)

Por lo anteriormente expresado se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la Propuesta de Mejora en la Calidad de Servicio para la Satisfacción de los Usuarios en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024? Y los siguientes objetivos específicos: ¿Cuáles son las Características de la Fiabilidad en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024?; ¿Cuáles son las Características de la Seguridad en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024?; ¿Cuáles son las Características de los Elementos Tangibles en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024?; ¿Cuáles son las Características de la Capacidad de Respuesta en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024?; ¿Cuáles son las Características del Rendimiento Percibido en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024?; ¿Cuáles son las Características de las Expectativas del Usuario en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024?; ¿Cuál es la Propuesta de un Plan de Mejora de la Calidad de Servicio para la Satisfacción de los Usuarios en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Establecer una propuesta de mejora en la calidad de servicio para la satisfacción de los usuarios en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024. Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Describir la Característica de la Fiabilidad en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024. Definir las Características en la Seguridad en la UGEL de

Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024. Determinar las Características de los Elementos Tangibles de la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024. Identificar las Características de la Capacidad de Respuesta en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024. Describir las Características del Rendimiento Percibido en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024. Definir las Características de las Expectativas del Usuario en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024 y elaborar una Propuesta de un Plan de Mejora de la Calidad de Servicio para la Satisfacción de los Usuarios en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024.

La justificación en la parte teórica se presentará conceptos, definiciones que ayudaron a mejorar los conocimientos en el estudio sobre la calidad de servicio para la satisfacción de los usuarios, Además, la información recopilada podrá servir como antecedentes para las futuras investigaciones y la generación de nuevos conocimientos en el ámbito internacional, nacional y local.

La justificación de manera práctica, considera que debemos mejorar las dimensiones de las dos variables en estudio, una vez conocida el problema real de las variables, se creará un plan de mejora para la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, donde el Director de la entidad implementará estrategias para lograr la calidad de servicio donde cambiará la imagen de los trabajadores a la vez lograr la satisfacción del usuario en el menor tiempo posible.

Se justifica metodológicamente porque la investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal, una población de 600 entre directores y docentes, una muestra de 106 directores usuarios, para el recojo de información se utilizó diferentes técnicas e instrumentos de cuestionario redactado con preguntas relacionadas a las variables, dimensiones e indicadores en dicho estudio, el instrumento fue validado por tres jueces expertos y se midió la confiabilidad a través del alfa Cronbach.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

Internacional

Variable 1 y 2 Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios

Crisanto & Lascano (2023) en su tesis de Licenciatura en Administración de empresas para la Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador. *Calidad en el Servicio y Satisfacción al Cliente Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda. Agencia Salcedo en el año 2023*; tuvo como objetivo de analizar la relación de la calidad del servicio en la satisfacción al cliente interno de la Cooperativa, el tipo de investigación fue cuantitativo, el nivel de investigación descriptivo y diseño de investigación no experimental-transversal, la población y muestra estuvo comprendido de 50 usuario o clientes internos de la cooperativa, para recopilar la información se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario de 20 preguntas, los resultados arrojan que: el 67% de los encuestados están totalmente de acuerdo que sus instalaciones físicas, los equipos son modernas y están en buen estado, el 70% de los encuestados están totalmente de acuerdo que los materiales y los recursos utilizados por la cooperativa reflejan calidad y profesionalismo, el 50% de los encuestados están totalmente de acuerdo con que la cooperativa utiliza tecnología actualizada para brindar sus servicios, el 63% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que la cooperativa tiene una presencia en línea sólida y fácil de usar, el 70% de los encuestados están de acuerdo donde la cooperativa oferta canales de comunicación variados y accesibles para interactuar, el 80% de los encuestados están totalmente de acuerdo donde indica alto nivel de confianza en la cooperativa, el 47% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro ofrece un servicio rápido y eficiente, el 40% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro resuelve los problemas y preocupaciones de sus clientes, el 83% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro cumple con las regulaciones y normativas pertinentes, el 80% de los encuestados están totalmente de acuerdo con que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro mantiene la privacidad y confidencialidad de la información de sus clientes, el 50% de los encuestados están totalmente de acuerdo con el manejo de quejas y

reclamaciones de sus usuarios o clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro, el 50% de los encuestados están totalmente de acuerdo donde cooperativa brinda información clara sobre las políticas de seguridad que implementa. Se concluye evidenciando que la calidad del servicio es un pilar fundamental para el éxito de una Institución u organización, ya que no solo garantiza la satisfacción de las necesidades internas y externas, sino que también se traduce en la interpretación y cumplimiento adecuado de las expectativas del usuario o consumidor.

Naranjo (2020) en su tesis para optar el grado académico de Magister en Administración Pública, titulado: *la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, 2020*; menciona que la prestación de la calidad de servicio radica en que todos los organismos encargados de los seguros de salud deben mejorar la atención de calidad hacia sus usuarios; su objetivo principal de la investigación es: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Instituto de Seguridad Social Ecuatoriana, 2020; la metodología de la investigación es cuantitativa, de nivel descriptivo, diseño no experimental. La población estuvo conformada por la muestra fue seleccionada de un total de 1200 usuarios, aplicando la fórmula de población conocida, obteniendo como resultado 300 usuarios en estudio, el instrumento utilizado fue el cuestionario SERVQUAL, los resultados obtenidos fueron: que el 37,96% de las personas encuestadas manifestó que se encuentran muy insatisfechos con la atención recibida por el personal de recepción de información; el 38,22% de las personas encuestadas manifestó que se encuentran poco satisfechos con el tiempo de espera para ser atendido en ventanilla; el 52,64% de las personas encuestadas manifestó que se encuentran poco satisfechos con la solución propuesta por el servidor al requerimiento; el 43,93% de las personas encuestadas manifestó que se encuentran poco satisfechos con la información que les brindaron los servidores; el 23,82% de las personas encuestadas manifestó que se encuentran muy insatisfechos al momento de ubicar el servicio requerido en las instalaciones de la institución; el 23,82% de las personas encuestadas manifestó que se encuentran poco satisfechos con el grado de conocimiento demostrado por el servidor; el 47,91% de las personas encuestadas manifestó que se encuentran poco satisfechos con la comodidad en las salas de espera dentro de la institución; se concluye que el 63% de los encuestados se encuentran poco satisfechos con la Calidad del Servicio y Satisfacción del

Usuario en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en el área de atención universal de la ciudad de Ambato.

Zurita (2024) en su tesis para optar su Licenciatura en Administración de Empresas, para la Universidad Politécnica Estatal de Carchi, Ecuador; Titulada: *Análisis de la Calidad de Servicio y su Incidencia en la Satisfacción del Usuario del Servicio de Transporte Público de Buses Urbanos de la Ciudad de Tulcán*; tuvo como objetivo de estudio de Identificar la deficiencia de la calidad de servicio a través de las percepciones de los usuarios para que las compañías concienticen y puedan beneficiarse de la información de la presente investigación para una buena gestión enfocada en la mejora de su calidad trayendo consigo un aumento en la satisfacción de sus usuarios, tipo de estudio cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, instrumento de recolección de datos mediante encuesta de 138 usuarios de transporte público de buses urbanos de la ciudad de Tulcán, los resultados en cuanto a la dimensión de satisfacción del usuario, el 29% de los usuarios de TPBUCT han manifestado estar totalmente en desacuerdo, el 31.2% están ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 39.9% de los usuarios están de acuerdo y totalmente de acuerdo, el 20.3% de los usuarios están totalmente en desacuerdo y desacuerdo consentirse satisfechos, el 34.8% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 44.9% están de acuerdo y totalmente de acuerdo con sentirse satisfechos por el servicio, los usuarios del servicio de transporte público se sienten insatisfechos debido a que algunos los conductores y controladores no son cordiales con los usuarios del servicio de TPBUCT, el trato no es adecuado al abordar a la unidad de transporte, la velocidad no es adecuada, los asientos no son cómodos, la atención no es oportuna ante una duda o problema, el conductor no conduce con destreza, tampoco son pacientes cuando los usuarios bajan, ni demuestran interés en solucionar los problemas de los usuarios presentados en la unidad de transporte. Siendo la satisfacción una pregunta de gran importancia se procede a realizar un análisis clúster por cada compañía de servicio de TPBUCT. Se concluye que la calidad de servicio tiene una relación significativamente positiva con la satisfacción del usuario del servicio del TPBUCT, es decir, que a medida que exista una mayor calidad de servicio de TPBUCT también habrá un alto nivel de satisfacción de los usuarios o viceversa.

Muñoz (2022) en su tesis para obtener su Licenciatura en Administración de Empresas, para la Universidad Estatal Península de Santa Elena, la Libertad, Ecuador; Titulada: *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en los emprendimientos de la comuna el Tambo, provincia Santa Elena, año 2022*; tuvo como objetivo Analizar el nivel de conocimiento actual respecto a la calidad de servicio que afecta la satisfacción de los clientes en los emprendimientos de la comuna el Tambo, el tipo de la investigación es cuantitativo, nivel descriptivo, diseño experimental- transversal, el instrumento de recolección de datos fue la encuesta, la población de estudio es de 168 clientes, los resultados obtenidos a través de la encuesta reflejan que: el dueño del emprendimiento muestra interés por satisfacer sus necesidades el 48% de los encuestados indican que probablemente sí, el 47% indican que definitivamente sí y el 5% indican que están indecisos y el 1% indican que probablemente no; servicio de atención percibido en el establecimiento ha cumplido con sus expectativas y necesidades, el 73.8% de los encuestados indican que definitivamente sí, el 19% indican que probablemente sí y el 4.8% indican que están indecisos y finalmente 2.4% indican probablemente no. Se concluye que se debe implementar estrategias que permitan el fortalecimiento de la calidad del servicio, para poder llegar a la satisfacción de los clientes.

Quindi (2023) en su tesis para optar el título de Licenciada en Administración de Empresas, para la Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba-Ecuador, 2023. Titulada: *Los Servicios y la Satisfacción de los Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural Participativo del Cantón Suscal*; su investigación hubo como objetivo: Determinar los servicios y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Descentralizado Intercultural Participativo Municipal de Cantón Suscal en base a su experiencia y años de fortalecimiento como entidad pública del gobierno se aplica a esta investigación fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental-Transversal, de una población de 350 usuarios del municipio de Suscal, el resultado que obtuvo es que: el 46.9% de encuestados al respecto de la dimensión de capacidad de respuesta a sus trámites estaban de acuerdo, el 22% indican que están moderadamente de acuerdo y el 11% están totalmente en desacuerdo; al respecto de la dimensión de tiempo de espera de un trámite indican que el 45.7% están ligeramente de acuerdo, el 26% indican estar moderadamente en desacuerdo, el 18.3% manifiestan estar totalmente de acuerdo y el 10% de los encuestados indican estar en desacuerdo; concerniente a la dimensión

personal profesional capacitado, las encuestas arroja que: el 45.1% indican que están ligeramente de acuerdo, el 24% de los encuestados indican estar moderadamente en desacuerdo, el 20.9% indican estar totalmente de acuerdo y el 10% señalan estar totalmente en desacuerdo, concerniente a la dimensión de elementos tangibles, las encuestas arroja que: el 42% indican que están ligeramente de acuerdo, el 26% de los encuestados indican estar moderadamente en desacuerdo, el 21.7% indican estar totalmente de acuerdo y el 10% señalan estar totalmente en desacuerdo; concerniente a la dimensión de expectativas del usuario, las encuestas arroja que: el 42.9% indican que están ligeramente de acuerdo, el 26.3% de los encuestados indican estar moderadamente en desacuerdo, el 21.1% indican estar totalmente de acuerdo y el 10% señalan estar totalmente en desacuerdo. Se concluye la presente investigación identificando las áreas de mejora en los servicios y cómo estas afectan a la satisfacción de los usuarios en la municipalidad del Cantón Suscal.

Nacional

Amaro (2021) en su tesis para optar la Licenciatura en Administración de empresas, para la Universidad Autónoma del Perú, Lima. Titulada: *Calidad de servicio Educativo y Satisfacción del Estudiante en Instituciones Educativas Públicas de la UGEL 06, ATE-2021*; Tuvo como objetivo general: Demostrar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante en las Instituciones Educativas públicas de la UGEL 06, ATE-2021, la investigación fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, con población finita, con una muestra de 336 estudiantes de los niveles de cuarto y quinto grados de secundaria, el instrumento empleado es el cuestionario, elaborado 22 items para la calidad de servicio y 32 items para la satisfacción del estudiante, ambos instrumentos han sido validados por criterio de expertos metodológicos y temáticos, los resultados obtenidos son satisfactorios con el 59.52% consideran que la calidad de servicio tiene una categoría media, el 22.02% encuestados consideran en una categoría alta, el 18.45% de encuestados consideran en una categoría baja; sobre la variable de satisfacción del estudiante, el 68.15% de encuestados consideran la satisfacción del estudiante en una categoría media, el 17.86% consideran en una categoría alta y el 13.99% consideran en una categoría baja; respecto a la dimensión de fiabilidad, el 63.1% consideran en una categoría media, el 17.86% lo considera en una categoría

alta, mientras el 19.05% lo considera en una categoría baja. Evidenciando la existencia de un problema debido a las instituciones no cumplen con lo prometido a los estudiantes; respecto a la dimensión capacidad de respuesta, el 63.39% consideran en una categoría media, el 17.56% de los encuestados consideran en una categoría alta y el 19.05% consideran en una categoría baja; respecto a la dimensión de seguridad, el 63.69% consideran en una categoría media, el 17.25% de los encuestados consideran en una categoría alta y el 19.05% consideran en una categoría baja; respecto a la dimensión de elementos tangibles, el 58.63% consideran en una categoría media, el 16.96% de los encuestados consideran en una categoría alta y el 24.4% consideran en una categoría baja. Finalmente se concluye que el 59.52% consideran que la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante en las Instituciones Educativas Públicas de la UGEL 06, ATE-202, tiene una categoría media.

Nina (2022) en su tesis para optar el grado académico de maestría en Gestión Pública, para la Universidad César Vallejo, Lima-Perú. Titulada: *Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas, 2022*; hubo por objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local, Andahuaylas, la investigación fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental con una muestra de 141 usuarios en la UGEL de la Región Apurímac, se aplicaron los cuestionarios, los resultados evidenciaron que el 51% de los encuestados indican que la calidad de servicio obtuvo un nivel medio de aceptación, el 59% prevalecieron un nivel alto para la satisfacción de los usuarios, lo mismo que se determinó que existe una relación significativa entre ambas variables, en cuanto a las dimensiones, la dimensión de elementos tangibles el 54% de los encuestados consideran en un nivel medio, respecto a la dimensión de capacidad de respuesta el 59% los encuestados consideran un nivel medio, en cuanto a la dimensión de fiabilidad el 54% de los encuestados consideran en un nivel medio finalmente en la dimensión de seguridad el 51% indican en un nivel medio de la muestra de estudio. Se concluye que si existe una relación significativa en las variables y las dimensiones en estudios.

Farfán (2023) en su tesis para optar el grado académico de magister en Gestión Pública, para la Universidad Cesar Vallejo, Perú. Titulada: *Calidad de Servicio y Satisfacción del*

Usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Apurímac-Perú, 2021; tuvo como objetivo de su estudio fue: Determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac, 2021. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, con un diseño no experimental, transversal, la población estuvo conformado por los docentes del nivel secundario de la UGEL de Aymaraes, la cantidad de 326 docentes, la muestra estuvo conformado por 70 docentes, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico, por conveniencia, para la recolección de datos se empleó como técnica la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario, los resultados obtenidos fueron que: el 12.9% del total de encuestados indican que el nivel de calidad de servicios es deficiente frente a un 72.9% señala que los servicios ofrecidos por los trabajadores de la UGEL son considerados regulares por los usuarios, mientras el 14.3% perciben que los servicios son eficientes, sobre la dimensión de confiabilidad de servicio el 18.6% indica que es deficiente, el 65.7% indica que es regular y el 15.7% señala que es eficiente. En la dimensión de capacidad de respuesta, el 27.1% indica que es deficiente, el 55.7% indica que es regular y el 17.1% señala que eficiente. En la dimensión de seguridad, el 20% de los encuestados indican que es deficiente, el 60% indica que es regular y el 20% es eficiente. En la dimensión de elementos tangibles, el 14.3% de los encuestados indican que es deficiente el servicio, el 60% indican que es regular y el 25.7% señalan que es eficiente. En cuanto a la variable satisfacción del usuario en la UGEL de Apurímac, el 21.4% de encuestados indican que se encuentra insatisfechos, respecto al servicio prestado por los trabajadores de la UGEL, el 64.3% señalan que su satisfacción es moderada frente a los servicios prestados en las diferentes áreas donde los usuarios realizan diferentes tipos de trámites, el 14.3% de encuestados indican encontrarse satisfechos con los servicios recibidos por los servidores públicos de la UGEL de Aymaraes 2021. Respecto a los variables de Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario, el 1.4% de los encuestados perciben que hay deficiente calidad de servicio en la misma proporción indican que la satisfacción que tienen los usuarios es moderada, el 60% de los encuestados, perciben que la calidad de servicios prestados por la UGEL son regulares y en la misma proporción la satisfacción del usuario frente a los servicios es moderada y el 2.9% de los encuestados perciben que los servicios ofrecidos por la UGEL son eficiente y en la misma proporción sienten una satisfacción moderada. Se concluye que la variable de calidad de servicio influye significativamente, en un 62.6% en satisfacción del usuario en la UGEL de Aymaraes, 2021.

Quecaño, (2023) en su tesis de Licenciatura en Administración y Negocios Internacionales, para la Universidad LA SALLE, Arequipa, Perú. Sobre la *Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario Cesante de la UGEL. Arequipa Sur en el año 2023*; tuvo como objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario, la investigación es de tipo descriptivo, con enfoque cuantitativo y de diseño no experimental-transversal, la población en estudio total es de 150 docentes cesantes, la muestra fue probabilística aleatoria que se calcula en base a los resultados con la fórmula de población conocida, la técnica para la investigación es la encuesta y el instrumentos elegido fue el cuestionario SERVQUAL para cada variable; los resultados obtenidos es que: el 57,43% de usuarios dentro de la dimensión de fiabilidad manifiestan estar totalmente de acuerdo, con que cumplen los plazos en los que la entidad se compromete a realizar sus funciones, el 90% de los usuarios en cuanto a la dimensión de capacidad de respuesta consideran que los trabajadores son corteses en su servicio de manera constante, el 48,57% de los encuestados se encuentra de acuerdo en torno a la facultad de los trabajadores para entregar respuestas eficaces al usuario, el 71,43% de persona encuestadas están de acuerdo si los usuarios consideran que el tiempo promedio de duración de la atención es suficiente, el 56% de los encuestados indican estar de acuerdo con obtener una respuesta clara en cuanto a dudas que puedan surgir, el 61.71% de los encuestados respecto a la dimensión de Seguridad indican estar de acuerdo con sentirse seguros respecto a los procesos de la institución, el 56,86% de los encuestados indican estar totalmente de acuerdo con que los trabajadores poseen los conocimientos necesarios para poder aclarar sus dudas, el 59,71% de los encuestados en cuanto a la dimensión de elementos tangibles manifiestan estar totalmente de acuerdo que las instalaciones de la entidad son limpias y cómodas, el 66.57% de los encuestados con respecto a la dimensión de calidad percibida indican estar de acuerdo con aseverar que los trabajadores de la institución poseen una apariencia pulcra en su servicio, el 66.86% de los encuestados con respecto a la dimensión de calidad percibida, manifiesta estar de acuerdo con que los recursos materiales utilizados en la atención al usuario fueron los suficientes, el 70% de los encuestados indican estar de acuerdo con que existe una relación equitativa entre el esfuerzo que toma ir a la UGEL y el servicio que reciben de esta, el 47.14% de los encuestados con respecto a la dimensión de calidad percibida se encuentran de acuerdo, para recomendar el servicio de la institución a otros docentes, el 55.71% de los encuestados indican estar satisfechos con que existe un alto nivel de satisfacción de los usuarios

en comparación a sus ideales de atención al público, finalmente el 54% de encuestados indican sentirse satisfechos con el servicio. se concluye que en la institución existe un 54% de alto nivel de relación entre la Calidad de servicio percibida por los usuarios y la satisfacción de los usuarios, no se puede ignorar el hecho de que hay un grupo pequeño de 47.14% de usuarios cesantes que manifiestan sentirse en desacuerdo con algunas de las premisas planteadas en la encuesta.

Chauca & Roque (2023) en su tesis de Licenciadas en Administración, para la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Perú. Titulado: *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la UGEL. N° 12, Canta, 2021*; tuvo como objetivo: Establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la UGEL. N° 12, Canta, 2021. El enfoque de la investigación fue Cuantitativa, En la metodología de la investigación se usó el método científico, el tipo de investigación fue básica, de diseño no experimental, de corte transversal, de nivel Descriptivo. Como muestra se consideró a un grupo de docentes, padres de familia y directores de escuelas usuarios de los servicios de la UGEL. N° 12, Canta. De acuerdo a los resultados obtenidos se confirma la hipótesis general, existe relación entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la UGEL. N°12 Canta, 2021, donde: el 27.27% de los encuestados manifestaron que frecuentemente son de calidad y los mantiene satisfechos a los usuarios, el 36.36% de las personas encuestadas indicaron que raramente lo realizan en el menor tiempo posible, con un alto grado de calidad, el 43.18% señalaron ocasionalmente los trámites documentarios son claros y precisos, el 40.91% indicaron raramente buscan lograr mejores resultados con mayor eficiencia o mejor eficacia, el 45.45% indicaron muy ocasionalmente llevan un registro de la cantidad de atenciones, el 25% indicaron ocasionalmente cuentan con los recursos necesarios a fin de desarrollar tu trabajo adecuadamente, el 34.09% indicaron insólitamente recibe constantes quejas de los usuarios, el 31.82% indicaron raramente el tiempo en dar respuesta de algún trámite al usuario es importante para los trabajadores de la UGEL N°12, Canta, el 31.82% manifestaron frecuentemente el desempeño por el servicio brindado por el personal de la UGEL N°12,Canta hacia los usuarios son de calidad, el 31,82% señalaron ocasionalmente los usuarios quedan satisfechos con los resultados obtenidos de los servicios recibidos, el 31.82% manifestaron frecuentemente los usuarios del servicio después de realizar sus trámites se van contentos, el 45.45% señalaron ocasionalmente los servicios brindados al

usuario sobrepasan sus expectativas: finalmente se concluyó que: a mayor calidad de servicio habrá mayor satisfacción de los usuarios y a menor calidad de servicio habrá menor satisfacción de los usuarios, por lo que se recomendó evaluar periódicamente el grado de satisfacción de los usuarios a través de encuestas que aplicará la institución para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.

Regional y/locales

Aybar & Cisneros (2022) en su tesis para optar Licenciadas en Administración para la Universidad Cesar Vallejo, Perú. Titulada: *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022*; tuvo por objetivo principal determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022. Bajo una metodología del nivel descriptivo correlacional, tipología básica, diseño no experimental transversal y enfoque cuantitativo. El cuestionario fue el medio empleado para la recopilación de datos, el mismo que fue aplicado a 288 usuarios de la Dirección Regional de Educación Ayacucho, siendo estos principalmente docentes, administrativos y cesantes de la educación superior no universitaria, los resultados mostraron que: del 100% de los usuarios, el 28.1% considera mala la calidad de servicio, el 62.5% regular y solo el 9.4% considera como buena. Y con respecto a la satisfacción de los usuarios; del 100%, el 27.8% presenta una baja satisfacción, 59.7% medio y únicamente el 12.5% presenta una alta satisfacción; el 33.3% considera mala los elementos tangibles, 56.6% regular y solo el 10.1% considera como buena, respecto a la dimensión elementos tangibles el 34% considera mala la calidad, el 57.6% regular y solo el 8.3% considera como buena, respecto a la dimensión de fiabilidad el 37.2% considera mala la calidad de seguridad, el 56.6% regular y solo el 6.3% considera como buena, respecto a la dimensión de seguridad, el 30.9% considera mala la capacidad de respuesta, 57.3% regular y solo el 11.8% considera como buena, respecto a la dimensión de capacidad de respuesta; el 27.8% presenta una baja satisfacción, el 59.7% medio y solo el 12.5% presenta una alta satisfacción, respecto a la variable satisfacción de los usuarios, el 35.1% presenta un valor percibido en nivel bajo, el 49.3% medio y solo el 15.6% alta, con respecto a la dimensión valor percibida, el 35.1% presenta bajas expectativas, el 46.9% expectativas en nivel medio y solo el 18.1% alta, con respecto a la dimensión expectativas. Por

lo tanto. Se concluyó que, existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022.

Martínez (2021) en su tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública para la Universidad César Vallejo, Perú Titulado: *Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la UGEL. de Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021*; tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021; la investigación se ha desarrollado en base a la comprensión que se espera tener acerca de la gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicio dentro de los establecimientos tanto públicos como privados, el método de investigación fue de diseño no experimental-transversal, nivel descriptivo, tipo cuantitativo, con una muestra de 150 usuarios, utilizando el instrumento de cuestionario. Los resultados señalaron que el 52% alto nivel de encuestados siente insatisfacción de los servicios que brinda la UGEL. Vilcas Huamán a consecuencia de una inadecuada distribución de los recursos, mediante el cual se tomará decisiones que podrá satisfacer las necesidades de los usuarios, bajo la tendencia de seguridad, empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad o aspectos tangibles, siendo estos apartados los de mayores falencias para los establecimientos públicos; para el caso de la dimensión fiabilidad se contó con un nivel medio con representación del 52% nivel alto en un 28%. Además, para el caso de la dimensión capacidad de respuesta se contó con un nivel medio con representación del 18% y un nivel alto en un 82%. para el caso de la dimensión seguridad se contó con un nivel medio con representación del 36% y un nivel alto en un 44%. Así mismo, para el caso de la dimensión empatía se contó con un nivel medio con representación del 53% nivel alto en un 41%. Además, para el caso de la dimensión aspectos tangibles se contó con un nivel medio con representación del 49% y un nivel alto en un 31%; finalmente se concluyó que: existe una relación entre la gestión administrativa y la calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021 de un nivel alto de 53%.

2.2. Bases teóricas

Variable 1: Calidad de Servicio

La Calidad de Servicio y la Satisfacción del Cliente en las empresas públicas del estado ecuatoriano, es uno de los ejemplos que cuenta el gobierno de brindar con los servicios de

electricidad, hidrocarburos, minería, telecomunicaciones, transporte y otros, donde el estado día a día está en el afán de mejorar la calidad de servicio, uno de los objetivos del gobierno es cerrar brechas en la insatisfacción o el descontento de su población en la condición de usuarios (Alves, 2020).

Define que la Calidad de Servicio son las perspectivas que tienen los usuarios y/o clientes depende de ellos el fracaso o el éxito de las entidades públicas y privadas, en cuanto al negocio todo éxito depende de la fidelización de los clientes, los clientes exigen la rapidez y la entrega oportuna del producto para satisfacer sus necesidades mejor y mayor calidad en el servicio (Pérez, 2023).

La calidad de servicio y la satisfacción del usuario es indispensable en las instituciones públicas y empresas ya que es la carta de presentación de cada empresa que hace referencia a sus objetivos para brindar el mejor servicio, en el mundo comercial se usa criterios de calidad, existen modelos como el modelo Europeo EFQM, que sirven para evaluar el rendimiento de una empresa con demasiados factores que influyen en la calidad de servicios y el aumento de la satisfacción al usuario y/o cliente (Rocha, 2020).

En la actualidad el evaluar la calidad de un servicio es más complejo que evaluar un producto, los servicios no podemos compararlos directamente como lo haríamos con los productos que son competencia, un caso relevante que se puede mencionar es al evaluar un servicio de atención médica, no solo nos enfocamos en la atención del médico hacia la persona, sino también, en el lugar en el que se da, en su trayectoria, en las actividades complementarias, el resultado de esta evaluación depende de la brecha entre las expectativas del consumidor y la percepción que obtenga de este. Es decir, las expectativas y la percepción son los factores fundamentales y determinantes para calificar altamente una calidad de servicio, es por eso que aparte de enfocarse en el servicio propio y su mejora, las empresas e instituciones deben interesarse en conocer las expectativas y las percepciones que los usuarios y consumidores puedan adoptar.

Objetivos de la Calidad de Servicio

El servicio al cliente forma parte de la mercadotecnia intangible, ya que este no se siente al simple tacto, pero bien, se llega a apreciar; tiene como objetivo, según menciona Kleyman el

manejo de la satisfacción a través de producir percepciones positivas del servicio, logrando así, un valor percibido hacia nuestra marca. Así mismo, concierne al constante mejoramiento en el servicio al cliente, debido a que la cultura en las organizaciones se ha ido modernizando conforme lo requiere el entorno, al pasar de poner en primer plano las necesidades del cliente que las necesidades de la propia empresa.

Según Álvarez se enlistan una serie de objetivos o metas alcanzar:

- Cumplir las expectativas del cliente y despertar en él nuevas necesidades.
- Reducir o eliminar al máximo los defectos que se producen a lo largo del proceso productivo.
- Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes.

Características de la Calidad de Servicio

Según el autor Aniorte (2019), algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:

- Debe cumplir sus objetivos
- Debe servir para lo que se diseño
- Debe ser adecuado para el uso
- Debe solucionar las necesidades
- Debe proporcionar resultados

Importancia de la Calidad de Servicio

El servicio al cliente ha venido tomando fuerza acorde al aumento de la competencia, ya que mientras más exista, el cliente tiene mayor oportunidad de decidir en donde adquirir el producto o servicio que están requiriendo, es aquí donde radica dicha importancia de irlo perfeccionando y adecuando a las necesidades de los clientes, ya que estos mismo son quienes tendrán la última palabra para decidir. La importancia se puede guiar por los siguientes aspectos como:

La competencia es cada vez mayor, por ende, los productos ofertados aumentan notablemente y son más variados, por lo que se hace necesario ofrecer un valor agregado.

Los competidores se van equiparando en calidad y precio, por lo que se hace necesario buscar una diferenciación.

Tipos de Calidad de Servicio

- Calidad de excelencia.
- Calidad de ajuste según las especificaciones.
- Calidad como valor.
- Calidad como satisfacción de las expectativas de los usuarios o consumidores.
- Intenta validar la opinión de tus clientes.
- Utiliza estrategias de marketing.
- Brinda una experiencia sensorial.

Factores que influyen en la Calidad de Servicio

- Velocidad en la respuesta.
- Empatía.
- Mejoras en el servicio.
- Transparencia.
- Trato amable y personalizado.
- Comprensión por el interés del cliente.
- Resolución de quejas y reclamos.

Dimensión 1: Fiabilidad

Es la capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta; veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se provee; probabilidad del buen funcionamiento de algo. También se puede definir que la fiabilidad, es algo que todos los científicos deben tener en cuenta, sobre todo en las ciencias sociales y la biología; ya que la fiabilidad también es muy importante externamente y otro investigador debe ser capaz de realizar exactamente el mismo experimento (Jaramillo et al., 2022).

Indicador 1: Cumplimiento de lo prometido

Es uno de los indicadores más valiosos de la calidad de servicio donde el usuario o cliente espera recibir el servicio o producto que la entidad o empres brinda los servicios, el cumplimiento de los pedidos por los usuarios o clientes es un factor de la satisfacción del consumidor, aquí también se ve que hay un manejo de los tiempos reales previstas para la entrega, mantener en constante comunicación al usuario o cliente es una bonita experiencia en la fidelización de los usuarios y clientes (Saltos y Pérez, 2020).

Indicador 2: Resolución de problemas

Es la habilidad que poseen cada trabajador para dar soluciones a un problema de manera inmediata, también se define como la previsión frente a una situación antes que ocurra un problema en la institución pública o privada, en la empresa es muy importante la toma de decisiones para corregir los errores y evitar que el problema se agrande, por tal razón los empleados deben estar informados a todo momento de lo que puede ocurrir en la institución o establecimiento manteniendo siempre la conducta apropiada (Domínguez, 2021).

Indicador 3: Plazos establecidos

Ésta presente Ley tiene por objeto establecer los principios y la base legal para iniciar el proceso de modernización de la gestión del Estado, en todas sus instituciones e instancias, el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos. El objetivo es alcanzar un Estado: al servicio de la ciudadanía (Ley N°.27658, 2002) Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

Dimensión 2: Seguridad

Al hablar de la seguridad se puede relacionar con el contexto de la realidad de ubicación de la institución pública, es conocimiento de los usuarios que las entidades públicas y privadas manejan grandes cantidades de información, por esta razón surge la confidencialidad e integridad de cada proceso que se realiza, por lo que la protección y la custodia de los bienes de entidad como también de las empresas está regulado por las normas de seguridad en el trabajo para que esta manera pueden evitar las sanciones legales y económicas por parte del gobierno, es decir las entidades públicas y privadas que no cumple los protocolos de seguridad pueden enfrentar a multas de grandes cuantías, también es necesario tener en cuenta que dichos accidentes ocurridos pueden terminar en demandas judiciales legales que afectaría a la entidad pública y privada que ocasionaría gastos de tiempo y dinero (Cruz, 2020).

Indicador 1: Conocimiento del trabajador

Es la calidad del trabajador como las habilidades y destrezas que influye en la forma de actuar al momento de ejecutar sus actividades. Por ende, esto significa como un concepto de recursos humanos que tenga conocimiento de sus funciones que realiza; donde además el

servidor sepa resolver los problemas de manera eficaz y eficiente, fundamentalmente el desenvolvimiento dentro de su área laboral (Bazán, 2020).

Indicador 2: Comportamiento confiable

Según menciona el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (2023) los usuarios en estos tiempo son muy exigentes en cuanto al comportamiento de los que prestan servicio en las instituciones públicas y privadas para ello el colaborador debe contar con cualidades relacionados en los valores éticos como la honestidad, lealtad e integridad, responsabilidad, transparencia y eficiente para garantizar la comunicación con un lenguaje claro y preciso en dar la información que necesita ser satisfecho el usuario que recibe el servicio, depende de situación que se presente se evaluará la calidad de servicio.

Indicador 3: Seguridad del usuario

Para el autor viene a ser dado cuando el conocimiento y la cortesía de los empleados y sus capacidades de transmitir confianza y seguridad para que el usuario sienta que está en manos corteses, capaces y competentes; para ello es necesario que se genere un comportamiento de confianza, conocimientos de procesos (Dawit & Adem, (2019).

Dimensión 3: Elementos tangibles

Cuando se trata de elementos tangibles, son aquellos equipamientos nuevos, instalaciones físicas atractivas, materiales de servicio visualmente atractivos, es ligeramente diferente ya se enfocan en calidad basada en el consumidor; es decir que los recursos por los cuales se brinda el servicio sea el apropiado para el gusto del usuario (Testic, 2020).

Los elementos tangibles se pueden percibir físicamente al momento de recibir el servicio, como: la infraestructura, la cantidad del personal, los equipos tecnológicos y todos los recursos materiales que estén involucrados para la atención al usuario o al cliente, no es nada extraño en las empresas de producción y ventas es sumamente importante los elementos tangibles; se refiere a las instalaciones diseñadas con detalles especiales para atraer al cliente, es decir de acuerdo al rubro u objetivos de la empresa; en las instituciones públicas las instalaciones no necesariamente tienen que ser las más atractivas con detalles especiales; lo necesario es que sean amplias, cómodas y adaptadas al servicio que presta a satisfacción de las grandes cantidades de personas que suelen atenderse diariamente.

Indicador 1: Equipamiento modernos

La implementación de equipos modernos y la infraestructura moderna es muy vital para brindar un mejor servicio adecuado al usuario y que ellos se sientan satisfechos, para la operatividad de estos equipos modernos necesitamos personal capacitado, igualmente los ambientes apropiados para las instalaciones de dichos equipos modernos, es fundamental la custodia y la vigilancia para garantizar la seguridad de los equipos en una entidad del estado (Zendesk, 2023).

Indicador 2: Instalaciones atractivos

Las instalaciones deben ser atractivos, llamativos esto influye mucho a la percepción de los usuarios, en cuanto a la distribución de ambientes como la ventanilla y otros espacios para la atención a los usuarios, las instalaciones deben ser diseñados de acuerdo al objetivo de la institución para evitar el descontento de los usuarios o clientes, así como para evitar aglomeraciones en el espacio, además deben contar con una sala de espera para facilitar la atención. También es necesario que el local cuente con bastante iluminación, ventilación y otras instalaciones debidamente implementadas. Además, el local debe contar con primeros auxilios como el botiquín, conexiones eléctricas empotradas, extinguidores y las zonas seguras deben estar debidamente señalados, el personal que trabaja debe tener conocimientos en manejo de los primeros auxilios (López, 2023)

Dimensión 4: Capacidad de respuesta

Son las habilidades del trabajador de la empresa o entidades públicas o privado para responder las consultas de los usuarios y responder de inmediato a un problema; la mayoría de los usuarios o clientes esperan una respuesta rápida en cuestión de minutos, entonces es importante capacitar a las personas en atención al usuario (Zendesk, 2023).

Indicador 1: Servicio rápido

Es importante mantener siempre la puntualidad como objetivo principal es satisfacer las necesidades del usuario o cliente, las entidades públicas están sujetas al horario de trabajo, los clientes o usuarios deben estar bien informados sobre el tiempo que deberá tener una respuesta a su trámite, es decir el tiempo de espera, podría ser motivo suficiente si excedemos el tiempo

de espera para que nunca más vuelva el usuario o cliente por eso es importante la atención rápida (Castañeda, 2023).

Indicador 2: Atención personalizada

Es una estrategia que consiste en conocer a los clientes y usuarios para brindar experiencias únicas e individuales para cada uno, este servicio se basa en aspectos como preferencias, comportamiento de compra en cuanto a clientes y atributos del cliente para personalizar la atención es ventajoso en cuanto a la venta de productos al igual en la entidad debe identificar este tipo de personas para satisfacer sus necesidades de los usuarios (Rojas, et al., 2020).

Variable 2: Satisfacción de los Usuarios

Se conceptualiza como la satisfacción del usuario como la deleitación de aquel paciente que es bien recibido o atendido por un servicio, por el profesional de salud y por las condiciones en que es atendido. Es decir, aplicando la calidad de atención en los mismos, ya que es uno de los indicadores para medir la satisfacción la cual permitirá conocer una serie de debilidades en las atenciones, para así ejecutar acciones que logren solucionar los problemas y alcanzar un alto nivel de complacencia de los pacientes. La satisfacción del usuario es de vital interés en la industria de la salud porque ayudará a determinar qué tan efectivamente se brinda el servicio, qué papel juegan los profesionales de la salud y si se están cerrando las brechas en la calidad de la atención para los pacientes, lo que permite identificar las deficiencias. y la búsqueda de soluciones (Ramos & Rey, 2020)

Norma UNE-EN ISO 9001: Su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente, se puede observar la importancia que se le da al cliente, según estas normas corresponde a las empresas establecer métodos para recabar información de la satisfacción de los usuarios.

Pues con la llegada de la revolución industrial, comienzan a surgir conceptos como la productividad, eficiencia, eficacia y calidad, todos enfocados en mejorar la experiencia del cliente en sus compras. A partir de 1950, el papel del cliente toma fuerza y se desarrollan nuevos conceptos e ideologías debido a su importancia. Se desarrollan nuevos conceptos como gestión de calidad y servicio post-venta, los cuales se convierten en herramientas para que las empresas resalten en lo competitivo que se va volviendo el mercado. La tecnología se fue desarrollando

año tras año, pero a partir de los años 90 es cuando toma relevancia para las empresas productivas, puesto que el origen del internet comienza a otorgar el poder de la información a usuarios y los clientes la facilidad de hacer negocios online. Actualmente los usuarios y clientes se encuentran empoderados en el mundo de la tecnología.

Objetivos de la Satisfacción del Usuario

La satisfacción del cliente o usuario implica que tú, como proveedor de una solución determinada, cubres las necesidades y expectativas de tus clientes. Esto se aplica a cualquier interacción antes y después de la venta o servicio, así como durante la misma.

Características de la Satisfacción del Usuario

Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa. Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio lo que está basado en la percepción del cliente no necesariamente la realidad.

Importancia de la Satisfacción del Usuario

La importancia de la satisfacción del cliente radica en que nos ayuda a saber la probabilidad de que un cliente haga una compra a futuro. Utilizar un instrumento de evaluación de satisfacción del cliente es una buena forma de ver si se convertirán en clientes habituales o incluso en defensores de marca.

Tipos de Satisfacción del Usuario

- Nivel de satisfacción negativa. En esta satisfacción se encuentra aquellos usuarios que han tenido una experiencia insatisfactoria con nuestra marca, producto o servicio.
- Nivel de satisfacción neutral.
- Nivel de satisfacción positiva.
- Nivel de satisfacción excelente.

Factores que influyen en la Satisfacción del Cliente.

- Impacto en la satisfacción del cliente moderno.
- Empoderar a tu equipo de soporte al cliente.
- Accesibilidad.
- Empatía.
- Tiempo de respuesta.
- Conveniencia.

- Simplicidad.
- Calidad.

Dimensión 1: Rendimiento percibido

Basándose en las teorías de Kotler y Keller (2007), menciona que el rendimiento percibido es la transferencia de valor, que un cliente cree que recibirá inmediatamente después de obtener un servicio, producto o bien. Es el resultado que el usuario recibe con el servicio o producto adquirido (Thompson, 2020).

Indicador 1: Servicio de calidad

Tiene como objetivo de medir el nivel de calidad de producto o servicio que se ofrece para un público determinado, una de las técnicas que más se utiliza es pedir el feedback de los usuarios o clientes con el fin de conocer el nivel de logro de la satisfacción, es necesario medir para tomar decisiones en cuanto al crecimiento de la empresa o aplicar la estrategias para mejorar la calidad de atención al cliente, mediante esta estrategia acceden a la formación continua y se incentiva sus habilidades y destrezas del trabajador por lo que el éxito de la empresa está asegurado (Miranda, et al., 2021).

Indicador 2: Empleados capacitados

Son objetivos primordiales de las entidades públicas y privadas mantener capacitados a sus personales, porque depende de ellos el éxito o fracaso el logro de sus objetivos, evaluar permanente el desempeños de cada uno de los colaboradores, por lo que el recurso humano capacitados con la fortaleza de sus habilidades proporciona mayores beneficios como mayor producción, mejorar servicio al cliente, seguridad, flexibilidad, adaptabilidad y cualidades intelectuales, físicas y motivacionales para satisfacer las expectativas del público usuario (Envanature, 2023).

Indicador 3: Costo de servicio

Son los gastos reales, directos e indirectos incluyendo un margen razonable de beneficios de manera que precios pueden variar de acuerdo a costos de producción en cuanto al tiempo y espacio por lo que los usuarios y/o clientes pagan por el servicio recibido en este sentido influye en la satisfacción y agrado del servicio que recibe los usuarios e inclusive de un producto o

servicio; en los términos económicos se conoce como la demanda y oferta y el precio (García, 2020).

Indicador 4: Servicio eficiente

Es un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre el consumidor y la marca. La clave para ese soporte está en la construcción de buenas relaciones y un ambiente positivo, servicial y amigable, que garantice a los clientes salir con una buena impresión (Coronel, 2021).

Dimensión 2: Expectativas del usuario

Le llamamos expectativa del usuario y/o clientes a aquello que nuestros clientes esperan de nosotros como marca. La expectativa está relacionada íntimamente con las experiencias que hayan tenido anteriormente en torno a nuestra propuesta, respecto a la calidad de nuestro producto y con el servicio de atención que brindemos. La expectativa del cliente es algo que la empresa no puede predecir, se debe actuar de acuerdo con las necesidades que demandan sus clientes a los productos o servicios que ofrece ya que el cliente crea grades expectativas para sentirse satisfecho (Da Silva, 2020).

Indicador 1: Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario es el grado de satisfacción o estar complacido del producto o servicio recibido de acuerdo a sus necesidades. También se dice que es el cumplimiento de sus expectativas que causa efecto un bien o servicio en un cliente o usuario, según la percepción de los autores los usuarios son personas que tienden a esperar con seguridad la satisfacción de cualquier servicio que pueda solicitar (OECD, 2017). Se define al grado de satisfacción como el conjunto de acciones que conlleva el estar contento, conforme y placido con lo que recibió o consumió el producto o servicio, este significado es manera puntual y específica ya que existen muchas consecuencias de la satisfacción del usuario o cliente (Hinojosa &Toala, 2021).

Indicador 2: Personal con experiencia

El personal que prestan sus servicios en la empresas privadas y públicas cualquiera que fuera el servicio que brinda, tiene que contar con el personal que tenga experiencia y la primera

impresión debe ser una sonrisa acompañado con un respeto amable, predispuesto a la atención cordial donde genera una confianza entre el cliente y el presta el servicio (Rojas, 2021).

Indicador 3: Conocimiento del producto o servicio

El conocimiento del producto implica comprender a fondo los detalles de los productos o servicios que la empresa o institución ofrece. Esto incluye sus características, ventajas competitivas, usos potenciales y cómo se diferencia de las ofertas existentes en el mercado como empresa, marca o negocio, debes proporcionar información a tus clientes sobre tus productos y cualquier actualización relacionada con ellos. Además, los medios o los inversores también pueden ser tu público objetivo (Barahona, 2023)

Indicador 4: Tiempo de espera

Es el tiempo medio real desde el ingreso del trámite del documento por mesa de partes y la permanencia del documento en las diversas oficinas de la institución sin exceder la fecha establecida de acuerdo al Manual de Procedimientos Administrativos el tiempo de espera es un factor determinante de la satisfacción, el tiempo de espera y no el tiempo real de espera es el factor influye en la satisfacción del usuario (García, 2021).

Marco conceptual

Calidad. Es la capacidad de prestar un servicio eficiente, apropiado y complacido frente a la necesidad del usuario o cliente, las instituciones, así como las empresas se trazaron como objetivo es de satisfacer las necesidades ya sea con productos o servicios de calidad, dentro de las normativas de la calidad el sector productivo determina cuanto mayor sea la calidad mayor será el beneficio para la empresa y por tanto cuanto menor sea la falla, Mayor será la productividad (Kulinska et al., 2020).

Satisfacción. La satisfacción es un estado emocional de estar complacido o estar satisfecho con el producto o servicio que recibe la persona quien solicita, la satisfacción proviene del cumplimiento de las expectativas y efectos que causa un bien o servicio en un cliente o usuario, el grado de satisfacción es el conjunto de acciones que conlleva el estar contento, conforme y placido con lo que se consumió, este significado es descrito de forma

puntual y específica ya que existen muchas derivaciones de la satisfacción del cliente (Hinojosa & Toala, 2021).

Servicio. Son las prestaciones que por derecho asiste a las personas y que el gobierno de turno debe garantizar por el servicio eficiente en las instituciones públicas y privadas para un desarrollo económico, político y social de un estado democrático, así como en la; salud, Educación, vivienda, alimentación y seguridad, siendo estos los más cuestionados (Miranda et al, 2020)

Tangibles. Es la apariencia física, instalaciones físicas como infraestructura, equipos, materiales, personal, aquí el modelo SERVQUAL compara las expectativas de los clientes con el desempeño de la empresa, con relación a la capacidad que esta tiene para administrar sus tangibles, tiene dos dimensiones de los elementos tangibles, una se concentra en el equipo y las instalaciones y la otra en el personal y los materiales de comunicación (Coronel, 2022).

Mejora continua. Las empresas, las entidades públicas y privadas deben mejorar su sistema de calidad de forma constante y su efectividad. Para que de esta manera pueda mantener su certificación ISO 9001, asimismo la entidad deberá realizar auditorías de gestión o renovaciones anuales, que demuestren una mejora continua del sistema de gestión de calidad (Gonzalez & Manzanares, 2020)

Satisfacción personal. Son los logros alcanzados de las personas internas y externas dentro de la entidad y el desarrollo personal integral, ya que por medio del servicio brindado se dará a conocer la eficiencia y eficacia del personal, al cual este llegará a sentirse satisfactorio por medio de las respuestas positivas de los usuarios o clientes (Cruz, 2020)

Atención básica al usuario. Los clientes son el tesoro de cualquier actividad económica, sin ellos no sería posible ninguna venta. Por ello es importante tener en cuenta las sucesivas técnicas de atención al cliente: Practicar la comunicación verbal no verbal y el comportamiento para una buena atención al cliente; la comunicación es primordial y es una necesidad que tiene el ser humano. Por lo tanto, estas características también hay que trasladarlas a las relaciones con los clientes. Todos podemos comunicarnos empleando el lenguaje verbal o no verbal; Ser capaz de aplicar el proceso de la llamada telefónica en la atención al cliente; estudiar y aplicar de las solicitudes, quejas y reclamaciones para una atención básica (López, 2021).

2.3. Hipótesis

En el estudio titulado: *Propuesta de mejora en la Calidad de Servicio para la Satisfacción del Usuario en la UGEL. de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024*: no se planteó hipótesis por ser una investigación de nivel descriptivo- de propuesta. Concordando con Lerma (2022), quien afirma en que en un trabajo descriptivo no se considera hipótesis, debido a que una investigación descriptiva es aquella que busca el qué del objeto de estudio, más que el por qué. Como su nombre lo indica, busca describir y explicar lo que se investiga, pero no dar las razones por las cuales eso tiene lugar.

III. Metodología

3.1. Tipo, Nivel y Diseño de investigación

Tipo

Según Sánchez (2020) la investigación cuantitativa es una estrategia de investigación que se centra en cuantificar la recopilación y el análisis de datos. Se forma a partir de un enfoque deductivo en el que se hace hincapié en la comprobación de la teoría, moldeada por filosofías empiristas y positivistas. Es decir, el estudio fue cuantitativo, porque tuvo una estructura con la cual se pudo medir, ya que se utilizaron instrumentos de evaluación y medición.

La investigación fue de tipo cuantitativo donde utilizó instrumentos de medición y evaluación, mediante el análisis numérico (Escala de Likert) además se utilizó la estadística y cálculo numérico para analizar de manera más exacta.

Nivel

En este sentido el nivel del presente estudio fue de nivel descriptivo de propuesta, ya que describió las características de la Calidad de Servicio para la Satisfacción de los Usuario.

Según; Sánchez (2020) indica que la investigación descriptiva es también conocida como la investigación estadística, se describen los datos y características de la población o fenómeno en estudio.

Propuesta

En la investigación se elaboró un plan de mejora de acuerdo a los resultados que se encontraron, de esta manera el Director de la UGEL podrá tomar la decisión e implementar para disminuir los problemas en la calidad de servicio para la satisfacción de los Usuario.

Para Guevara (2020) la investigación de propuesta se realiza a través de un proceso, en el cual siempre se agrega diferentes actividades significativas, porque depende de ello el éxito o fracaso de un problema que se encontró dentro de la investigación.

Diseño

Fue no experimental, de acuerdo a Sánchez (2020) indica que, en la investigación no experimental, se observan los fenómenos o acontecimientos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos, en un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes. Es decir, fue No experimental, porque

se realizó sin manipular deliberadamente a las variables calidad de servicio y Satisfacción de los usuarios, es decir se observaron los acontecimientos tal y como se dieron en su contexto natural. Fue Transversal, de acuerdo con Sánchez (2020) este tipo de estudio de investigación en el que se observó a un grupo de personas o se recopila cierta información en el transcurso de un periodo corto. Es decir, el estudio se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un fin 2024.

3.2. Población

Población: Según Díaz de León (2020) la población de una investigación estaba compuesta por todos los elementos (objetos, personas, organismos, historias clínicas) que participan del fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema de investigación.

Según; El informe del Sistema Único de Planillas y NEXUS (2024) de la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024; fue estudiado en la investigación aquellos que tienen la característica de Directores, Docentes, Personal Administrativo y Auxiliares de Educación en un número total de seiscientos (600) personas entre docentes, directores, personal administrativo, auxiliares y padres de familia de los estudiantes, por lo que se aplicará los criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión

Salgado, Lévano Cecilia (2018) Cita a Garrido (2012) los criterios de inclusión son los que permiten determinar a los participantes que formarán parte poblacional del análisis.

Para esta investigación se incluyó a directores, docentes, personal administrativo, y auxiliares de educación que concurrieron diariamente a solicitar algún servicio de la UGEL. de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024.

Criterios de exclusión

Salgado, C. (2018) Los criterios de exclusión especifican las limitaciones o propiedades por las cuales un participante puede ser eliminado. Siendo la población real es 106 Directores de las Instituciones Educativas.

En este estudio de investigación se excluyó a docentes, personal Administrativo y auxiliares de educación, que no concurren a la UGEL. de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024.

Muestra

Para Bedoya (2020), define como una proporción representativa de la población, en donde se recogerá los datos para la investigación planteada.

Se utilizó una muestra de 106 directores de las Instituciones Educativas en los tres niveles de Educación Básica Regular de la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, la población en estudio se precise como censal el universo, población y muestra de la investigación.

Muestreo

Arias, (2020) señala que no se utilizó estadística alguna para poder seleccionar a la muestra mediante probabilidades, también señala, es intencional o por conveniencia porque se sigue criterios personales del investigador en seleccionar la muestra. Para este estudio se optó la muestra por conveniencia (Censal) debido a la disponibilidad y accesibilidad de los usuarios de la UGEL Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024; que en total de muestra es 106 directores de las Instituciones Educativas.

Para el estudio se aplicó el tipo de muestreo probabilística por conveniencia.

3.3. Operacionalización de las Variables

| VARIABLE | DEFINICIÓN OPERATIVA | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN | VALORACIÓN O CATEGORIZACIÓN |
|---|--|---------------------------|--------------------------------------|--------------------|---|
| Variable 1 Calidad de servicio | Se trata de cubrir las expectativas que tienen los clientes, incorporando las dimensiones de fiabilidad, elementos tangibles, dependerá del éxito de la capacidad de respuesta a los problemas por parte de los trabajadores, para la calidad de servicio es muy importante prestar la seguridad a los clientes y usuarios, ya que cada vez ellos demandan recibir mejor y mayor calidad en cuanto al servicio se trate (Pérez, 2023). | Fiabilidad | Cumplimiento de lo prometido | Likert | Siempre= 5 Casi siempre= 4 A veces= 3 Rara vez= 2 Nunca = 1 |
| | | | Resolución de problemas | | |
| | | | Plazos establecidos | | |
| | | Seguridad | Conocimientos del trabajador | | |
| | | | Comportamiento confiable | | |
| | | | Seguridad del usuario | | |
| | | Elementos tangibles | Equipamientos modernos | | |
| | | | Instalaciones atractivas | | |
| | | Capacidad de respuesta | Servicio rápido | | |
| | | | Atención personalizada | | |
| Variable 2 Satisfacción del Usuario | La satisfacción es el nivel de logro emocional de los clientes o usuarios, se mide mediante la percepción o respuesta positiva del usuario. Todo cliente tiene expectativas frente a la oferta de un bien y/o servicio de los cuales se beneficia el consumidor o el usuario, así mismo se obtiene un resultado para mejorar la calidad de producto y servicio (Hammond, 2023). | Rendimiento percibido | Calidad de servicio | Likert | Siempre= 5 Casi siempre= 4 A veces= 3 Rara vez= 2 Nunca = 1 |
| | | | Empleados capacitados | | |
| | | | Costos de servicio | | |
| | | | Servicio eficiente | | |
| | | Expectativas del usuario. | Satisfacción con el servicio. | | |
| | | | Personal con experiencia. | | |
| | | | Conocimiento del producto o servicio | | |
| | | | Tiempo de Espera. | | |

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Según; Sánchez (2020) indicó que la encuesta es el método utilizado para la realización de esta investigación fue la encuesta, lo cual consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.

La técnica que se utilizó para recolectar información ha sido una técnica destinada a obtener datos de varias personas, cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. en este sentido la encuesta se aplicó a los docentes con cargo directivo ya que son ellos quienes percibieron como se está aplicando la calidad de servicio para la satisfacción de los usuarios.

Instrumento

Según Sánchez (2020) indicó que el cuestionario es el conjunto de preguntas estructuradas y organizadas que se utilizó para obtener información relacionada con los objetivos en la investigación.

En esta investigación el instrumento que se empleó fue el cuestionario el cual consta de 18 ítems en escala Likert, 10 ítems para la variable: Calidad de Servicio y 08 ítems, para la variable: Satisfacción del Usuario (Anexo 2). A su vez se había realizado la validación a través de juicio de expertos en la que 3 profesionales de administración con grado de maestría o doctorado analizaron y aprobaron el cuestionario para su aplicación (Anexo 3) y la confiabilidad de los cuestionarios se estimó por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach en donde el resultado para la variable de calidad de servicio fue de un valor de 0.7427 lo que había indicado que el análisis de la consistencia es buena y confiable y para la variable Satisfacción de los Usuarios resultó un valor de 0.7517 lo que había indicado un análisis de la consistencia fue buena y confiable (Anexo 3).

3.5. Método de análisis de datos

Izaguirre (2020) sostuvo que el plan de análisis de datos consiste en someter los datos a la ejecución de operaciones, esto se realizó con la finalidad de obtener conclusiones exactas que ha contribuido a alcanzar sus objetivos, luego del recojo de datos mediante la técnica de encuesta, se había tabulado y graficado de manera ordenada de acuerdo a sus variables y sus dimensiones.

En esta etapa de la investigación se realizó como primer paso un análisis descriptivo de las dos variables: Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Usuario; para lo cual se aplicó la recolección de datos mediante la técnica de encuesta, a través de un cuestionario que contiene 18 preguntas dirigido a los directores de las II.EE del ámbito de la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho.

En seguida se procedió a la tabulación de las respuestas que obtuvieron mediante el programa Excel, el cual también sirvió para calcular la confiabilidad del instrumento y la creación de tablas y figuras, luego los resultados se trasladaron al documento de Word que contiene el informe final, así mismo se utilizó los diversos programas como el PowerPoint, Pdf, Turnitin para la verificación de la similitud que no había existido y finalmente fue presentado para la investigación.

3.6. Aspectos éticos

La presente investigación fue realizada bajo los principios éticos del Reglamento de integridad científica de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (2024) actualizado por Consejo Universitario con Resolución N° 0277- 2024-CU-ULADECH Católica, de fecha 14 de marzo del 2024.

Respeto y protección de los derechos de los intervinientes; Se protegió a las personas partícipes en la investigación respetando su dignidad, privacidad y su diversidad cultural, no se colocaron datos personales como números telefónicos y dirección del domicilio en el consentimiento informado y cuestionario; asimismo, no se tomarán fotografías de su imagen sin la autorización respectiva; del mismo modo se comunicará a cada representante que los datos proporcionados solo tendrían fines investigativos; finalmente, si deseaban ya no otorgar la información requerida, podrían hacerlo sin ningún tipo de inconveniente.

Cuidado del medio ambiente; Como forma del cuidado del medio ambiente, se evitó todo tipo de contaminación del medio ambiente con el uso racional del fluido eléctrico, utilizando los papeles reciclados para la aplicación del cuestionario de la encuesta finalmente evitar la conexión excesiva hasta altas horas de trabajo con equipo de laptop entre otros nocivos para la salud humana.

Libre participación por propia voluntad; El cuestionario se aplicó después de dar a conocer el propósito de la investigación, contemplado en el consentimiento informado.

Además, se debe hacer una lectura del documento para que participante se exprese su participación de forma inequívoca su libre y voluntaria aceptación de participar en la investigación de los directores de las I.I.EE, del ámbito de la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024.

Beneficencia, no maleficencia; Se informó a los director y docentes de la UGEL. de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024, que su participación a través de la información brindada no les ocasionará daño alguno y se respetará sus peticiones como la anonimidad de sus respuestas en el cuestionario; además, no se interrumpirá en horas de labor, se esperará a que estuvieran libres y no estén atendiendo a los estudiantes, así se evitará causarles algún tipo de malestar; también se dará a conocer la importancia que tendrá su participación en el trabajo de investigación, resaltando los beneficios que obtendrá como conocimiento de aspectos en torno a la calidad de servicio para la satisfacción del usuario.

Integridad y honestidad; Se trabajó con integridad donde; se realizó con objetividad, imparcialidad y transparencia en la difusión responsable de los resultados de la investigación, es decir a través de la búsqueda de tesis, artículos, revistas, diarios y paginas confiables que serán empleados con mucha transparencia, honestidad y responsabilidad en la elaboración de esta investigación.

Justicia; Se otorgó un trato justo y cordial a todos los participantes de la investigación, indicándoles la causa e importancia de la encuesta con su participación y colaboración; además, se entregó una hoja de consentimiento informado igual para todos y se les aplicarán las mismas preguntas a los participantes. También se indicó que, si deseaban conocer los resultados de la investigación a posterior, se les hizo llegar una copia de la información una vez realizada el trabajo.

IV. Resultados

Variable 1. Calidad de servicio

Respecto al objetivo específico N° 1: Describir las características de la fiabilidad en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho 2024.

Tabla 1

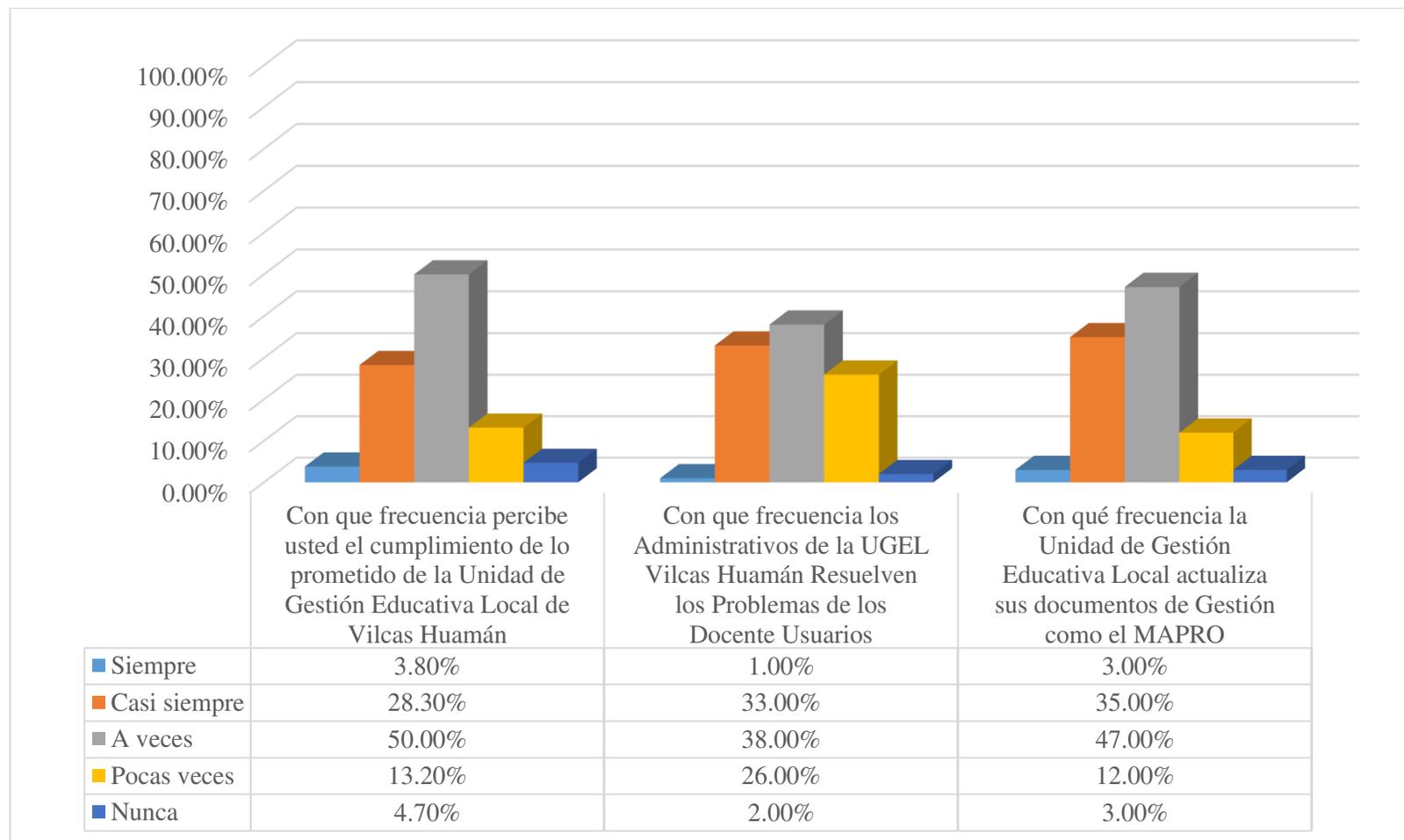
Características de la Fiabilidad en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024.

| Características de la Fiabilidad | n | % |
|--|-----|--------|
| Con que frecuencia percibe usted el cumplimiento de lo prometido de la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán | | |
| Siempre | 4 | 3.77 |
| Casi siempre | 30 | 28.30 |
| A veces | 53 | 50.00 |
| Pocas veces | 14 | 13.21 |
| Nunca | 5 | 4.72 |
| Total | 106 | 100.00 |
| Con que frecuencia los Administrativos de la UGEL Vilcas Huamán resuelven los problemas de los docente usuarios | | |
| Siempre | 1 | 0.94 |
| Casi siempre | 35 | 33.02 |
| A veces | 40 | 37.74 |
| Pocas veces | 28 | 26.41 |
| Nunca | 2 | 1.89 |
| Total | 106 | 100.00 |
| Con qué frecuencia la Unidad de Gestión Educativa Local actualiza sus documentos de Gestión como el MAPRO | | |
| Siempre | 3 | 2.83 |
| Casi siempre | 37 | 34.90 |
| A veces | 50 | 47.16 |
| Pocas veces | 13 | 12.26 |
| Nunca | 3 | 2.85 |
| Total | 106 | 100.00 |

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a directores usuarios del servicio de la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024.

Figura 1

Características de la Fiabilidad en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024.



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionados a las características de la fiabilidad en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024

Respecto al objetivo específico N° 2: Definir las características de la seguridad en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho 2024.

Tabla 2

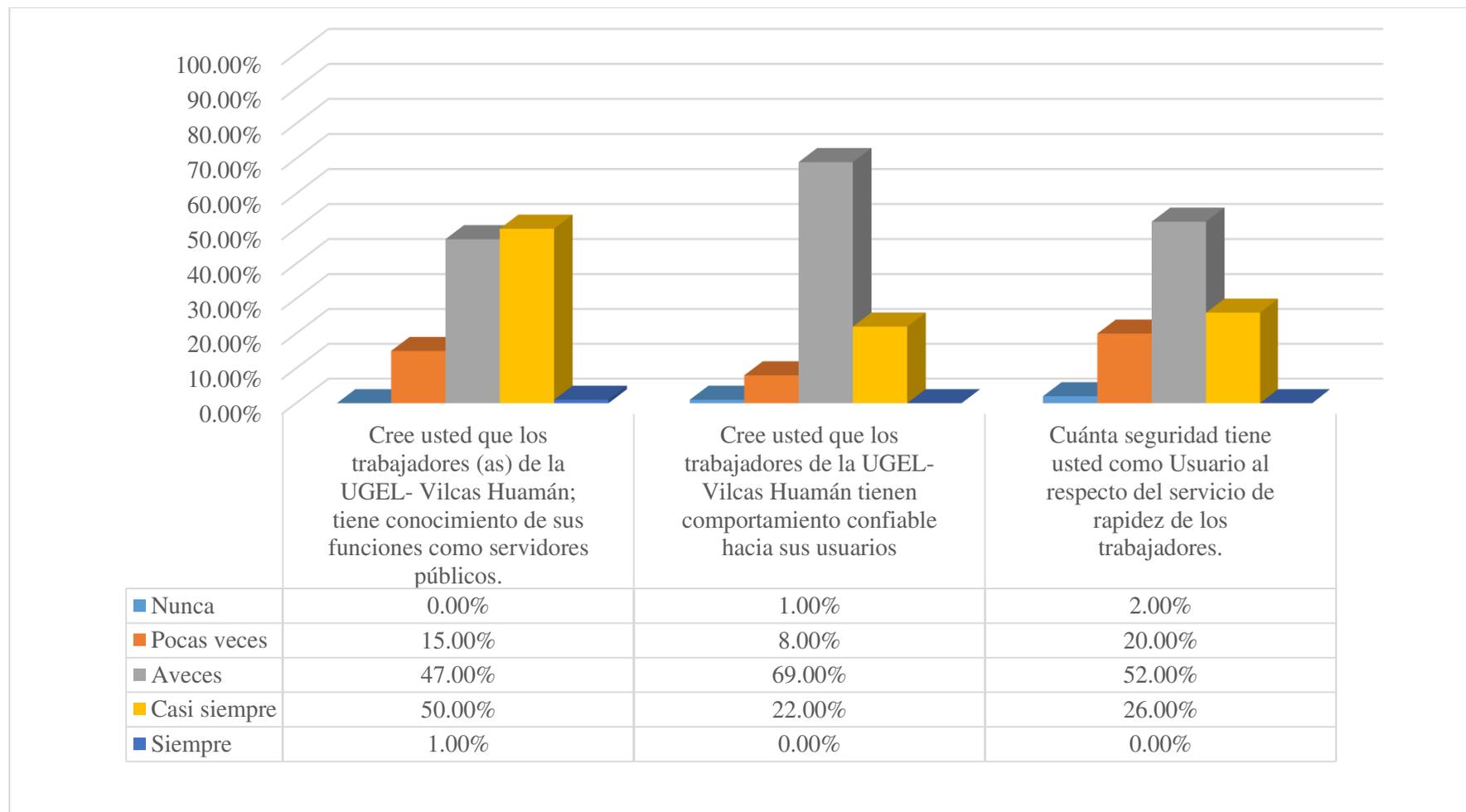
Características de la Seguridad en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024.

| Características en la Seguridad | n | % |
|---|-----|--------|
| Cree usted que los trabajadores (as) de la UGEL- Vilcas Huamán; tiene conocimiento de sus funciones como servidores públicos. | | |
| Siempre | 1 | 0.95 |
| Casi siempre | 47 | 44.34 |
| A veces | 44 | 41.51 |
| Pocas veces | 14 | 13.20 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 106 | 100.00 |
| Cree usted que los trabajadores de la UGEL-Vilcas Huamán tienen comportamiento confiable hacia sus usuarios | | |
| Siempre | 0 | 0.00 |
| Casi siempre | 23 | 21.70 |
| A veces | 73 | 68.87 |
| Pocas veces | 9 | 8.49 |
| Nunca | 1 | 0.94 |
| Total | 106 | 100.00 |
| Cuánta seguridad tiene usted como Usuario al respecto del servicio de rapidez de los trabajadores. | | |
| Siempre | 0 | 0.00 |
| Casi siempre | 28 | 26.42 |
| A veces | 55 | 51.89 |
| Pocas veces | 21 | 19.81 |
| Nunca | 2 | 1.88 |
| Total | 106 | 100.00 |

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a directores usuarios del servicio de la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024.

Figura 2

Características de la Seguridad en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024.



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionados a las características de la seguridad en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024.

Respecto al objetivo específico N° 3: Determinar las características de los elementos tangibles en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho 2024.

Tabla 3

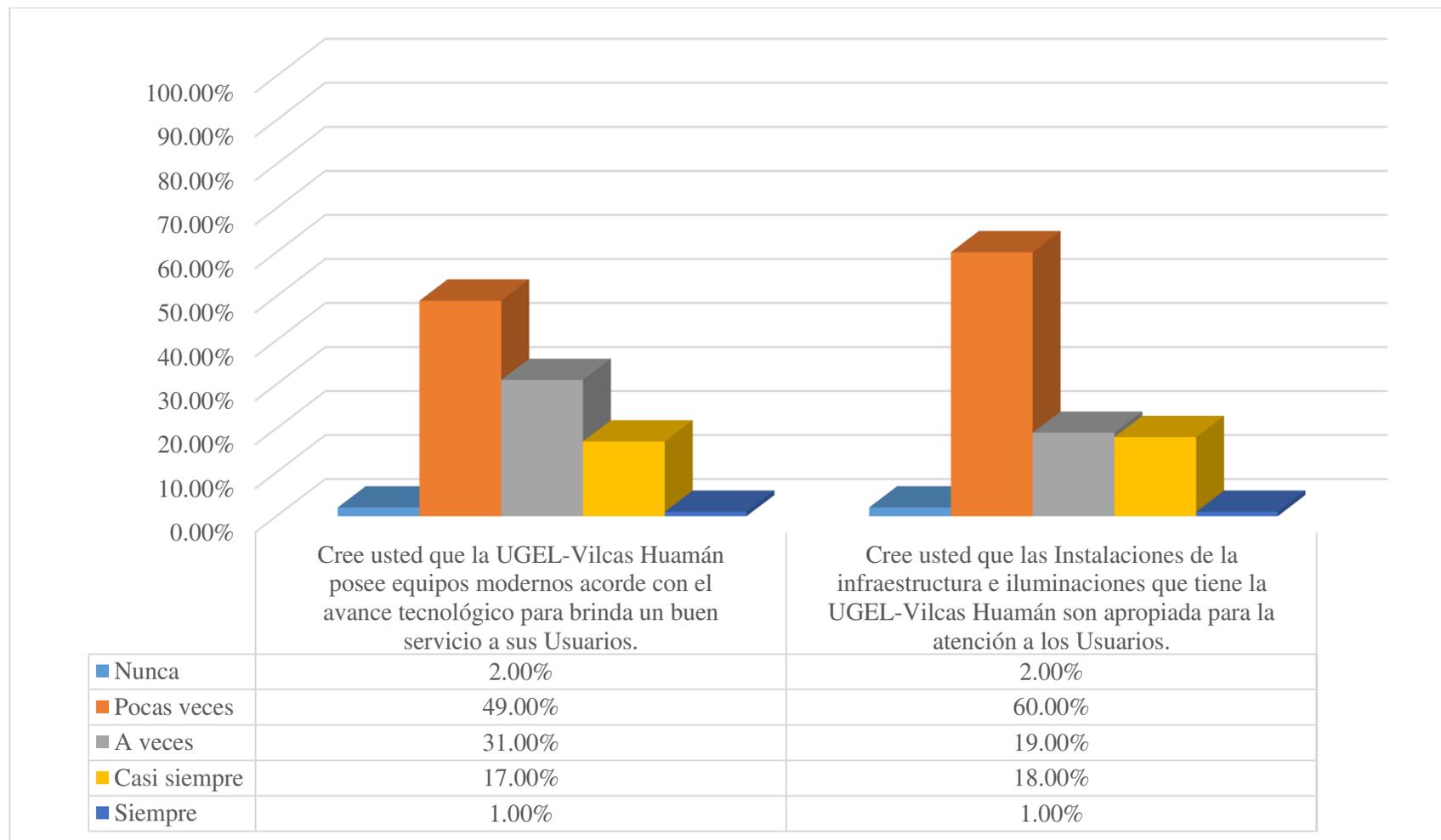
Características de los Elementos Tangibles de la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024.

| Características de los Elementos Tangibles | n | % |
|---|-----|--------|
| Cree usted que la UGEL-Vilcas Huamán posee equipos modernos acorde con el avance tecnológico para brinda un buen servicio a sus Usuarios. | | |
| Siempre | 1 | 0.95 |
| Casi siempre | 18 | 16.98 |
| A veces | 33 | 31.13 |
| Pocas veces | 52 | 49.05 |
| Nunca | 2 | 1.89 |
| Total | 106 | 100.00 |
| Cree usted que las Instalaciones de la infraestructura e iluminaciones que tiene la UGEL-Vilcas Huamán son apropiada para la atención a los Usuarios. | | |
| Siempre | 1 | 0.94 |
| Casi siempre | 19 | 17.93 |
| A veces | 20 | 18.87 |
| Pocas veces | 64 | 60.38 |
| Nunca | 2 | 1.88 |
| Total | 106 | 100.00 |

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a directores usuarios del servicio de la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024.

Figura 3

Características de los Elementos Tangibles en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024.



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionado a las Características de los elementos tangibles en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024.

Respecto al objetivo específico N° 4: Identificar las características de la capacidad de respuesta en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho 2024.

Tabla 4

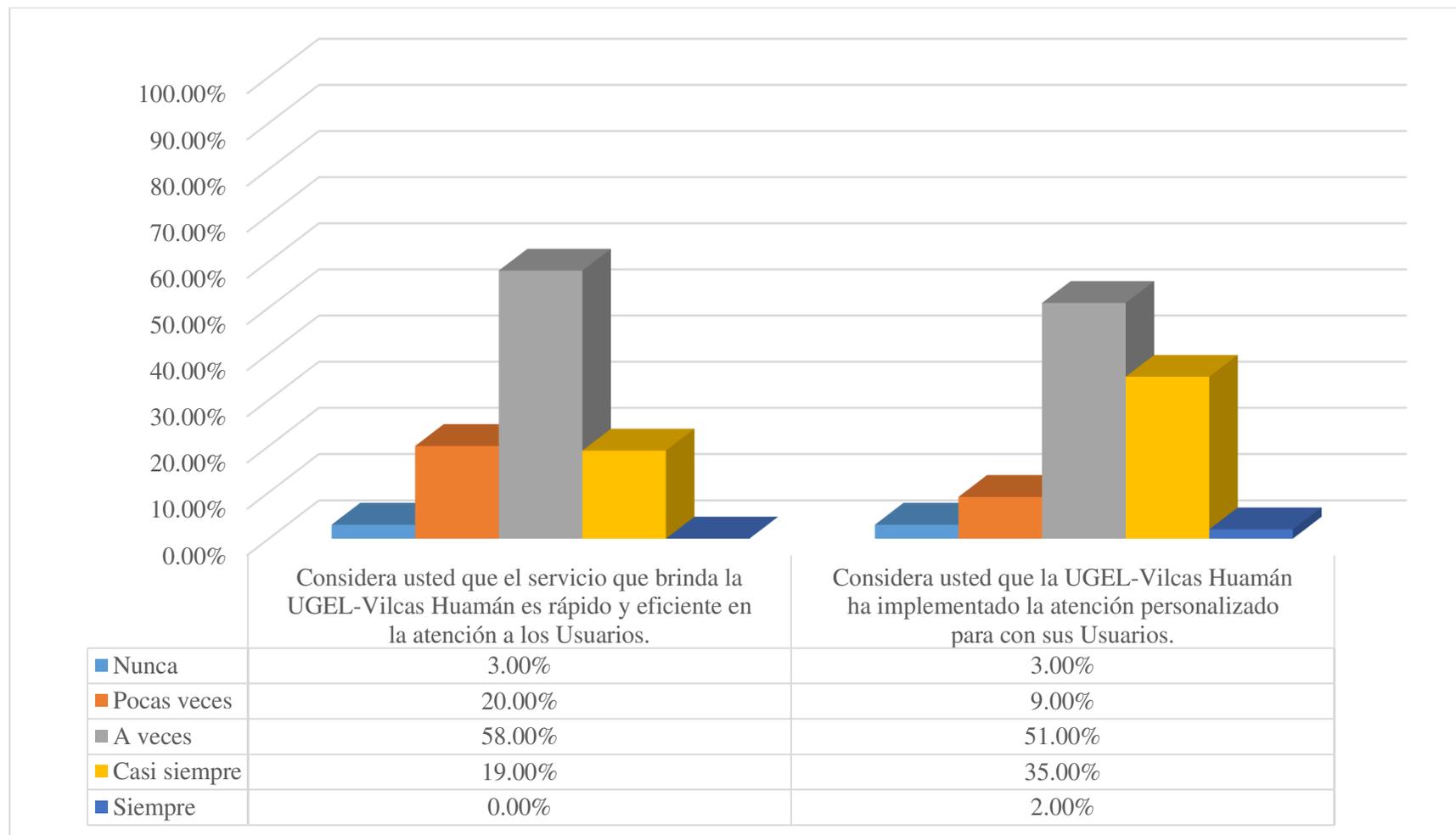
Características de la Capacidad de Respuesta en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024.

| Características de la Capacidad de Respuesta | n | % |
|--|-----|--------|
| <i>Considera usted que el servicio que brinda la UGEL-Vilcas Huamán es rápido y eficiente en la atención a los Usuarios.</i> | | |
| Siempre | 0 | 0.00 |
| Casi siempre | 20 | 18.87 |
| A veces | 61 | 57.55 |
| Pocas veces | 21 | 19.81 |
| Nunca | 4 | 3.77 |
| Total | 106 | 100.00 |
| <i>Considera usted que la UGEL-Vilcas Huamán ha implementado la atención personalizada para con sus Usuarios.</i> | | |
| Siempre | 2 | 1.88 |
| Casi siempre | 37 | 34.91 |
| A veces | 54 | 50.94 |
| Pocas veces | 10 | 9.43 |
| Nunca | 3 | 2.83 |
| Total | 106 | 100.00 |

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a directores usuarios de servicio de la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024.

Tabla 4

Características de la Capacidad de Respuesta en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024.



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionado a las Características de la capacidad de respuesta en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024.

Variable 2. Satisfacción del usuario

Respecto al objetivo específico N° 5: Describir las características del rendimiento percibido en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho 2024

Tabla 5

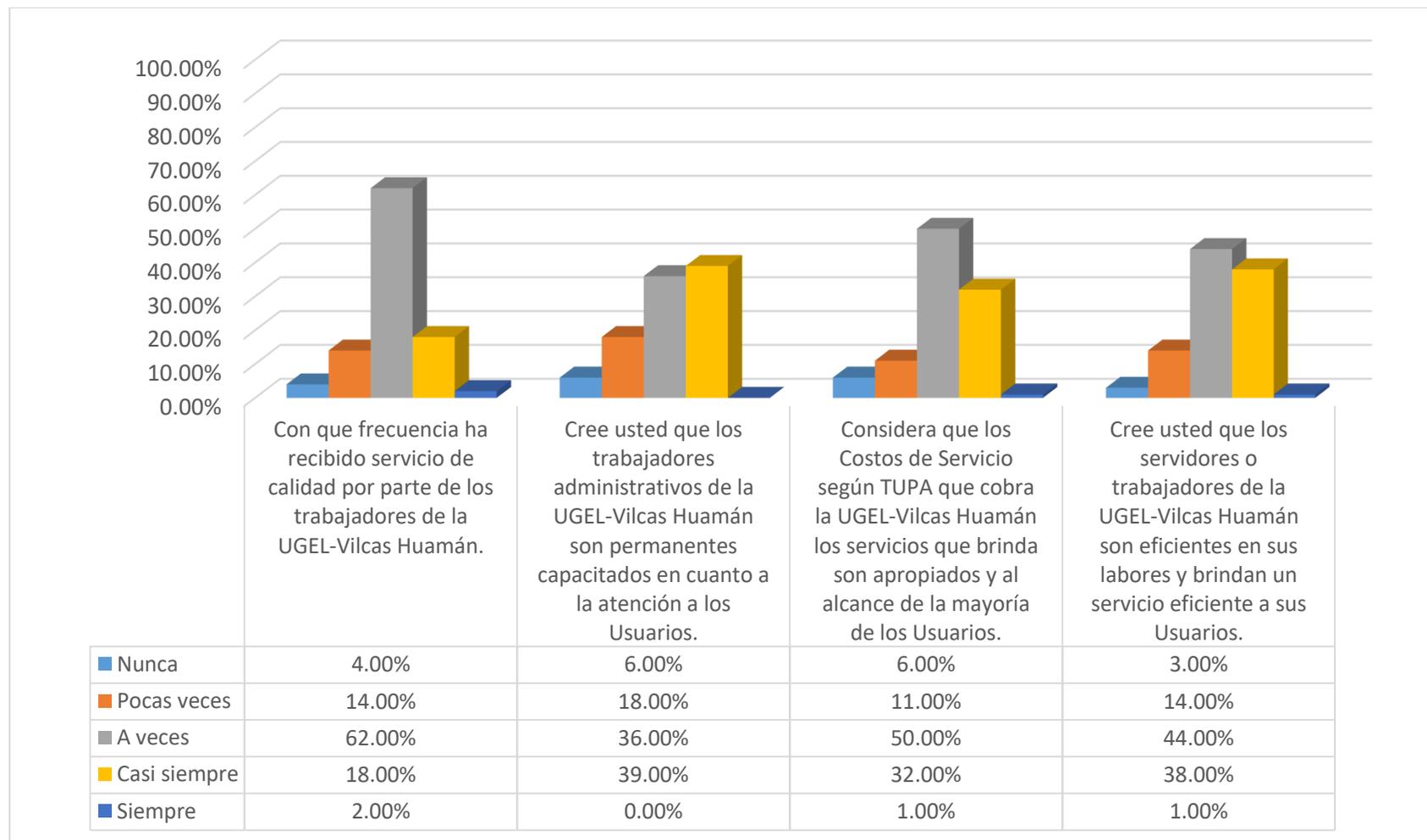
Características del Rendimiento Percibido en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024

| Características del Rendimiento Percibido | n | % |
|---|-----|--------|
| Con que frecuencia ha recibido servicio de calidad por parte de los trabajadores de la UGEL-Vilcas Huamán. | | |
| Siempre | 2 | 1.88 |
| Casi siempre | 19 | 17.92 |
| A veces | 66 | 62.26 |
| Pocas veces | 15 | 14.15 |
| Nunca | 4 | 3.77 |
| Total | 106 | 100.00 |
| Cree usted que los trabajadores administrativos de la UGEL-Vilcas Huamán son permanentes capacitados en cuanto a la atención a los Usuarios. | | |
| Siempre | 0 | 0.00 |
| Casi siempre | 41 | 38.68 |
| A veces | 38 | 35.85 |
| Pocas veces | 20 | 18.87 |
| Nunca | 7 | 6.60 |
| Total | 106 | 100.00 |
| Considera que los Costos de Servicio según TUPA que cobra la UGEL-Vilcas Huamán los servicios que brinda son apropiados y al alcance de la mayoría de los Usuarios. | | |
| Siempre | 1 | 0.94 |
| Casi siempre | 34 | 32.08 |
| A veces | 53 | 50 |
| Pocas veces | 12 | 11.32 |
| Nunca | 6 | 5.66 |
| Total | 106 | 100.00 |
| Cree usted que los servidores o trabajadores de la UGEL-Vilcas Huamán son eficientes en sus labores y brindan un servicio eficiente a sus Usuarios. | | |
| Siempre | 2 | 1.88 |
| Casi siempre | 40 | 37.60 |
| A veces | 47 | 44.23 |
| Pocas veces | 15 | 13.12 |
| Nunca | 4 | 3.50 |
| Total | 106 | 100.00 |

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a directores usuarios de servicio de la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024.

Figura 5

Características del Rendimiento Percibido en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionado a las Características del rendimiento percibido en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024.

Respecto al objetivo específico N° 6: Definir las características de las expectativas del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho 2024.

Tabla 6

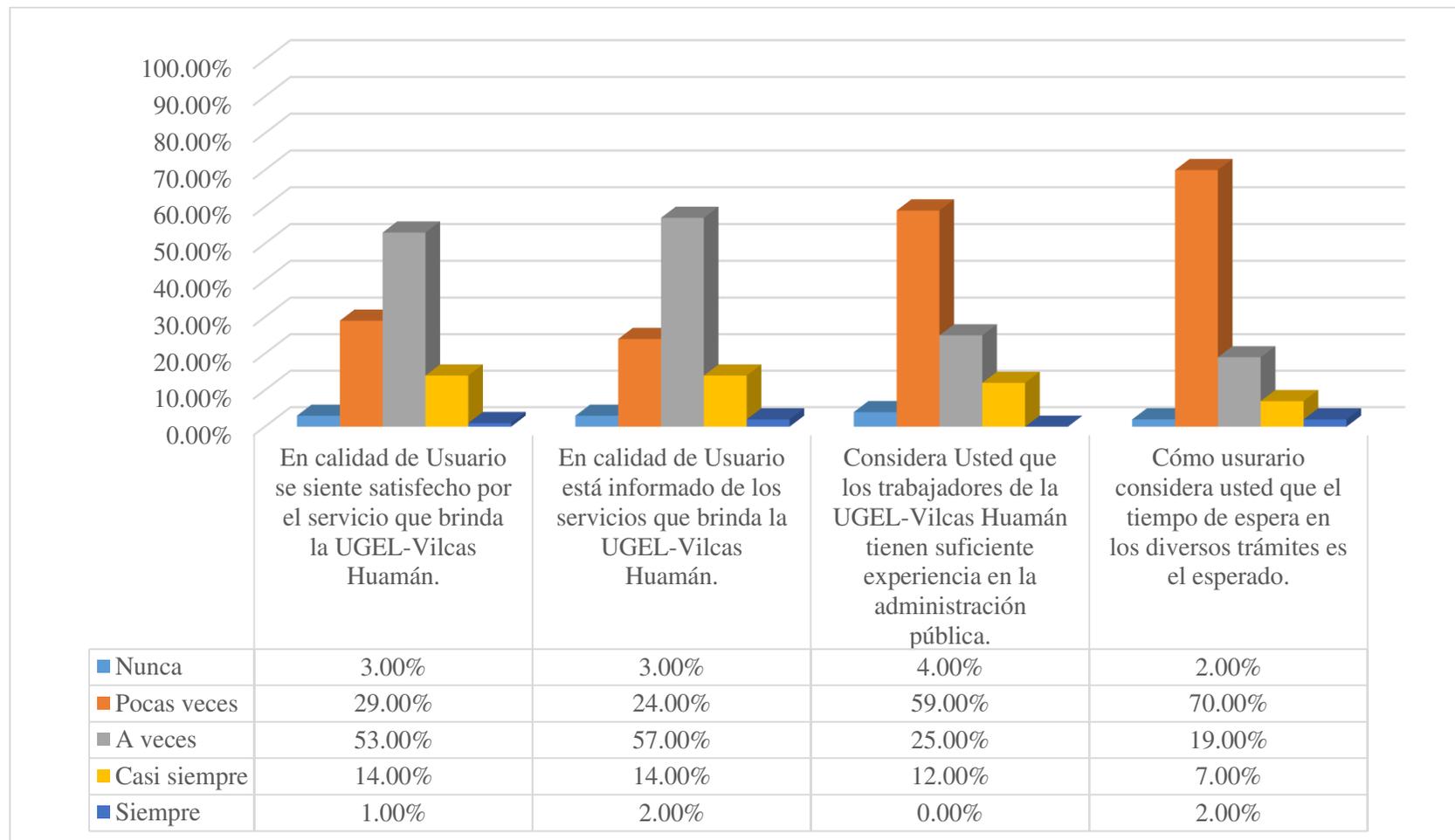
Características de las Expectativas del Usuario en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024.

| Características de las expectativas del usuario | n | % |
|--|-----|--------|
| En calidad de Usuario se siente satisfecho por el servicio que brinda la UGEL-Vilcas Huamán. | | |
| Siempre | 1 | 0.94 |
| Casi siempre | 15 | 14.15 |
| A veces | 56 | 52.83 |
| Pocas veces | 31 | 29.24 |
| Nunca | 3 | 2.84 |
| Total | 106 | 100.00 |
| En calidad de Usuario está informado de los servicios que brinda la UGEL-Vilcas Huamán. | | |
| Siempre | 2 | 1.88 |
| Casi siempre | 15 | 14.15 |
| A veces | 61 | 57.54 |
| Pocas veces | 25 | 23.58 |
| Nunca | 3 | 2.85 |
| Total | 106 | 100.00 |
| Considera Usted que los trabajadores de la UGEL-Vilcas Huamán tienen suficiente experiencia en la administración pública. | | |
| Siempre | 0 | 0.00 |
| Casi siempre | 12 | 11.32 |
| A veces | 27 | 25.47 |
| Pocas veces | 63 | 59.43 |
| Nunca | 4 | 3.77 |
| Total | 106 | 100.00 |
| Cómo usuario considera usted que el tiempo de espera en los diversos trámites es el esperado. | | |
| Siempre | 2 | 1.88 |
| Casi siempre | 7 | 6.60 |
| A veces | 20 | 18.86 |
| Pocas veces | 74 | 69.81 |
| Nunca | 3 | 2.85 |
| Total | 106 | 100.00 |

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a directores usuarios del servicio de la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024.

Figura 6

Características de las Expectativas del Usuario en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024.



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionado a las Características de las Expectativa del Usuario en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024.

Respecto al objetivo específico N° 7: Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la Calidad de Servicio para la Satisfacción de los Usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024.

Tabla 7

Propuesta de un Plan de Mejora de la Calidad de Servicio para la Satisfacción de los Usuarios en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024.

| Variable | Indicador | Problemas | Causas | Consecuencias | Acciones de mejora | Responsables | Presupuesto |
|----------------------|------------------------------|--|--|---|--|---|-------------|
| Calidad de Servicio. | Cumplimiento de lo prometido | El 50% de los directores usuarios encuestados indican que; a veces cumple con lo prometido los trabajadores con los usuarios. | Falta de información oportuna de los trabajadores de la UGEL-Vilcas Huamán. | Malestar y mal imagen de la institución y para sus trabajadores en general que laboran. | Monitoreo permanente a los trabajadores quienes no cumplen con sus funciones. | Director de la UGEL y sus jefes de línea. | 1500 |
| | | | Desgaste en la confianza de los usuarios frente a los trabajadores. | Baja aceptación frente a la opinión pública. | Contratar un personal profesional para imagen institucional. | | |
| | | | falta de fluidez de los trámites se convierten en una burocracia administrativa. | Recarga laboral a falta de fluidez de los trámites en las oficinas. | Implementación de una oficina de seguimiento e información al usuario. | | |
| | Resolución de problemas | El 37.74% de los directores usuarios encuestados manifestaron que; a veces resolvieron los problemas de sus usuarios en cuanto a los trámites. | Falta de toma de decisión inmediata de los jefes de línea. | Retraso en sus expectativas del usuario que tienen problemas. | Directores de línea idóneo en la toma de decisiones para dar solución a los problemas. | Director de la UGEL y RR.HH. | 4,000 |
| | | | Falta de empatía de la dirección, los jefes de línea y funcionarios. | Poca confianza por parte de los usuarios de los servicios. | Establecer política institucional de | | |

| | | | | | | | |
|-------------------------------|---|--|---|--|---|--------|--|
| | | | | | atención al usuario. | | |
| | | | Desconocimiento de las normativas por parte de los jefes de línea en cuanto a la atención al usuario. | Retraso de sus trámites de los Directores para el reclamo de sus derechos y otros intereses de los mismos. | Cambio de estrategias en la rápida resolución de problemas. | | |
| Plazos establecidos | El 47.16% de los directores usuarios encuestados manifestaron que; a veces no actualizan sus documentos de gestión como el MAPRO y otros. | Falta de desempeño profesional para la actualización de los documentos de gestión. | Atención de mala calidad y usuarios desinformados al respecto de los plazos establecido. | Actualización permanente del MAPRO y TUPA de la entidad prestadora de servicio. | Director de la UGEL y Área de Gestión Institucional | 2,400 | |
| | | Falta de actualización de MAPRO, para la información de los usuarios. | Escaso conocimiento de la información respecto a los documentos de gestión. | Responsabilizar a los jefes de línea para su actualización. | | | |
| | | Falta de personal capacitado en el tema. | Desconocimiento de los procedimientos de trámite documentario en las diversas áreas. | Contratar un profesional experto en la elaboración de documentos de gestión. | | | |
| Comportamiento del trabajador | El 44.34% de los directores usuarios encuestados indicaron que; a veces los trabajadores de la UGEL no conocen sus funciones. | Trabajadores no se capacitan en las funciones que se le asigna. | Maltrato a los usuarios a falta de respuesta inmediata. | Capacitación permanente a trabajadores en cuanto al desempeño de sus funciones. | Recurso Humanos y su Equipo. | 10,000 | |

| | | | | | | | |
|--------------------------|--|--|--|---|---|---|-------|
| | | | Trabajadores sin conocimiento de sus funciones específicos. | Escasa respuesta a sus dudas de los usuarios. | Capacitación permanente a los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones. | | |
| | | | Falta de capacitación de los trabajadores. | Bajo desenvolvimiento de los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones. | Gestión de presupuesto para capacitar a los trabajadores en sus funciones. | | |
| Comportamiento confiable | El 68.87% de los directores usuarios encuestados indicaron que; a veces los trabajadores de la UGEL no tienen comportamiento confiable hacia sus usuarios. | | Carencia de la aplicabilidad de la ética profesional de los servidores. | Desagrado e insatisfacción para los usuarios quienes solicitan los servicios. | Fortalecer a los trabajadores en valores éticos. | OCI y Recursos Humanos y su equipo técnico. | 500 |
| | | | Pérdida de valores éticos de los trabajadores. | Actos de corrupción por parte de los empleados públicos. | Implementar medidas correctivas por parte del OCI. | | |
| | | | Falta de aplicabilidad de los principios jurídicos. | Actos de deshonestidad por parte de los jefes de línea. | Llamadas de atención por parte de sus jefes inmediatas. | | |
| Seguridad del Usuario | El 51.89% de los directores usuarios encuestados indicaron que; a veces no tienen la seguridad de que tengan una respuesta rápida a sus trámites. | | Trabajadores no conocen sus funciones de acuerdo al MOF. Así desinforman a los usuarios. | Retraso de sus gestiones y vulneración de sus derechos que tienen los Usuarios. | Capacitar a los trabajadores quienes tienen contacto directo de los usuarios en especiales las secretarías. | Recursos Humanos y su equipo técnico. | 3,000 |
| | | | Pérdida de confianza por parte de los usuarios hacia los trabajadores. | Permanente reclamo y quejas de los usuarios. | Implementación de libro de reclamaciones. | | |

| | | | | | | | |
|--------------------------|--|--|--|--|---|-------|--|
| | | | Insatisfacción de los usuarios por la demora de sus trámites. | Poca agilidad del proceso de respuesta a sus trámites de los usuarios. | Implementar políticas de atención al usuario. | | |
| Equipamiento Moderno | El 49.05% de los directores usuarios encuestados indicaron que; pocas veces brindan un servicio eficiente los trabajadores a falta de equipamiento acorde a los avances tecnológicos. | Falta de equipamiento moderno en la atención al usuario, incluso con algunos programas en cuanto al proceso de derivación de los documentos. | La demora innecesaria de las respuestas al usuario con respecto a su trámite. Abandono permanente de los docentes en sus centros de labor con el fin de hacer seguimiento de sus trámites. | Realizar gestiones ante las instancias pertinentes del sector para construcción y equipamiento moderno de la UGEL-Vilcas Huamán. | Director de la UGEL y su equipo técnico. | 1,500 | |
| | | Falta de una infraestructura adecuado, para la atención al usuario. | Demora en la presentación de sus trámites. | Conformar un equipo de gestión. | | | |
| | | Falta de presupuesto para el equipamiento. | Ineficiente respuesta a los usuarios a falta de equipos modernos. | Conformar un equipo de gestión. | | | |
| Instalaciones atractivas | El 60.38% de los directores usuarios encuestados señalaron que; pocas veces creen que las instalaciones, la iluminación y otros de la infraestructura son apropiadas para una buena atención a los usuarios. | Real reflejo de la no existencia de presupuesto en la inversión pública en el sector Educación y demás sectores. | La infraestructura no apropiada y la desmotivación del mismo trabajador y la de sus usuarios. | Realizar gestiones para su mantenimiento permanente de la infraestructura para recuperar su imagen institucional. | Director de la UGEL y su equipo técnico. | 1,500 | |

| | | | | | | | | |
|------------------------|--|--|--|---|--|---|------------------------------|-------|
| | | | Falta de presupuesto para las instalaciones atractivas. | Inapropiada atención a los usuarios. | Conformar un equipo de gestión. | | | |
| | | | Desinterés por parte del director de entidad. | Deterioro de la infraestructura antigua. | Realizar gestiones juntamente con las autoridades locales. | | | |
| Servicio Rápido | El 57.55% de los directores usuarios encuestados señalaron que; a veces consideran que la atención que brinda la UGEL no es eficiente ni rápida para sus usuarios. | Desorganización y desconocimiento de sus funciones hacen que las respuestas a sus trámites de los usuarios no sean rápido. | Genera quejas y reclamos por parte de los usuarios. | Tiempo de demora de sus trámites y sus solicitudes de los usuarios en cuanto a la rapidez de respuesta. | Percepción negativa por parte de los usuarios. | Organizar y racionalizar el tiempo para dar una respuesta real a los usuarios. | Directores de línea y RR.HH. | 1,000 |
| | | Falta de toma de decisiones inmediatas por parte de jefes de línea. | Falta de implementación de la atención personalizada en especial para necesidades especiales. | Percepción negativa por parte de los usuarios. | Toma de decisiones en la Alta Dirección. | Adecuada rotación del personal según perfil de puestos. | | |
| Atención personalizada | El 51.94% de los directores usuarios encuestados señalaron que; a veces no implementaron la atención personalizada para los usuarios. | Falta de implementación de la atención personalizada en especial para necesidades especiales. | La Improvisación de la atención por parte de la UGEL. a los usuarios con necesidades especiales. | Ciertos sectores de la población desatendida a falta de implementación. | Cambios constantes del personal administrativo. | implementar una ventanilla especial para las personas con necesidades especiales. | Directores de línea, RR.HH. | 5,000 |
| | | | | Puede suceder consecuencias fatales de accidente con los usuarios. | | Construir una rampa especial para el desplazamiento de los usuarios. | | |

| | | | | | | | |
|-------------------------------|-----------------------|---|---|--|--|-----------------------------|-------|
| | | | Falta de empatía por parte de los trabajadores de la UGEL. | Se convierte como de costumbre la atención y los usuarios se adecuan. | Charlas dirigidas a los trabajadores de vigilancia. | | |
| Satisfacción de los usuarios. | Calidad de servicio | El 62.26% de los directores usuarios encuestados indicaron que; a veces no recibieron servicio de calidad por parte de los trabajadores de la UGEL-Vilcas Huamán. | Desconocimiento de los trabajadores de la calidad de servicio que se debe brindar a los usuarios. | Mala calidad de servicio que reciben los usuarios. | Realizar encuestas sobre la satisfacción del usuario. | Directores de línea, RRHH. | 500 |
| | | | Mala atención a los usuarios por parte de los trabajadores. | Ausentismo de los usuarios para realizar trámites. | Implementación de una oficina de seguimiento e información al usuario. | | |
| | | | Quejas y reclamos constantes por los usuarios. | Se adecuan al trato que reciben por lo que no existe otra competencia. | Implementar libro de reclamaciones de acuerdo a ley. | | |
| | Empleados capacitados | El 38.68% de los directores usuarios encuestados indicaron que; Casi siempre están permanentemente capacitados los trabajadores para brindar atención al usuario. | Personal Capacitado en cuanto a la atención a los usuarios. | Buena calidad de atención reciben los usuarios de la UGEL. | Fortalecer y motivar más a los trabajadores. | Directores de línea, RR.HH. | 6,000 |
| | | | Charlas permanentes a los empleados involucrados directamente con los usuarios. | Trabajadores fortalecidos en sus funciones. | Mantener al trabajador capacita en atención al usuario. | | |
| | | | Suficiente presupuesto para las capacitaciones de los trabajadores. | No existe quejas ni reclamos por parte de los usuarios. | Estimular mucho más a los trabajadores. | | |

| | | | | | | | |
|--------------------|---|--|--|---|-----------------------------|------|--|
| | | | | | | | |
| Costo de servicio | El 50% de los directores usuarios encuestados indicaron que; a veces el costo de servicio que cobra es al alcance de la mayoría de los usuarios. | Fijaron de acuerdo a la tasa de pobreza de la población. | Usuarios satisfechos con los costos de los trámites valorados según TUPA. | Mantener actualizado el TUPA. De acuerdo a la tasa de pobreza de la población. | Directores de línea, RR.HH. | 500 | |
| | | Satisfacción de los usuarios de acuerdo a sus posibilidades. | Usuarios sin quejas ni reclamos. | Conservar los costos de los servicios que brinda la UGEL. | | | |
| | | Buen estudio de mercado para los costos que los cobra. | Satisfacción de quienes reciben los servicios. | Sensibilizar a los usuarios por medios de comunicación. | | | |
| Servicio eficiente | El 44.23% de los directores usuarios encuestados indicaron que; a veces los trabajadores no son eficientes en sus labores y no brindan un buen servicio a sus usuarios. | Ineficiente labor que cumplen los trabajadores y no brindan servicio eficiente | Afecta a los usuarios en cuanto a sus necesidades de respuesta. | Capacitar al personal de la UGEL. | Directores de línea, RRHH. | 4000 | |
| | | Trabajadores sin conocimiento de sus funciones específicos. | Escasa respuesta a sus dudas de los usuarios. | Capacitación permanente a los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones. | | | |
| | | Falta de capacitación de los trabajadores. | Bajo desenvolvimiento de los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones. | Gestión de presupuesto para capacitar a los trabajadores en sus funciones. | | | |

| | | | | | | | |
|--|------------------------------|--|--|---|---|--|-------|
| | Satisfacción con el servicio | El 52.83% de los directores usuarios encuestados indicaron que; a veces no se sienten satisfechos por el servicio que brinda la UGEL. | Personal no se compromete con el desempeño de su función. | Usuarios plenamente satisfechos con el servicio que brinda los trabajadores de la UGEL. | Estimular a los trabajadores por sus méritos logrados. | Directores de línea, Relaciones públicas y RR.HH. | 500 |
| | | | Insatisfacción de los usuarios a falta de un buen servicio. | Usuarios con muchas dudas con el servicio que reciben. | Realizar encuestas para medir la satisfacción del usuario. | | |
| | | | Falta de estrategia en cuanto al servicio. | Usuarios desinformados de los servicios que brinda la UGEL. | Sacar boletines informativos para los usuarios. | | |
| | Personal con experiencia | El 59.43% de los directores usuarios encuestados indican que; pocas veces consideran que los trabajadores de la UGEL-Vilcas Huamán, Ayacucho, tengan experiencia en la Administración Pública. | Carencia en el reclutamiento del recurso humano a falta de presupuesto para la capacitación de los mismos. | Personal reclutado sin experiencia para cada función no brindará un eficiente servicio en su puesto de trabajo. | Constituir una Comisión de evaluación para el reclutamiento adecuado para cada cargo o puesto de trabajo. | Director de la UGEL y la jefatura de recursos humanos. | 5,000 |
| | | | Falta de difusión por parte de relaciones públicas de la entidad. | Generalización hacia los trabajadores que no tienen experiencia. | Más enfoque en las relaciones humanas. | | |
| | | | Inseguridad en sus respuestas a los trámites de los usuarios. | Mucha demora a la repuesta que esperan recibir los usuarios. | Empoderamiento de los profesionales en cuanto a los servicios. | | |

| | | | | | | | | |
|--|---|--|--|--|---|--|--|-------|
| | Conocimiento del producto y/o servicio. | El 57.54% de los directores usuarios encuestados indican que; a veces consideran que los usuarios no están informados de los servicios que brinda la UGEL. | Falta de información de los usuarios, respecto a los servicios que brinda la UGEL. | Mala gestión de los usuarios que no están informados de los servicios y solicitan impertinencias por lo que demora sus respuestas. | Implementar boletines informativos en lugares más visibles de la UGEL. | Director de la UGEL y la jefatura de recursos humanos. | 5,000 | |
| | | | Falta de interés por parte de los usuarios. | Desconocimiento con respecto a los servicios que brinda la UGEL. | Implementar boletines informativos en lugares más visibles de la UGEL. | | | |
| | | | Malestar en el público usuario incluso con los directores y docentes. | Descuido de sus derechos y obligaciones de los directores y docentes. | Realizar charlas para Directores, docentes, Auxiliares y personal administrativo. | | | |
| | Tiempo de espera | El 69.81% de los directores usuarios encuestados mencionan que; pocas veces consideran que el tiempo de espera de cualquier tipo de trámite no es lo esperado, por lo que existe una insatisfacción de los usuarios. | | Entrampamiento de los documentos lejos de agilizar, producto de ello surge la insatisfacción y el desagrado en los usuarios. | Genera la carga laboral innecesaria y los usuarios perjudicados. | Actualizar los documentos normativos de gestión. | Director de la UGEL y su equipo técnico. | 5,000 |
| | | | | Existencia de los trámites burocráticos en cuanto a los requisitos. | Acumulamiento de los documentos sin respuesta. | Aplicar las políticas y estrategias adecuadas. | | |
| | | | | Insatisfacción de los usuarios por la demora de sus trámites. | Maltratados y una precepción de desagrado para los docentes usuarios. | Adecuada aplicación y cumplimiento de las normas establecidas. | | |

| | |
|--------------|--------------------|
| TOTAL | 125,044.400 |
|--------------|--------------------|

V. Discusión

Objetivos específicos 1: Describir las Característica de la Fiabilidad en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024.

Con qué frecuencia percibe usted el cumplimiento de lo prometido de la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán: El 50% de los directores Usuarios encuestados mencionaron que a veces perciben el cumplimiento de lo prometido por la Unidad de Gestión Educativas Local de Vilcas Huamán. El resultado contrasta con lo citado por el autor Nina (2022) en su tesis *Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas, 2022*; quien encontró que el 59% de sus encuestados prevalecieron un nivel alto de percepción del incumplimiento de lo prometido. De la misma manera se contrasta lo señalado por el autor Amaro (2021) en su tesis *Calidad de servicio Educativo y Satisfacción del Estudiante en Instituciones Educativas Públicas de la UGEL 06, ATE-202*; el resultado obtenido del 19.05% lo considera en una categoría baja, evidenciando la existencia de un problema debido a que las instituciones no cumplen con lo prometido a los estudiantes. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios no perciben de lo prometido por parte de la UGEL- Vilcas Huamán, Ayacucho.

Con qué frecuencia los Administrativos de la UGEL Vilcas Huamán resuelven los problemas de los docentes usuarios: El 37.74% de los directores usuarios encuestados manifestaron que; a veces resolvieron los problemas de sus usuarios en cuanto a los trámites. El resultado contrasta con lo citado por el autor Farfán (2023) en su tesis *Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Apurímac-Perú, 2021, 2022*; quien encontró que el 57.7% de sus encuestados prevalecieron que fue regular en cuanto a la resolución de problemas de sus trámites de los usuarios; por otro lado contrasta con lo citado por el autor Crisanto & Lascano (2023) en su tesis *Calidad en el Servicio y Satisfacción al Cliente Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda. Agencia Salcedo en el año 2023*; que: el 40% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro resuelven los problemas y preocupaciones de sus clientes. Esto demuestra que de la minoría de los usuarios resolvieron los problemas de sus usuarios en cuanto a los trámites en la UGEL- Vilcas Huamán.

Con qué frecuencia la Unidad de Gestión Educativa Local actualiza sus documentos de Gestión como el MAPRO: El 47.16% de los directores usuarios encuestados manifestaron que; a veces actualizaron sus documentos de gestión como el MAPRO. El resultado coincide con lo señalado por el autor Quecaño (2023) en sus tesis calidad de servicio y la satisfacción del usuario cesantes de la UGEL-Arequipa Sur en el año 2023; quien encontró que el 57.43% de usuarios manifiestan que regularmente la Entidad del sector educación no lo actualizaron oportunamente sus documentos de gestión para el año 2022; de la misma manera contrasta con el autor Crisanto & Lascano (2023) en su tesis *Calidad en el Servicio y Satisfacción al Cliente Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda. Agencia Salcedo en el año 2023*; donde el 63% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que la cooperativa tiene una presencia en varias líneas de crédito y de ahorro actualizado de acuerdo a la competencia del mercado financiero. Esto demuestra que la minoría de los usuarios encuestados indican que no actualizaron el MAPRO como documento de gestión institucional más importante.

Objetivos específicos 2: Definir las Características en la Seguridad en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024.

Cree usted que los trabajadores (as) de la UGEL- Vilcas Huamán; tiene conocimiento de sus funciones como servidores públicos. El 44.34% de los directores usuarios encuestados indicaron que; a veces los trabajadores de la UGEL conocen sus funciones. El resultado coincide con lo señalado por el autor Quindi (2023) en su tesis *Los Servicios y la Satisfacción de los Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural Participativo del Cantón Suscal*; quien encontraron que el 24% de los encuestados indicaron estar moderadamente en desacuerdo que los trabajadores tengan conocimiento de sus funciones dentro de la organización que labora; por otra parte también coincide con lo citado por el autor Crisanto & Lascano (2023) en su tesis *Calidad en el Servicio y Satisfacción al Cliente Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda. Agencia Salcedo en el año 2023*; donde el 70% de los encuestados están totalmente de acuerdo que los materiales y los recursos utilizados por la cooperativa reflejan calidad y profesionalismo en el cumplimiento de sus funciones. Esto demuestra que la

minoría de los usuarios encuestados indicaron que los trabajadores no tengan conocimiento de sus funciones como trabajadores de la UGEL-Vilcas Huamán.

Cree usted que los trabajadores de la UGEL-Vilcas Huamán tienen comportamiento confiable hacia sus usuarios: El 68.87% de los Directores Usuarios encuestados indicaron que; a veces no tienen confianza en los trabajadores de la UGEL-Vilcas Huamán tienen comportamiento confiable para con sus usuarios. El resultado coincide con lo mencionado por el autor Farfán (2023) en su tesis *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Apurímac-Perú, 2021*; quien encontró un resultado que el 20% de sus encuestados indicaron que es deficiente no confiable la información que reciben los usuarios; además contrasta con lo publicado por el autor Crisanto & Lascano (2023) en su tesis *Calidad en el Servicio y Satisfacción al Cliente Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda. Agencia Salcedo en el año 2023*; donde el 80% de los encuestados están totalmente de acuerdo donde indica alto nivel de confianza por parte de sus clientes de la cooperativa de ahorro y crédito. Esto demuestra de que la mayoría de los Directores Usuarios indicaron que la información que brinda los trabajadores de la UGEL-Vilcas Huamán no es seguro ni confiable para sus Usuarios.

Cuánta seguridad tiene usted como Usuario al respecto del servicio de rapidez de los trabajadores. El 51.89% de los directores usuarios encuestados indicaron que; a veces no tienen la seguridad de que tengan una respuesta rápida a sus trámites. El resultado contrasta con lo encontrado por el autor Quecaño (2023) en su tesis *Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario Cesante de la UGEL. Arequipa Sur en el año 2023*; que el 61.71% de los encuestados respecto a la seguridad de una respuesta inmediata a sus trámites indicaron estar de acuerdo con sentirse seguros respecto a los procesos de la institución, Además para el autor Quindi (2023) en su tesis *Los Servicios y la Satisfacción de los Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural Participativo del Cantón Suscal*; indica que el 45.7% de sus encuestados están de acuerdo con la capacidad de rápida respuesta a sus trámites de los usuarios y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad del Cantón Suscal. Esto demuestra de que la mayoría de los Usuarios indicaron que no tienen la seguridad de tener una respuesta rápida a sus trámites, generando cierta desconfianza en los trabajadores de la UGEL-Vilcas Huamán.

Objetivos específicos 3: Determinar las Características de los Elementos Tangibles de la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024.

Cree usted que la UGEL-Vilcas Huamán posee equipos modernos acorde con el avance tecnológico para brinda un buen servicio a sus Usuarios. El 49.05% de los directores usuarios encuestados indicaron que; pocas veces brindan un servicio eficiente los trabajadores a falta de equipamiento acorde a los avances tecnológicos. El resultado contrasta con lo citado por el autor Quecaño (2023) en su tesis *Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario Cesante de la UGEL. Arequipa Sur en el año 2023*; que el 59,71% de los encuestados en cuanto a los elementos tangibles como el equipamiento moderno para la atención al usuario manifiestan estar totalmente de acuerdo que las instalaciones de los equipos modernos son adecuadas y cómodas, de la misma manera contrasta con lo citado por el autor Crisanto & Lascano (2023) en su tesis *Calidad en el Servicio y Satisfacción al Cliente Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda. Agencia Salcedo en el año 2023*; donde el 67% de los encuestados están totalmente de acuerdo que los equipos son modernas acorde a los avances de la tecnología y están en buen estado. Esto demuestra de que la minoría de los Usuarios indicaron que la UGEL-Vilcas Huamán poseen equipos modernos para un servicio eficiente.

Cree usted que las Instalaciones de la infraestructura e iluminaciones que tiene la UGEL-Vilcas Huamán son apropiada para la atención a los Usuarios: El 60.38% de los directores usuarios encuestados señalaron que; pocas veces creen que las instalaciones, la iluminación y otros de la infraestructura no son apropiadas para una buena atención a los usuarios. El resultado coincide con lo encontrado por el autor Aybar & Cisneros (2022) en su tesis *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022*; sus resultados de la investigación arrojan que el 56.6% considera como mala la infraestructura en su totalidad donde definitivamente influye en la mala atención al usuario, por otro lado contrasta con lo estudiado por el autor Crisanto & Lascano (2023) en su tesis *Calidad en el Servicio y Satisfacción al Cliente Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda. Agencia Salcedo en el año 2023*; donde el 67% de los encuestados están totalmente de acuerdo que sus instalaciones físicas, los equipos son modernas y están en buen estado para la atención al usuario. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios necesitan un confort especial para el tiempo de espera necesario.

Objetivos específicos 4: Identificar las Características de la Capacidad de Respuesta en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024.

Considera usted que el servicio que brinda la UGEL-Vilcas Huamán es rápido y eficiente en la atención a los Usuarios: El 57.55% de los directores usuarios encuestados señalaron que; a veces consideran que la atención que brinda la UGEL no es eficiente ni rápida para sus usuarios. Los resultados coinciden con lo comentado por el autor Chauca & Roque (2023) en su tesis *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la UGEL. N° 12, Canta, 2021*; quien evidenció que el 27.27% de los encuestados manifestaron que circunstancialmente recibieron servicio de calidad y los mantiene satisfechos a los usuarios de la UGEL. N°.12, Canta, 2021; por otro lado coincide con lo citado por el autor Naranjo (2020) en su tesis *La Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Usuarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS,2020*; donde el 38,22% de las personas encuestadas manifestó que se encuentran poco satisfechos por el tiempo de rapidez para ser atendido en ventanilla; Esto significa que la mayoría de los usuarios no recibieron rápido y eficiente los servicios por parte de los trabajadores de la UGEL- Vilcas Huamán, Ayacucho.

Considera usted que la UGEL-Vilcas Huamán ha implementado la atención personalizada para con sus Usuarios. El 51.94% de los directores usuarios encuestados señalaron que; a veces no implementaron la atención personalizada para los usuarios. El resultado contrasta con lo encontrado por el autor Farfán (2023) en su tesis *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Apurímac-Perú, 2021*; que el 72.9% de los encuestados señalaron que los servicios ofrecidos por los trabajadores de la UGEL son considerados regulares debido a que implementaron ventanillas para la atención preferencial de los usuarios; de la misma manera contrasta con el autor Naranjo (2020) en su tesis *La Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Usuarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS,2020*; donde el 52.64% de las personas encuestadas manifestó que se encuentran muy insatisfechos con la atención personalizada recibida por el personal profesional de recepción e información de las citas. Esto indica que la mayoría de los usuarios Consideraron que la UGEL-Vilcas Huamán no han implementado la atención personalizada para con sus Usuarios.

Objetivos específicos 5: Describir las Características del Rendimiento Percibido en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024.

Con qué frecuencia ha recibido servicio de calidad por parte de los trabajadores de la UGEL-Vilcas Huamán: El 62.26% de los directores usuarios encuestados indicaron que; a veces recibieron servicio de calidad por parte de los trabajadores de la UGEL-Vilcas Huamán. El resultado coincide con lo aportado por el autor Farfán (2023) en su tesis *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Apurímac-Perú, 2021*; quien evidenció que el 60% de los encuestados, recibieron servicio de calidad prestados por los trabajadores de la UGEL-Aymaraes, Apurímac; de la misma forma contrasta con lo citado por el autor Aybar & Cisneros (2022) en su tesis *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022*; que: del 100% de los usuarios encuestados, el 62.5% consideran regular el servicio de calidad brindado por los trabajadores. Esto significa que la mayoría de los usuarios recibieron servicio de calidad por parte de los trabajadores de la UGEL- Vilcas Huamán, Ayacucho.

Cree usted que los trabajadores administrativos de la UGEL-Vilcas Huamán son permanentes capacitados en cuanto a la atención a los Usuarios. El 38.68% de los directores usuarios encuestados indicaron que; Casi siempre están permanentemente capacitados los trabajadores para brindar atención al usuario. El resultado coincide con lo señalado por el autor Chauca & Roque (2023) en su tesis *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios en la UGEL. N° 12, Canta, 2021*; donde: el 25% indicaron ocasionalmente cuentan con los recursos económicos necesarios para la capacitación al personal a fin de desarrollar tu trabajo adecuadamente; de la misma manera coincide con Quecaño, (2023) en su tesis *Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario Cesante de la UGEL. Arequipa Sur en el año 2023*; donde el 48,57% de los encuestados se encuentra de acuerdo, en torno a la facultad de capacitar a los trabajadores para entregar respuestas eficaces al usuario. Esto significa que la minoría de los usuarios, creen que los trabajadores administrativos de la UGEL-Vilcas Huamán son permanentes capacitados en cuanto a la atención a los Usuarios por falta de recursos económicos.

Considera que los Costos de Servicio según TUPA que cobra la UGEL-Vilcas Huamán los servicios que brinda son apropiados y al alcance de la mayoría de los Usuarios. El 50% de los directores usuarios encuestados indicaron que; a veces el costo de servicio que cobra es al

alcance de la mayoría de los usuarios. El resultado contrasta con lo citado por el autor Farfán (2023) en su tesis *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Apurímac-Perú, 2021*; donde el 14.3% de encuestados indican encontrarse satisfechos con el costo de los servicios que recibieron los usuarios de la UGEL-Apurímac por los servidores públicos de la UGEL de Aymaraes 2021, por otro lado coincide con Naranjo (2020) en su tesis *La Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Usuarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS,2020*; donde el 52,64% de las personas encuestadas manifestaron que se encuentran muy satisfechos por la información de los costos y precios de los medicamentos. Esto demuestra que la mayoría relativa consideraron que los Costos de Servicio según TUPA que cobra la UGEL-Vilcas Huamán los servicios que brinda son apropiados y al alcance de la mayoría de los Usuarios.

Cree usted que los servidores o trabajadores de la UGEL-Vilcas Huamán son eficientes en sus labores y brindan un servicio eficiente a sus Usuarios. El 44.23% de los directores usuarios encuestados indicaron que; a veces los trabajadores no son eficientes en sus labores y no brindan un buen servicio a sus usuarios. El resultado contrasta con lo mencionado por el autor Quecaño (2023) en su tesis *Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario Cesante de la UGEL. Arequipa Sur en el año 2023*; donde el 55.71% de los encuestados indican estar con un nivel alto nivel de satisfacción de los usuarios en comparación a sus ideales de atención al público; de la misma forma contrasta con Naranjo (2020) en su tesis *La Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Usuarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS,2020*; donde el 52,64% de las personas encuestadas manifestó que se encuentran poco satisfechos con el grado de eficacia y conocimiento demostrado por los trabajadores del seguro. Esto demuestra que la minoría cree que los servidores o trabajadores de la UGEL-Vilcas Huamán son eficientes en sus labores y brindan un servicio eficiente a sus Usuarios.

Objetivos específicos 6: Definir las Características de las Expectativas del Usuario en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024.

En calidad de Usuario se siente satisfecho por el servicio que brinda la UGEL-Vilcas Huamán. El 52.83% de los directores usuarios encuestados indicaron que; a veces se sienten satisfechos por el servicio que brinda la UGEL. El resultado coincide con lo citado por el autor Muñoz (2022) en sus tesis *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en los emprendimientos*

de la comuna el Tambo, provincia Santa Elena, año 2022; donde el 48% de los encuestados indican que definitivamente sí se siente satisfechos con los servicios recibidos por el emprendedor; por otro lado, contrasta con lo investigado por el autor Naranjo (2020) en su tesis *La Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Usuarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS,2020;* donde el 37,96% de las personas encuestadas manifestó que se encuentran muy insatisfechos con la atención recibida por el personal de recepción de información. Esto demuestra que la mayoría de los encuestados se siente satisfechos por el servicio que brinda la UGEL-Vilcas Huamán.

En calidad de Usuario está informado de los servicios que brinda la UGEL-Vilcas Huamán. El 57.54% de los directores usuarios encuestados indican que; a veces consideran que los usuarios están informados de los servicios que brinda la UGEL. El resultado contrasta con lo citado por el autor Farfán (2023) en su tesis *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Apurímac-Perú, 2021;* donde el 60% de los encuestados, perciben regularmente; que están informados por los servicios prestados por la UGEL; de la misma manera contrasta con Naranjo (2020) en su tesis *La Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Usuarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS,2020;* donde el 43,93% de las personas encuestadas manifestó que se encuentran poco satisfechos con la información que les brindaron los trabajadores al respecto de los servicios que presta la entidad. Esto significa que la mayoría de los encuestados estaban informado de los servicios que brinda la UGEL-Vilcas Huamán.

Considera Usted que los trabajadores de la UGEL-Vilcas Huamán tienen suficiente experiencia en la administración pública. El 57.54% de los directores usuarios encuestados indican que; a veces consideran que los trabajadores de la UGEL-Vilcas Huamán tienen suficiente experiencia en la administración pública. El resultado coincide con lo citado por el autor Quindi (2023) en su tesis *Los Servicios y la Satisfacción de los Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural Participativo del Cantón Suscal;* donde el 45.1% indican que están ligeramente de acuerdo concerniente a la dimensión personal profesional con experiencia en atención al usuario; de la misma manera contrasta con Naranjo (2020) en su tesis *La Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Usuarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS,2020;* donde el 23,82% de las personas encuestadas manifestó que se encuentran

poco satisfechos con el grado de experiencia y conocimiento demostrado por el servidor. Esto demuestra que la mayoría de los encuestados consideraron que los trabajadores de la UGEL-Vilcas Huamán tienen suficiente experiencia en la administración pública.

Cómo usuario considera usted que el tiempo de espera en los diversos trámites es el esperado: El 69.81% de los directores usuarios encuestados mencionan que; pocas veces consideran que el tiempo de espera de cualquier tipo de trámite no es lo esperado, por lo que existe una insatisfacción de los usuarios. El resultado coincide con lo planteado por el autor Nina (2022) en su tesis *Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas, 2022*; quien evidenció que el 38,22% de las personas encuestadas manifestó que se encuentran poco satisfechos con el tiempo de espera para recibir una respuesta de un trámite en la UGEL-Andahuaylas, 2022. Además, contrasta según el autor Chauca & Roque (2023) en su tesis *calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la UGEL. N° 12, Canta, 2021*; el 36.36% de las personas encuestadas indicaron que raramente lo realizan en el menor tiempo posible; de la misma manera coincide con Naranjo (2020) en su tesis *La Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Usuarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, 2020*; donde el 38,22% de las personas encuestadas manifestó que se encuentran poco satisfechos con el tiempo de espera para ser atendido en ventanilla. Esto significa que la mayoría de los usuarios no recibieron en el tiempo esperado sus respuestas de sus trámites realizados en la UGEL- Vilcas Huamán, Ayacucho.

Objetivos específicos 7: Elaborar una Propuesta de un Plan de Mejora de la Calidad de Servicio para la Satisfacción de los Usuarios en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024.

Plan de Mejora

1. Datos generales

Nombre de la entidad: Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho.

Dirección: Vilcas Huamán-Ayacucho.

2. Misión

Somos una institución, que promueve ofertas educativas de calidad y de formación integral de los estudiantes, enmarcado en un enfoque de equidad, interculturalidad, cohesión social y desarrollo humano sostenible, reafirmada por el respeto a la diversidad cultural y ambiental, reconociendo y aprovechando los recursos y potencialidades de la provincia de Vilcas Huamán.

3. Visión

Al año 2036 la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán es la Instancia líder de la educación impulsa una sociedad educadora con participación y vigilancia de la sociedad civil; garantiza una educación integral, pertinente y de calidad; contribuye al desarrollo pleno de las personas a lo largo de su vida; desarrolla políticas educativas que aseguren en niños, niñas y jóvenes a la igualdad de oportunidades de acceso, permanencia y trato sin ninguna forma de discriminación.

Objetivos

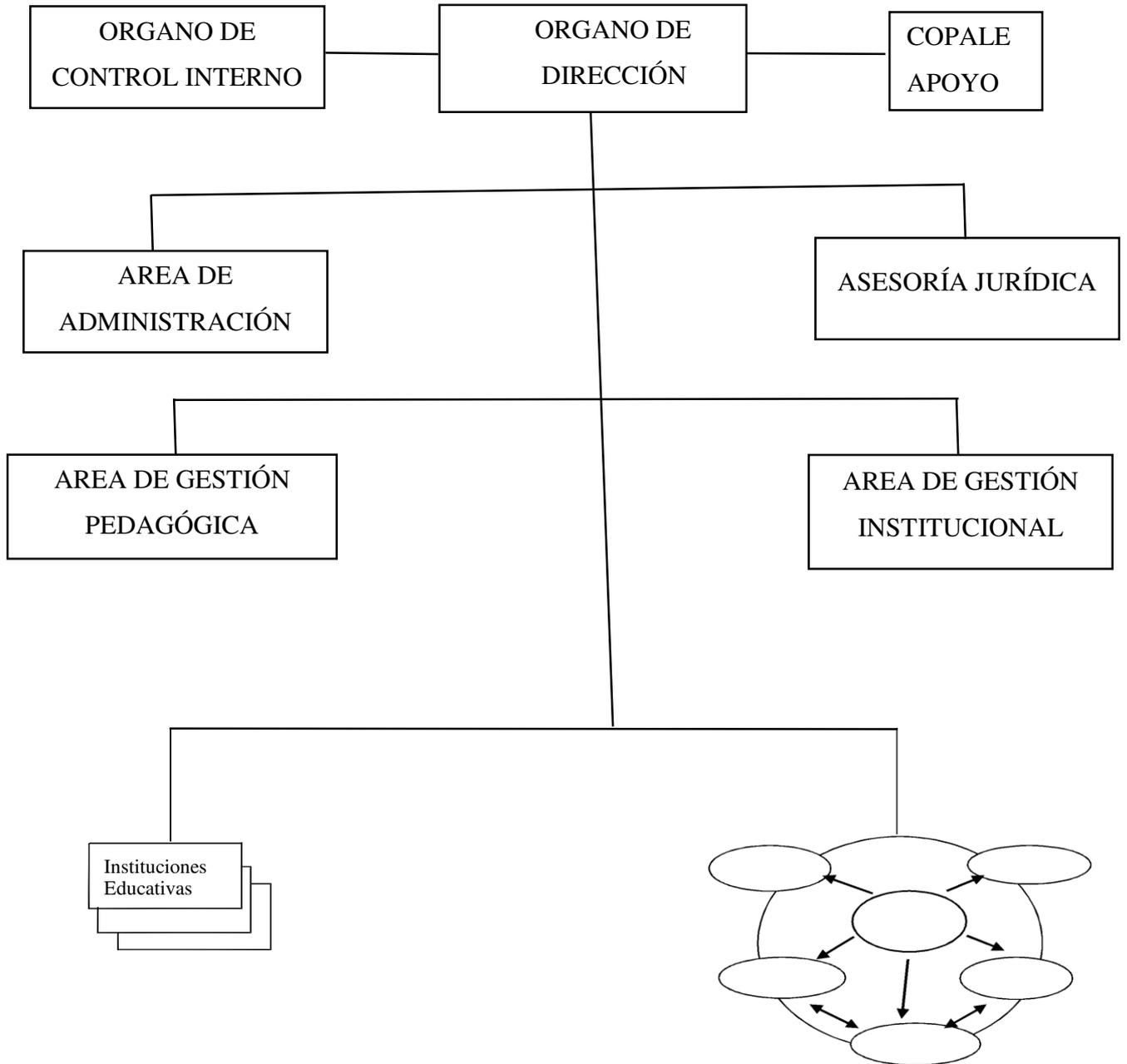
- Promover estrategias de gestión de la convivencia escolar en las Instituciones Educativas del ámbito de la UGEL N° 311 de Vilcas Huamán.
- Promover en las Instituciones Educativas la convivencia democrática y cultura de paz
- Mejorar el aprendizaje por competencias crítico, reflexivo y ambiental de los estudiantes de la institución.
- Asegurar la gestión institucional a nivel pedagógico y administrativo en la comunidad educativa.
- Contribuir de manera articulada al logro de resultados a fin de alcanzar la visión regional propuesta, en el PEI 208-2020 del pliego 444 Gobierno Regional De Ayacucho.

4. Servicios

- Brindar soporte pedagógico, administrativo y logístico a las instituciones educativas públicas bajo su jurisdicción para el desarrollo de los procesos de distribución de materiales.
- Contratación docente.
- Mantenimiento de locales escolares.

- Acompañamiento pedagógico
- Otorgamiento de beneficios por derecho a los docentes, auxiliares y administrativos.
- Expedición de informes escalafonarios de todos los trabajadores del sector educación.
- Expedición de constancias de pago.
- Otorgamiento de bonificaciones como: familiar, gastos de luto y sepelio, por ruralidad, los quinquenios y otros a los docentes, auxiliares y administrativos.
- Visación de Certificados de Estudios de inicial, primaria y secundaria.
- Venta de formatos de Certificados de estudios.
- Autorización para el funcionamiento de las instituciones educativas privadas.
- Reconocimiento del tiempo de servicio a los trabajadores del sector educación.

5. Organigrama de la entidad



6.1. Descripción de funciones

| Cargo | Director |
|------------------|---|
| Perfil | <ul style="list-style-type: none"> • Licenciado, Magister o Doctor en Educación • Cursos en Pedagogía • Gestión Administrativa • Gestión Pública • Gestión por procesos |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> • Planificar los objetivos generales y específicos de la entidad a corto, mediana y largo plazo. • Garantizar un servicio de calidad en todos los niveles y modalidades. • Garantizar el inicio y fin de las actividades en las instituciones educativas y la enseñanza aprendizaje de los niños y niñas. • Dirigir, ejecutar, supervisar y conducir la política educativa, cultural y recreacional en armonía con los planes de desarrollo educativo provincial, regional y nacional • Resolver en primera instancia administrativa, los recursos de reconsideración interpuestos contra las decisiones tomadas por los órganos o dependencias de la Unidad Ejecutora: 311 “Educación Vilcas Huamán” • Dirigir, Supervisar y coordinar la formulación y ejecución del presupuesto. • Asegurar la mejor prestación de servicios que brinda la Unidad Ejecutora: 311 “Educación Vilcas Huamán”, agilizando los procedimientos y trámites administrativos en el ámbito de la provincia de Vilcas Huamán. • Proponer alternativas de política educativa, cultural, recreacional y deportiva; así como, planes y programas para su desarrollo. Estudiar y adecuar los currículos y programas educativos a la realidad de la provincia de Vilcas Huamán, en coordinación con la Dirección Regional de Educación, para su aplicación en el ámbito provincial. • Ejecutar acciones de supervisión inopinada, evaluación de la calidad educativa en las instituciones educativas. Promover, coordinar el apoyo y participación de los agentes educativos para el mejoramiento de los servicios y actividades educativas culturales, deportivas y recreacionales. • Presidir el Consejo Participativo de Educación y el Comités de Coordinación Interna y hacer cumplir sus acuerdos. |

| | |
|------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Firmar Resoluciones Directorales de su competencia. Programar y coordinar con la Dirección de Gestión Pedagógica para las acciones de capacitación docente e investigación educativa. • Promover capacitación del personal administrativo de la Unidad Ejecutora: 311 Educación Vilcas Huamán para garantizar el desempeño técnico y eficiente de sus Servidores. Elaborar o suscribir convenios para promover el desarrollo de las acciones educativas. |
| Cargo | Administrador |
| Perfil | <ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en administración • Cursos en Gestión Pública • Gestión en recursos humanos • Finanzas • Planificación • Operaciones y logística |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> • Programar, dirigir, controlar y evaluar las actividades de la oficina a su cargo. • Participar en la formulación de las políticas sobre asuntos administrativos. • Evaluar las actividades del sistema y determinar las medidas correctivas para su correcto funcionamiento. • Autorizar la ejecución del presupuesto de la Unidad Ejecutora 311 Educación Vilcas Huamán a través de los responsables del Equipo que conforman. • Administrar los recursos materiales, financieros y bienes patrimoniales de la Sede de la Unidad Ejecutora 311 Educación Vilcas Huamán y de las Instituciones Educativas. • Disponer la actualización del inventario de bienes patrimoniales de la Unidad Ejecutora 311 Educación Vilcas Huamán al 31 de diciembre. • Participar en la comisión de apertura de sobres de cotización. • Participar en el Comité de Administración del Sub CAFAE. • Estudiar y calificar expedientes con el especialista o técnico del equipo correspondiente. • Revisar y visar los informes técnicos y los proyectos de resolución que corresponden a su Dirección. |

| | |
|--------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Revisar el cuadro de suministros y los inventarios de bienes muebles e inmuebles. • Organizar e implementar las acciones de seguridad mantenimiento y conservación de las instalaciones, equipos y materiales de la Sede de la Unidad Ejecutora 311 Educación Vilcas Huamán. • Evaluar trimestralmente el avance de los objetivos y metas del Área a su cargo, en caso de encontrar debilidad tomar acciones correctivas. • Revisar y visar los proyectos de resolución, en señal de su conformidad legal y procedimental. • Evaluar las actividades del sistema y determinar las medidas correctivas para su correcto funcionamiento. • Coordinar con el jefe inmediato y demás dependencias del sector, en asuntos de su competencia. • Asistir y participar por delegación en eventos nacionales relacionados con aspectos del área de su competencia. • Formular y participar en la elaboración del Plan Anual de Trabajo de la UE, en coordinación con las otras áreas de la Sede Institucional. • Planificar, dirigir y evaluar las actividades asignadas al área a su cargo. • Coordinar con el Área de Gestión Pedagógica e Institucional sobre la formulación del Presupuesto de las Instituciones Educativas y de la Sede Institucional. • Revisar y firmar los informes de Ejecución Presupuestaria y las propuestas de modificación, los calendarios de pagos, las solicitudes de giro, la relación de retenciones, la relación de cheques acumulados, los compromisos de pagos y constancias de pago de remuneraciones. • Revisar y refrendar el Cuadro de Adquisiciones y la dotación de bienes muebles y los inventarios de los bienes inmuebles de la UE. • Disponer la formulación y visar proyectos de Resolución sobre aspectos de carácter financieros, contables y movimiento de personal que se procesan en el área. |
| Cargo | Órgano de Control Interno |

| | |
|------------------|--|
| Perfil | <ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en administración, CPC. En contabilidad y Abogado • Cursos en Gestión Pública • Gestión de recursos humanos • Auditoria y Finanzas • Operaciones y logística |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> • Formular, ejecutar y evaluar el Plan Anual de Control aprobado por la Contraloría General, de acuerdo a los lineamientos y disposiciones emitidas para el efecto. • Ejecutar las labores de control a los actos y operaciones de la entidad que disponga la Contraloría General. cuando estas labores de control sean requeridas por el Titular de la Entidad y tengan el carácter de no programadas, su ejecución se efectuará de conformidad con los lineamientos que emita la Contraloría General. • Ejercer el control preventivo en la entidad dentro del marco de lo establecido en las disposiciones emitidas por la Contraloría General, con el propósito de contribuir a la mejora de la gestión, sin que ello comprometa el ejercicio del control posterior. • Remitir los Informes resultantes de sus labores de control tanto a la Contraloría General como al Titular de la entidad y del sector, cuando corresponda, conforme a las disposiciones sobre la materia. • Actuar de oficio cuando en los actos y operaciones de la entidad se adviertan indicios razonables de ilegalidad, de omisión o de incumplimiento, informando al Titular de la entidad para que se adopten las medidas correctivas pertinentes. • Recibir y atender las denuncias que formulen los servidores, funcionarios públicos y ciudadanía en general, sobre actos y operaciones de la entidad, otorgándole el trámite que corresponda a su mérito, conforme a las disposiciones emitidas sobre la materia. • Formular, ejecutar y evaluar el Plan Anual de Control aprobado por la Contraloría General, de acuerdo a los lineamientos y disposiciones emitidas para el efecto. • Efectuar el seguimiento de las medidas correctivas que implemente la entidad como resultado de las labores de control, comprobando y calificando su materialización efectiva, conforme a las disposiciones de la materia. • Apoyar a las Comisiones que designe la Contraloría General para la ejecución de las labores de control en el ámbito de la entidad. Asimismo, el Jefe del OCI y el |

| | |
|------------------|---|
| | <p>personal de dicho Órgano colaborarán, por disposición de la Contraloría General, en otras labores de control, por razones operativas o de especialidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y normativa interna aplicables a la entidad por parte de las unidades orgánicas y personal de ésta. • Cumplir diligente y oportunamente con los encargos y requerimientos que le formule la Contraloría General de la República. • Cautelar que la publicidad de los Informes resultantes de sus acciones de control se realice de conformidad con las disposiciones de la materia. |
| Cargo | Director de AGP. |
| Perfil | <ul style="list-style-type: none"> • Licenciado, Magister o Doctor en Educación • Cursos en Pedagogía • Gestión Administrativa • Gestión Pública • Gestión por procesos |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> • Dirigir, coordinar y evaluar la realización de actividades técnico administrativas de su competencia. b) Programar las actividades técnicas y proponer políticas para el desarrollo y aplicación de los programas a su cargo. • Participar en la formulación del presupuesto de los programas a su cargo. • Elaborar normas y procedimientos en materia de su competencia. e) Supervisar, evaluar y formular informes técnicos del desarrollo de programas o actividades a su cargo. • Coordinar con los organismos regionales, la planificación y ejecución de los programas. |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Participar en la elaboración de la Política Educativa Local y Regional h) Promover y coordinar el asesoramiento de los procesos de diversificación y desarrollo curricular en las Instituciones Educativas de Educación Básica. Regular. • Coordinar el asesoramiento de la gestión pedagógica en las instituciones educativas de su jurisdicción, fortaleciendo su autonomía institucional. • Participar en las acciones de evaluación y medición de la calidad educativa que ejecuta la Dirección Regional de Educación Ayacucho y el Ministerio de Educación. • Promover la formulación, ejecución y evaluación de proyectos de investigación, experimentación e innovación pedagógica que aporten al mejoramiento de la calidad del servicio educativo local y organizar espacios de difusión e intercambio de resultados. • Promover y orientar la preparación y adecuación de Normas, Directivas y otros instrumentos técnicos Pedagógicos. • Promover, coordinar y evaluar las acciones Educativas relacionadas con la Educación Bilingüe Intercultural. • Brindar facilidades y apoyo a los programas de Alfabetización y otros programas estratégicos en el marco de las políticas y programas Nacionales y Regionales, de acuerdo con las características socio - culturales de la localidad. • Coordinar con los Gobiernos Locales y otras Instituciones especializadas, Públicas y Privadas, el establecimiento de programas de prevención y atención integral; así como, programas de bienestar social dirigidos especialmente a la población escolar en situación de pobreza y extrema pobreza. • Promover y organizar eventos de capacitación y/o actualización docente dirigido al personal directivo, docente de las Redes Educativas, Instituciones Educativas y programas de los diferentes niveles. • Promover, asesorar y evaluar la formación y funcionamiento de Redes Educativas. • Proponer y promover la suscripción de convenios para lograr el apoyo y cooperación de la comunidad en materia de gestión pedagógica. |
|--|---|

| | |
|------------------|---|
| Cargo | Director de AGI. |
| Perfil | <ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en administración, CPC. Contador y Economista • Cursos en Gestión Pública • Gestión en recursos humanos • Finanzas • Planificación • Operaciones y logística |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> • Programar, dirigir, controlar y evaluar las actividades de la oficina a su cargo. • Participar en la formulación de las políticas sobre asuntos administrativos. • Evaluar las actividades del sistema y determinar las medidas correctivas para su correcto funcionamiento. • Autorizar la ejecución del presupuesto de la Unidad Ejecutora 311 Educación Vilcas Huamán a través de los responsables del Equipo que conforman. • Administrar los recursos materiales, financieros y bienes patrimoniales de la Sede de la Unidad Ejecutora 311 Educación Vilcas Huamán y de las Instituciones Educativas. • Disponer la actualización del inventario de bienes patrimoniales de la Unidad Ejecutora 311 Educación Vilcas Huamán al 31 de diciembre. • Participar en la comisión de apertura de sobres de cotización. • Participar en el Comité de Administración del Sub CAFAE. • Estudiar y calificar expedientes con el especialista o técnico del equipo correspondiente. • Revisar y visar los informes técnicos y los proyectos de resolución que corresponden a su Dirección. • Organizar e implementar las acciones de seguridad mantenimiento y conservación de las instalaciones, equipos y materiales de la Sede de la Unidad Ejecutora 311 Educación Vilcas Huamán. • Evaluar trimestralmente el avance de los objetivos y metas del Área a su cargo, en caso de encontrar debilidad tomar acciones correctivas. • Revisar y visar los proyectos de resolución, en señal de su conformidad legal y procedimental. |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• Evaluar las actividades del sistema y determinar las medidas correctivas para su correcto funcionamiento.• Coordinar con el jefe inmediato y demás dependencias del sector, en asuntos de su competencia.• Asistir y participar por delegación en eventos nacionales relacionados con aspectos del área de su competencia.• Formular y participar en la elaboración del Plan Anual de Trabajo de la UE, en coordinación con las otras áreas de la Sede Institucional.• Planificar, dirigir y evaluar las actividades asignadas al área a su cargo.• Coordinar con el Área de Gestión Pedagógica e Institucional sobre la formulación del Presupuesto de las Instituciones Educativas y de la Sede Institucional.• Revisar y firmar los informes de Ejecución Presupuestaria y las propuestas de modificación, los calendarios de pagos, las solicitudes de giro, la relación de retenciones, la relación de cheques acumulados, los compromisos de pagos y constancias de pago de remuneraciones. |
|--|---|

7. Diagnóstico general

| Análisis FODA | Oportunidades | Amenazas |
|--|---|--|
| | <p>O1. Aumento de población escolar en las UGELS de Vilcas Huamán.</p> <p>O2. Generar los ingresos propios y gestión para implementar la infraestructura y equipamiento moderno.</p> <p>O3. Mayor disponibilidad de recursos económicos, tecnológicos a los actores educativos para el desarrollo de enseñanza aprendizajes.</p> <p>O4. Presencia de Institutos superiores para acceder a estudios de preparación técnica para los estudiantes egresados de la secundaria.</p> <p>O5. Programas sociales de atención como (Qali Warma) y programa juntos garantiza la permanencia de los estudiantes de la EBR.</p> | <p>A1. Deserción de estudiantes por diversos factores económicos, sociales y familiares.</p> <p>A2. Disminución del presupuesto asignado del MEF. Para el equipamiento de las UGEL. A nivel Nacional.</p> <p>A3. Carencia de implementación tecnológica por parte de los estudiantes con bajos ingresos económicos.</p> <p>A4. Estudiantes que no tienen servicio de vocación para continuar sus estudios superiores.</p> <p>A5. Desinterés en la atención por parte de los padres de familia con sus hijos.</p> |
| <p>Fortaleza</p> <p>F1. El Director General de la UGEL como representante legal de la institución realiza gestiones en los niveles administrativos, pedagógico a favor de la institución.</p> <p>F2. Directores y docentes líderes educativos.</p> <p>F3. Equipo técnico constituido para el monitoreo y acompañamiento de docentes.</p> <p>F4. Directivos y docentes actualizados para los nuevos retos en la educación en el ámbito</p> | <p>F-O</p> <p>Consolidar las alianzas estratégicas para una mejor gestión en el ámbito educativo, mayor presupuesto para la capacitación de los actores educativos a través del MEF y los municipios y otros programas sociales operantes en la provincia: F1, F2, F3, O3, O5. Aprovechar el apoyo que brindan los programas sociales para alcanzar el desarrollo humano de los estudiantes. F5, O5.</p> | <p>F-A</p> <p>Fortalecer el equipo de gestión a nivel de la UGEL. Para lograr más presupuestos en el sector educación: F3, A2, Incentivar a los directivos y docentes a fin de que sean líderes gestores en la educación y así motivar a los estudiantes que continúen sus estudios superiores. F2. A3, A4.</p> |

| | | |
|--|--|---|
| <p>de la provincia y el logro satisfactorio de los educandos.</p> <p>F5. Distribución de materiales educativos en las fechas programadas del MINEDU.</p> | | |
| <p>Debilidades</p> <p>D1. Gestión por procesos implementada de manera deficiente en el marco del nuevo modelo de Servicio.</p> <p>D2. Poco compromiso por parte de los directores y docentes del ámbito.</p> <p>D3. A falta de presupuesto y personal especialista no se cubertura al 100% de los monitores.</p> <p>D4. Directivos y docentes rurales no tienen acceso a la información para actualizarse.</p> <p>D5. Uso inadecuado de los materiales educativos por parte de los docentes.</p> | <p>D-O</p> <p>Generar ingresos económicos para el monitoreo y acompañamiento a los directores y docentes en aula, así mismo para la construcción de la infraestructura de la UGEL-Vilcas Huamán. D3, O3, O2.</p> <p>Presencia de programas sociales en el ámbito rural, pero poco compromiso y acceso a la información tecnológica por parte de los docentes para mejorar la calidad educativa. O5, D2, D4.</p> <p>Presencia de instituto superior para acceso de los egresados de la secundaria, sin embargo, los materiales educativos no son utilizados apropiadamente por los estudiantes de quinto grado de secundaria. O4, D5. D1.</p> | <p>D-A</p> <p>Falta de presupuesto económico, compromiso de los padres de familia y directores con sus estudiantes, generan la deserción escolar en los educandos. D1, A1, D3, A2, A5.</p> <p>Uso inadecuado de los materiales educativos y la carencia de los recursos económicos y tecnológicos de los estudiantes hace que no cumplan con su vocación personal y su desarrollo humano. D5, A4, A3, D5.</p> |

8. Indicadores de gestión

| Indicador | Problemas | Causas | Consecuencias |
|-------------------------------|---|--|--|
| Cumplimiento de los prometido | El 50% de los directores usuarios encuestados indican que; a veces cumple con lo prometido con sus usuarios. | Muchas veces no se cumple lo prometido a causa de tiempo y recarga laboral. | Malestar y mal imagen de la institución y para sus trabajadores en general que laboran. |
| Resolución de problemas | El 37.74% de los directores usuarios encuestados manifestaron que; a veces resolvieron los problemas de sus usuarios en cuanto a los trámites. | Falta de toma de decisión inmediata de los jefes de línea. | Retraso en sus expectativas del usuario que tienen problemas. |
| Plazos establecido | El 47.16% de los directores usuarios encuestados manifestaron que; a veces no actualizan sus documentos de gestión como el MAPRO y otros. | Falta de desempeño profesional para la actualización de los documentos de gestión. | Atención de mala calidad y usuarios desinformados al respecto de los plazos establecido. |
| Comportamiento del trabajador | El 44.34% de los directores usuarios encuestados indicaron que; a veces los trabajadores de la UGEL no conocen sus funciones. | Trabajadores no se capacitan en las funciones que se le asigna. | Maltrato a los usuarios a falta de respuesta inmediata. |
| Comportamiento confiable | El 68.87% de los directores usuarios encuestados indicaron que; a veces los trabajadores de la UGEL no tienen comportamiento confiable hacia sus usuarios. | Carencia de la aplicabilidad de la ética profesional de los servidores. | Desagrado e insatisfacción para los usuarios quienes solicitan los servicios. |
| Seguridad del Usuario | El 51.89% de los directores usuarios encuestados indicaron que; a veces no tienen la seguridad de que tengan una respuesta rápida a sus trámites. | Algunos trabajadores no conocen sus funciones de acuerdo al MOF. Así desinforman a los usuarios. | Retraso de sus gestiones y vulneración de sus derechos que tienen los Usuarios. |
| Equipamiento Moderno | El 49.05% de los directores usuarios encuestados indicaron que; pocas veces brindan un servicio eficiente los trabajadores a falta de equipamiento acorde a los avances tecnológicos. | Falta de equipamiento moderno en la atención al usuario, incluso con algunos programas en cuanto al proceso de derivación de los documentos. | La demora innecesaria de las respuestas al usuario con respecto a su trámite. Abandono permanente de los docentes en sus centros de labor con el fin de hacer seguimiento de sus trámites. |

| | | | |
|--------------------------|--|---|---|
| Instalaciones atractivos | El 60.38% de los directores usuarios encuestados señalaron que; pocas veces creen que las instalaciones, la iluminación y otros de la infraestructura son apropiadas para una buena atención a los usuarios. | Real reflejo de la no existencia de presupuesto en la inversión pública en el sector Educación y demás sectores. | La infraestructura no es apropiada y la desmotivación del mismo trabajador y la de sus usuarios. |
| Servicio Rápido | El 57.55% de los directores usuarios encuestados señalaron que; a veces consideran que la atención que brinda la UGEL no es eficiente ni rápida para sus usuarios. | Desorganización y desconocimiento de sus funciones hacen que las respuestas a sus trámites de los usuarios no sean rápidos. | Tiempo de demora de sus trámites y sus solicitudes de los usuarios en cuanto a la rapidez de respuesta. |
| Atención personalizada | El 51.94% de los directores usuarios encuestados señalaron que; a veces no implementaron la atención personalizada para los usuarios. | Falta de implementación de la atención personalizada en especial para personal con necesidades especiales. | Cierto sector de la población desatendida a falta de implementación. |
| Calidad de servicio | El 62.26% de los directores usuarios encuestados indicaron que; a veces no recibieron servicio de calidad por parte de los trabajadores de la UGEL-Vilcas Huamán. | Desconocimiento de los trabajadores de la calidad de servicio que se debe brindar a los usuarios. | Mala calidad de servicio que reciben los usuarios. |
| Empleados capacitados | El 38.68% de los directores usuarios encuestados indicaron que; Casi siempre están permanentemente capacitados los trabajadores para brindar atención al usuario. | Personal Capacitado en cuanto a la atención a los usuarios. | Buena calidad de atención que reciben los usuarios de la UGEL. |
| Costo de servicio | El 50% de los directores usuarios encuestados indicaron que; a veces el costo de servicio que cobra es al alcance de la mayoría de los usuarios. | Fijaron de acuerdo a la tasa de pobreza de la población. | Usuarios satisfechos con los costos de los trámites valorados según TUPA. |
| Servicio eficiente | El 44.23% de los directores usuarios encuestados indicaron que; a veces los trabajadores no son eficientes en sus labores y no brindan un buen servicio a sus usuarios. | Ineficiente labor que cumplen los trabajadores y no brindan servicio eficiente | Afecta a los usuarios en cuanto a sus necesidades de respuesta. |

| | | | |
|---|--|--|---|
| Satisfacción con el servicio | El 52.83% de los directores usuarios encuestados indicaron que; a veces se sienten satisfechos por el servicio que brinda la UGEL. | Personal comprometido con el desempeño de su función. | Usuarios plenamente satisfechos con el servicio que brinda los trabajadores de la UGEL. |
| Personal con experiencia | El 59.43% de los directores usuarios encuestados indican que; pocas veces consideran que los trabajadores de la UGEL-Vilcas Huamán, Ayacucho, tengan experiencia en la Administración Pública | Carencia en el reclutamiento del recurso humano a falta de presupuesto para la capacitación de los mismos. | Personal reclutada sin experiencia para cada función no brindará un eficiente servicio en su puesto de trabajo. |
| Conocimiento del producto y/o servicio. | El 57.54% de los directores usuarios encuestados indican que; a veces consideran que los usuarios están informados de los servicios que brinda la UGEL. | Falta de información de los usuarios, respecto a los servicios que brinda la UGEL. | Mala gestión de los usuarios que no están informados de los servicios y solicitan impertinencias por lo que demora sus respuestas. |
| Tiempo de espera | El 69.81% de los directores usuarios encuestados mencionan que; pocas veces consideran que el tiempo de espera de cualquier tipo de trámite no es lo esperado, por lo que existe una insatisfacción de los usuarios. | Existencia de la burocracia en los trámites, el entrampamiento de los documentos lejos de agilizar, producto de ello surge la insatisfacción y el desagrado en los usuarios. | Acumulamiento de los documentos sin respuesta y la carga laboral innecesaria y los usuarios maltratados y una precepción de desagrado para los docentes usuarios. |

9. Problemas

| Problemas | Surgimiento de Problemas |
|--|--|
| El 50% de los directores usuarios encuestados indican que; a veces cumple con lo prometido con sus usuarios. | El problema cuando los usuarios encuestados indicaron que la UGEL no cumple con lo prometido. |
| El 37.74% de los directores usuarios encuestados manifestaron que; a veces resolvieron los problemas de sus usuarios en cuanto a los trámites. | Los trabajadores de la UGEL no resuelven sus problemas de los usuarios que las necesitan absolver sus dudas a sus solicitudes. |
| El 47.16% de los directores usuarios encuestados manifestaron que; a veces no actualizan sus documentos de gestión como el MAPRO y otros. | Que estando dentro de sus funciones de los trabajadores no llevan actualizados los documentos de gestión. |
| El 44.34% de los directores usuarios encuestados indicaron que; a veces los trabajadores de la UGEL no conocen sus funciones. | Cuando los trabajadores no conocen sus funciones asignadas surge un problemas de reclamos y quejas por parte de los usuarios. |
| El 68.87% de los directores usuarios encuestados indicaron que; a veces los trabajadores de la UGEL no tienen comportamiento confiable hacia sus usuarios. | Surge cuando los trabajadores crean intereses de grupo, más no intereses institucionales de acuerdo a sus funciones. |
| El 51.89% de los directores usuarios encuestados indicaron que; a veces no tienen la seguridad de que tengan una respuesta rápida a sus trámites. | Crea la inseguridad en los usuarios de recibir una respuesta rápida y oportuna de sus trámites. |
| El 49.05% de los directores usuarios encuestados indicaron que; pocas veces brindan un servicio eficiente los trabajadores a falta de equipamiento acorde a los avances tecnológicos. | No existe eficiencia en el servicio que brinda ni mucho menos una respuesta oportuna por parte de los trabajadores de la UGEL. |
| El 60.38% de los directores usuarios encuestados señalaron que; pocas veces creen que las instalaciones, la iluminación y otros de la infraestructura son apropiadas para una buena atención a los usuarios. | La inadecuada infraestructura hace que existe una mala atención a los usuarios. |
| El 57.55% de los directores usuarios encuestados señalaron que; a veces consideran que la atención que brinda la UGEL no es eficiente ni rápida para sus usuarios. | Crea expectativa desagradables y malo comentarios por parte de los usuarios hacia los trabajadores de la UGEL. |
| El 51.94% de los directores usuarios encuestados señalaron que; a veces no implementaron la atención personalizada para los usuarios. | Quejas y reclamos constantes por parte de los usuarios con necesidades especiales por no implementar ventanilla preferencial. |

| | |
|--|--|
| El 62.26% de los directores usuarios encuestados indicaron que; a veces no recibieron servicio de calidad por parte de los trabajadores de la UGEL-Vilcas Huamán. | Exigencia de la calidad de servicio por parte de los usuarios es amparado por la Ley de transparencia y acceso a la información. |
| El 38.68% de los directores usuarios encuestados indicaron que; Casi siempre están permanentemente capacitados los trabajadores para brindar atención al usuario. | Incumplimiento de sus funciones de los trabajadores estando capacitados por la entidad empleadora. |
| El 50% de los directores usuarios encuestados indicaron que; a veces el costo de servicio que cobra es al alcance de la mayoría de los usuarios. | Afecta la economía familiar de los usuarios cuando el costo no se ajusta a la tasa de pobreza de la población usuaria. |
| El 44.23% de los directores usuarios encuestados indicaron que; a veces los trabajadores no son eficientes en sus labores y no brindan un buen servicio a sus usuarios. | Maltrato a los usuarios, quejas permanentes a los jefes de línea por el buen trato. |
| El 52.83% de los directores usuarios encuestados indicaron que; a veces se sienten satisfechos por el servicio que brinda la UGEL. | La insatisfacción al no recibir una respuesta positiva por parte de quienes brindan el servicio. |
| El 59.43% de los directores usuarios encuestados indican que; pocas veces consideran que los trabajadores de la UGEL-Vilcas Huamán, Ayacucho, tengan experiencia en la Administración Pública | La experiencia no es terminantes para una eficiente atención a los usuarios, primero es poner en práctica la empatía. |
| El 57.54% de los directores usuarios encuestados indican que; a veces consideran que los usuarios no están informados de los servicios que brinda la UGEL. | Existe la especulación de la información sesgada por parte de los usuarios. |
| El 69.81% de los directores usuarios encuestados mencionan que; pocas veces consideran que el tiempo de espera de cualquier tipo de trámite no es lo esperado, por lo que existe una insatisfacción de los usuarios. | Crea malestar en el usuario por demora de sus trámites y consume el tiempo inoportuno de una respuesta positiva. |

10. Establecer soluciones

| Indicador | Problemas | Acciones de mejora |
|-------------------------------|--|--|
| Cumplimiento de los prometido | El 50% de los directores usuarios encuestados indican que; a veces cumple con lo prometido con sus usuarios. | Monitoreo permanente a los trabajadores quienes no cumplen con sus funciones. |
| Resolución de problemas | El 37.74% de los directores usuarios encuestados manifestaron que; a veces resolvieron los problemas de sus usuarios en cuanto a los trámites. | Directores de línea idóneo en la toma de decisiones para dar solución a los problemas. |

| | | |
|-------------------------------|--|--|
| Plazos establecido | El 47.16% de los directores usuarios encuestados manifestaron que; a veces no actualizan sus documentos de gestión como el MAPRO y otros. | Actualización permanente del MAPRO y TUPA de la entidad prestadora de servicio. |
| Comportamiento del trabajador | El 44.34% de los directores usuarios encuestados indicaron que; a veces los trabajadores de la UGEL no conocen sus funciones. | Capacitación permanente a trabajadores en cuanto al desempeño de sus funciones. |
| Comportamiento confiable | El 68.87% de los directores usuarios encuestados indicaron que; a veces los trabajadores de la UGEL no tienen comportamiento confiable hacia sus usuarios. | Fortalecer a los trabajadores en valores éticos. |
| Seguridad del Usuario | El 51.89% de los directores usuarios encuestados indicaron que; a veces no tienen la seguridad de que tengan una respuesta rápida a sus trámites. | Capacitar a los trabajadores quienes tienen contacto directo de los usuarios en especiales las secretarías. |
| Equipamiento Moderno | El 49.05% de los directores usuarios encuestados indicaron que; pocas veces brindan un servicio eficiente los trabajadores a falta de equipamiento acorde a los avances tecnológicos. | Realizar gestiones ante las instancias pertinentes del sector para construcción y equipamiento moderno de la UGEL-Vilcas Huamán. |
| Instalaciones atractivos | El 60.38% de los directores usuarios encuestados señalaron que; pocas veces creen que las instalaciones, la iluminación y otros de la infraestructura son apropiadas para una buena atención a los usuarios. | Realizar gestiones para su mantenimiento permanente de la infraestructura para recuperar su imagen institucional. |
| Servicio Rápido | El 57.55% de los directores usuarios encuestados señalaron que; a veces consideran que la atención que brinda la UGEL no es eficiente ni rápida para sus usuarios. | Organizar y racionalizar el tiempo para dar una respuesta real a los usuarios. |
| Atención personalizada | El 51.94% de los directores usuarios encuestados señalaron que; a veces no implementaron la atención personalizada para los usuarios. | implementar una ventanilla especial para las personas con necesidades especiales. |
| Calidad de servicio | El 62.26% de los directores usuarios encuestados indicaron que; a veces no recibieron servicio de calidad por parte de los trabajadores de la UGEL-Vilcas Huamán. | Realizar encuestas sobre la satisfacción del usuario. |

| | | |
|---|--|---|
| Empleados capacitados | El 38.68% de los directores usuarios encuestados indicaron que; Casi siempre están permanentemente capacitados los trabajadores para brindar atención al usuario. | Fortalecer y motivar más a los trabajadores. |
| Costo de servicio | El 50% de los directores usuarios encuestados indicaron que; a veces el costo de servicio que cobra es al alcance de la mayoría de los usuarios. | Mantener actualizado el TUPA. De acuerdo a la tasa de pobreza de la población. |
| Servicio eficiente | El 44.23% de los directores usuarios encuestados indicaron que; a veces los trabajadores no son eficientes en sus labores y no brindan un buen servicio a sus usuarios. | Capacitar al personal de la UGEL. |
| Satisfacción con el servicio | El 52.83% de los directores usuarios encuestados indicaron que; a veces se sienten satisfechos por el servicio que brinda la UGEL. | Estimular a los trabajadores por sus méritos logrados. |
| Personal con experiencia | El 59.43% de los directores usuarios encuestados indican que; pocas veces consideran que los trabajadores de la UGEL-Vilcas Huamán, Ayacucho, tengan experiencia en la Administración Pública | Constituir una Comisión de evaluación para el reclutamiento adecuado para cada cargo o puesto de trabajo. |
| Conocimiento del producto y/o servicio. | El 57.54% de los directores usuarios encuestados indican que; a veces consideran que los usuarios están informados de los servicios que brinda la UGEL. | Implementar boletines informativos en lugares más visibles de la UGEL. |
| Tiempo de espera | El 69.81% de los directores usuarios encuestados mencionan que; pocas veces consideran que el tiempo de espera de cualquier tipo de trámite no es lo esperado, por lo que existe una insatisfacción de los usuarios. | Actualizar el MAPRO y la TUPA con sus respectivo procedimientos y establecer el tiempo necesario para cada trámite. |

11. Recurso para la implementación de las estrategias

| Estrategias | Humanos | Tecnológicos | Tiempo | Económicos |
|---|---|--------------------------|----------|------------|
| Cambio de actitudes en los trabajadores de la UGEL Vilcas Huamán. | Director de la UGEL y sus Jefes de línea. | Computadoras e internet. | Contante | 1,500 |
| Capacidad Resolutiva de problemas de gestión pública | Director de la UGEL y RR.HH. | Computadoras e internet. | Diario | 4,000 |

| | | | | |
|---|---|---------------------------------------|------------|--------|
| por parte de los servidores públicos. | | | | |
| Seguimiento permanente al cumplimiento de sus funciones por competencia funcional de los responsables de la elaboración del MAPRO y TUPA. | Director de la UGEL y Área de Gestión Institucional | Computadoras e internet. | Al mes | 2,400 |
| Implementar el Manual de Organización y Funciones actualizado para cada trabajador. | Recurso Humanos y su Equipo. | Computadoras e internet. | 30 días | 10,000 |
| Fortalecer a los trabajadores en la práctica de valores éticos y la empatía. | Recursos Humanos y su equipo técnico. | Computadoras e internet. | | 500 |
| Aplicar la cronología organizacional de tiempo y espacio y los principios de puntualidad y responsabilidad. | Recursos Humanos y su equipo técnico. | Computadoras e internet. | | 3,000 |
| Implementar con equipos modernos acorde a los parámetros de la ciencia y la tecnología. | Director de la UGEL y su equipo técnico. | Computadoras e internet. | 5 mese | 1,500 |
| Realizar Gestiones económicas y financieros para la construcción de la infraestructura adecuada. | Director de la UGEL y su equipo técnico. | Computadoras e internet. | 15 días | 1,500 |
| Fortalecer en la competitividad de la prestación de servicios hacia los usuarios. | Directores de línea. | Computadoras e internet. | 15 días | |
| Implementa una ventanilla para la atención a los usuarios con necesidades especiales. | Directores de línea, RRHH. | Computadoras e internet, páginas web. | 30 días | 1,500 |
| Implementar algunos incentivos laborales para los | Directores de línea, RRHH. | Computadoras e internet. | Permanente | 500 |

| | | | | |
|--|--|--|---------------------|--------|
| trabajadores que sobresalen prestando servicio de calidad. | | | | |
| Fortalecer en cuanto a la capacitación de los trabajadores en cuanto a la atención al usuario. | Directores de línea, RRHH. | Computadoras e internet, proyector. | 5 días | |
| Conservar los costos de servicio al alcance de los usuarios que pagan los derechos de diversos trámites. | Directores de línea, RRHH. | Computadoras e internet. | 30 días | |
| Capacitar a los trabajadores en lo concerniente a la atención eficiente a los usuarios. | Directores de línea, RRHH. | Computadoras e internet, proyector. | 5 días | |
| Fortalecer las habilidades que tienen los trabajadores en la satisfacción de los usuarios. | Directores de línea, RRHH. | Computadoras e internet. | Constante | |
| Reclutar al personal idóneo en la diferentes convocatorias de plazas de contratación de personal administrativo. | Director de la UGEL y la jefatura de recursos humanos. | Computadoras e internet, páginas web. | 15 días | 5,000 |
| Utilizar medios de comunicación local y publicidad a través de las redes sociales y vitrinas informativas de la UGEL. | Director de la UGEL y la jefatura de recursos humanos. | Computadoras e internet, páginas web, impresiones. | 2 veces a la semana | 5,000 |
| Organizar el tiempo cronológico de los tramites en cada una de las áreas de acuerdo al orden cronológico de ingreso de documentos. | Director de la UGEL y su equipo técnico. | Computadoras e internet, proyector. | Permanente | 5,000 |
| | | | TOTAL | 41,400 |

12. Cronograma de actividades

| N°. | Estrategias | Fecha | término | Año 2024 | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|----------|----------|----------|---|---|---|--------|---|---|---|-----------|---|---|---|---------|---|---|---|
| | | | | Julio | | | | Agosto | | | | Setiembre | | | | Octubre | | | |
| | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Cambio de actitudes en los trabajadores de la UGEL Vilcas Huamán. | 01-07-24 | 05-07-24 | x | x | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Capacidad Resolutiva de problemas de gestión pública por parte de los servidores públicos. | 06-07-24 | 15-07-24 | | | x | x | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Seguimiento permanente al cumplimiento de sus funciones por competencia funcional de los responsables de la elaboración del MAPRO y TUPA. | 16-07-24 | 21-07-24 | | | | | x | x | | | | | | | | | | |
| 4 | Implementar el Manual de Organización y Funciones actualizado para cada trabajador. | 22-07-24 | 30-07-24 | | | | | | | x | x | | | | | | | | |
| 5 | Fortalecer a los trabajadores en la práctica de valores éticos y la empatía. | 01-08-24 | 05-08-24 | | | | | | | | | x | x | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|----------|----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | prestando servicio de calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | Fortalecer en cuanto a la capacitación de los trabajadores en cuanto a la atención al usuario. | 01-10-24 | 05-10-24 | | | | | | | | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| 13 | Conservar los costos de servicio al alcance de los usuarios que pagan los derechos de diversos trámites. | 06-10-24 | 15-10-24 | | | | | | | | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| 14 | Capacitar a los trabajadores en lo concerniente a la atención eficiente a los usuarios. | 16-10-24 | 21-10-24 | | | | | | | | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| 15 | Fortalecer las habilidades que tienen los trabajadores en la satisfacción de los usuarios. | 22-10-24 | 30-10-24 | | | | | | | | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| 16 | Reclutar al personal idóneo en la diferentes convocatorias de plazas de contratación de personal administrativo. | 01-11-24 | 05-11-24 | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| 17 | Utilizar medios de comunicación local y publicidad a través de las 6redes | 06-11-24 | 15-11-24 | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|--|----------|----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | sociales y vitrinas informativas de la UGEL. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | Organizar el tiempo cronológico de los tramites en cada una de las áreas de acuerdo al orden cronológico de ingreso de documentos. | 16-11-24 | 21-11-24 | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |

VI. Conclusiones

Se estableció una propuesta de mejora en la calidad de servicio para la satisfacción de los usuarios en la UGEL de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024, es necesario realizar gestiones ante las instancias pertinentes del sector educación, realizar gestiones para su mantenimiento permanente de la infraestructura para recuperar su imagen institucional, constituir una Comisión de evaluación para el reclutamiento adecuado para cada cargo o puesto de trabajo y finalmente actualizar el MAPRO y la TUPA como documentos de gestión con sus respectivos procedimientos y establecer el tiempo necesario para cada trámite para mejorar el servicio de calidad.

La mayoría relativa de los directores usuarios indicaron que a veces, percibieron el cumplimiento de lo prometido de la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán. La minoría de los usuarios indicaron que a veces, con qué frecuencia la Unidad de Gestión Educativa Local actualiza sus documentos de Gestión como el MAPRO y otra minoría manifestaron, con qué frecuencia los administrativos de la UGEL Vilcas Huamán resuelven los problemas de los directores usuarios.

La mayoría de los directores usuarios manifestaron que a veces, los trabajadores de la UGEL-Vilcas Huamán tienen comportamiento confiable hacia sus usuarios. La mayoría de los usuarios indicaron al igual que la primera pregunta cuánta seguridad tiene usted como usuario al respecto del servicio de rapidez de los trabajadores y la mayoría relativa de los usuarios manifestaron que casi siempre, los trabajadores (as) de la UGEL- Vilcas Huamán; tiene conocimiento de sus funciones como servidores públicos.

La mayoría de los directores usuarios indicaron que pocas veces, que los trabajadores (as) de la UGEL- Vilcas Huamán; tiene conocimiento de sus funciones como servidores públicos y la minoría de los usuarios creen que la UGEL-Vilcas Huamán posee equipos modernos acorde con el avance tecnológico para brindar un buen servicio a sus usuarios.

La mayoría de los directores usuarios indicaron que a veces, que el servicio que brinda la UGEL-Vilcas Huamán es rápido, eficiente en la atención a los usuarios y que la UGEL-Vilcas Huamán ha implementado la atención personalizada para con sus usuarios.

La mayoría de los directores usuarios indicaron a veces, han recibido servicio de calidad por parte de los trabajadores de la UGEL-Vilcas Huamán. La mayoría relativa de los directores usuarios señalaron a veces, los costos de servicio según TUPA que cobra la UGEL-Vilcas Huamán por los servicios que brinda son apropiados y al alcance de la mayoría de los usuarios. La minoría de los directores usuarios indicaron que a veces creen que los servidores o trabajadores de la UGEL-Vilcas Huamán son eficientes en sus labores y brindan un servicio eficiente a sus usuarios. La minoría de los directores usuarios indicaron que casi siempre los trabajadores administrativos de la UGEL-Vilcas Huamán son capacitados permanentemente en cuanto a la atención a los usuarios.

La mayoría de los directores usuarios señalan que pocas veces, el tiempo de espera en los diversos trámites es lo esperado y que los trabajadores de la UGEL-Vilcas Huamán tienen suficiente experiencia en la administración pública. La mayoría de los directores usuarios indicaron que a veces, el usuario está informado de los servicios que brinda la UGEL-Vilcas Huamán y en cuanto a la calidad el usuario se siente satisfecho por el servicio que brinda la UGEL-Vilcas Huamán.

Se elaboró una propuesta de mejora en base a los resultados de la investigación con la finalidad de mejorar la calidad de servicio a través de estrategias de satisfacción de los usuarios; dicha propuesta se elaboró debido a que la entidad en estudio evidenció los siguientes problemas: La falta de gestión por parte del Director para el equipamiento moderno y una infraestructura adecuada, falta de capacitación del personal administrativo para una buena atención a los usuarios, falta de cumplimiento de funciones de los trabajadores administrativos de la UGEL-Vilcas Huamán, insatisfacción de los usuarios por la demora de los trámites que realizan.

VII. Recomendaciones

Recomendar que los nuevos investigadores tomen como modelo para seguir enriqueciendo este tema de la calidad de servicio para la satisfacción de los Usuarios en todas entidades del estado en las públicas y privadas, con el único afán de mejorar al servicio de las necesidades.

Conformar un comité de profesionales para el órgano de control interno (OCI) para que haga cumplir con la actualización de los documentos de gestión no solo el manual de procedimientos administrativos (MAPRO), Texto único de procedimiento administrativo (TUPA) sino todos los documentos de gestión, incluso capacitar al personal que cumplen la función de secretaria en las distintas áreas para que den una información exacta de los trámites correspondientes a los usuarios quienes solicitan resolver sus problemas.

Capacitar al personal de trámite documentario o mesa de partes en cuanto a la atención al usuario y en el manejo del sistema de gestión documentaria (SIGGEDO) entre otros sistemas que faciliten la rapidez y agilidad en el ingreso y recepción de los documentos. Además, hacer conocer el manual de organización y funciones (MOF) a cada trabajador para que cumplan con sus funciones asignadas.

Implementar con equipos modernos, con una red interconectado a internet a las diferentes áreas, con ello estaría respondiendo a cumplir las expectativas del público usuarios, a esto se suma un personal capacitado para el trámite documentario.

Implementar una ventanilla de atención al usuario a las personas con discapacidad de esa forma la atención al usuario sea rápido y eficiente sin demasiado tiempo de espera de los usuarios de la UGEL-Vilcas Huamán

Difundir el contenido del texto único de procedimiento administrativo (TUPA) a través de los medios de comunicación local o en la vitrina institucional los costos de los diferentes trámites por ciertos derechos de los docentes y el público usuario.

Evitar que el tiempo de respuesta de espera sea lo más justo y equitativo de acuerdo a las normas establecidas por la Ley y sus reglamentos, para no perjudicar al usuario en cuanto a sus derechos y obligaciones que por Ley les asiste, así estaría evitando el descontento y malestar en los usuarios, una buena atención al usuario carita feliz y pronta visita, debe ser nuestra palabra mágica.

Sugerir a la alta Dirección una propuesta de mejora con los resultados obtenidos de la presente investigación de gestionar para la construcción de una infraestructura moderna, adecuada y capacitar al personal administrativo en cada función que se le asigna para el cumplimiento eficaz a satisfacción de los usuarios quienes son la razón de existir de la entidad en esta provincia de Vilcas Huamán.

Realizar seguimiento del cumplimiento de la propuesta de mejora en base a los resultados de la investigación con la finalidad de mejorar la calidad de servicio a través de estrategias de satisfacción de los usuarios y una atención eficiente; por la alta dirección de la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán.

Referencias bibliográficas

- Aybar, N y Cisneros, M. (2022) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho* [Tesis para optar Licenciadas en Administración para la Universidad Cesar Vallejo, Perú].
- Arias, JL. (2020) *señala que no se utiliza estadística alguna para poder seleccionar a la muestra mediante probabilidades, también señala, es intencional o por conveniencia porque se sigue criterios personales del investigador en seleccionar la muestra.*
- Alves, R. (2020) *La Calidad de Servicio y la Satisfacción del Cliente en las empresas públicas del estado ecuatoriano.*
- Amaro, CJ. (2021) *Calidad de Servicio Educativo y Satisfacción del Estudiante en Instituciones Educativas Públicas de la UGEL 06, ATE-2021*[Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de empresas].
- Arguello, MM, et al. (2020) *Evaluación de la Calidad de la Atención en Relación con la Satisfacción de los Usuarios de Medicina Interna en el Hospital Básico de Guaranda del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2020, Ecuador.*
- Bazán, JM. (2020) *Es la calidad del trabajador como las habilidades y destrezas que influye en la forma de actuar al momento de ejecutar sus actividades.*
- Cabrera, N. (2023). *Propuesta de Mejora de la Calidad de Servicio para la Satisfacción de los Clientes de la Microempresa Restaurante Turístico Rinconcito Huanuqueño EIRL., Huánuco 2023.* [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]
- <https://repositorio.uladech.edu.pe.redalyc.org/journal/5885/588561531007/html/>
- Crisanto, ML y Lascano, CD. (2023) *Calidad en el servicio y satisfacción al cliente interno*

- en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda. Agencia Salcedo en el año 2023.* [Tesis de Licenciatura de la Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador].
- Ccoicca, N. (2023). *Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un distrito Fiscal de Lima, 2022.* [Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo].
- Cruz, F. (2020) *Al hablar de la seguridad se puede relacionar con el contexto de la realidad de ubicación de la institución pública.*
- Chauca, K y Roque, TI. (2023) *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 12 - Canta, 2021.* [Tesis para optar título de Licenciadas en Administración para la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Perú]
- Domínguez, S. (2021) *Es la habilidad que poseen cada trabajador para dar soluciones a un problema de manera inmediata, también se define como la previsión frente a una situación antes que ocurra un problema en la institución pública o privada.*
- Farfán, R. (2022) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de Apurímac – Perú, 2022.* [Tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión pública].
- Izaguirre, LV. (2020) *Método de Análisis de Datos y criterio de experto.*
- Nina, M. (2022) *Calidad del servicio y satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas, 2022* [Tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión pública].
- Ninatanta, J. (2020) *Calidad de servicio en la satisfacción del usuario en el área administrativa de la municipalidad distrital de Mi Perú-2020.*
- Merlo, AR. (2021). *La Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en el Restaurant Picantería.* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Américas]. Repositorio [ulasamericas](https://repositorio.ulasamericas.edu.pe/).
- Muñoz, EO. (2022) *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en los emprendimientos*

- de la comuna el Tambo, provincia Santa Elena, año 2022.*
- Pérez (2023) *define que la Calidad de Servicio son las perspectivas que tienen los usuarios y/o clientes depende de ellos el fracaso o el éxito de las entidades públicas y privadas.*
- Quecaño, B. (2023) *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario Cesante en la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Sur en el Año 2023*[Tesis de Licenciatura Universidad LA SALLE de Arequipa].
- Quicaliquín, D. (2022) *La influencia de la calidad del servicio en satisfacción del cliente en una empresa de transporte interprovincial, Santo Domingo-Ecuador, 2022* [Tesis de grado de magister en Administración de Negocios, Universidad César Vallejo de Trujillo]
- Quindi, S. (2023) *Los servicios y la satisfacción de los usuarios del gobierno autónomo Descentralizado intercultural participativo del cantón suscal.* [Tesis para la titulación como Licenciada en Administración de Empresas].
- Rocha, M. (2020) *La calidad de servicio y la satisfacción del usuario es indispensable en las Instituciones públicas.*
- Sánchez, JL. (2020) *Instrumentos y técnicas de recolección de Datos.*
- Salgado, Lévano Cecilia (2019) Cita a Garrido (2012) *los criterios de inclusión son los que permiten determinar a los participantes que formarán parte poblacional del análisis.*
- Vera, J. (2022) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Pueblo viejo, Provincia de los Ríos-Ecuador, 2021.* [Tesis de grado de magister en Administración de Negocios, Universidad César Vallejo de Trujillo].
- Zurita, JE. (2024) *Análisis de la Calidad de Servicio y su Incidencia en la Satisfacción del Usuario del Servicio de Transporte Público de Buses Urbanos de la Ciudad de Tulcán* [Tesis de Licenciatura en Administración de Empresas, para la Universidad Politécnica Estatal de Carchi, Ecuador].

Anexos

Anexo 01 Matriz de consistencia

TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE VILCAS HUAMÁN, AYACUCHO, 2024

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | METODOLOGÍA |
|---|--|---|--|---|
| <p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024?</p> | <p>Objetivo general:</p> <p>Establecer una propuesta de mejora en la Calidad de Servicio para la Satisfacción de los Usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Variable 1: Calidad de Servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir las características de la fiabilidad en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho 2024. - Definir las características de la seguridad en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho 2024. - Determinar las características de los elementos tangibles en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho 2024. - Identificar las características de la capacidad de respuesta en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho 2024. <p>Variable 2: Satisfacción de los Usuarios</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir las características del rendimiento percibido en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho 2024. - Definir las características de las expectativas del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho 2024. - Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la Calidad de Servicio para la Satisfacción de los Usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024. | <p>En el estudio, no se planteó una hipótesis por ser de nivel descriptivo. Concordando Lerma (2022), quien afirma que en un trabajo descriptivo no se considera hipótesis, debido a que una investigación descriptiva es aquella que busca el qué del objeto de estudio, más que el por qué. Como su nombre lo indica, busca describir y explicar lo que se investiga, pero no dar las razones por las cuales eso tiene lugar.</p> | <p>Variable 1: Calidad de Servicio.</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad. - Seguridad. - Elementos Tangibles - Capacidad de Respuesta. <p>Variable 2: Satisfacción del Usuario</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rendimiento Percibido - Expectativas del Usuario. | <p>Tipo: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo-de propuesta</p> <p>Diseño: No experimental-transversal</p> <p>Población y muestra:</p> <p>Población: 600 docentes usuarios.</p> <p>Muestra: 106 docentes usuarios.</p> |

Anexo 02. Instrumento de recolección de información



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS DOCENTES

La presente encuesta va dirigida a los Docentes del ámbito de la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán como Usuarios del servicio.

INSTRUCCIONES: A continuación, le presentamos las preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcar con un aspa (X) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo a las siguientes alternativas.

Respecto a la variable: Calidad de Servicio

Escala:

Siempre : 5

Casi siempre : 4

A veces : 3

Pocas veces : 2

Nunca : 1

| Dimensión 1: Fiabilidad (cumplimiento de lo prometido, Resolución de Problemas, Plazos establecidos) | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. ¿Con que frecuencia percibe usted el cumplimiento de lo prometido de la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. ¿Con que frecuencia los Administrativos de la UGEL Vilcas Huamán Resuelven los Problemas de los Docente Usuarios? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. ¿con qué frecuencia la Unidad de Gestión Educativa Local actualiza sus documentos de Gestión como el MAPRO? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Dimensión 2: Seguridad (Conocimiento del trabajador, Comportamiento Confiable, Seguridad del Usuario) | | | | | |
| 4. ¿Cree usted que los trabajadores (as) de la UGEL- Vilcas Huamán; tiene conocimiento de sus funciones como servidores públicos? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. ¿Cree usted que los trabajadores de la UGEL-Vilcas Huamán tienen comportamiento confiable hacia sus usuarios? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. ¿Cuánta seguridad tiene usted como Usuario al respecto del servicio de rapidez de los trabajadores? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Dimensión 3: Elemento Tangible (Equipamiento Modernos, Instalaciones Atractivas) | | | | | |
| 7. ¿Cree usted que la UGEL-Vilcas Huamán posee equipos modernos acorde con el avance tecnológico para brinda un buen servicio a sus Usuarios? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. ¿Cree usted que las Instalaciones de la infraestructura e iluminaciones que tiene la UGEL-Vilcas Huamán son apropiada para la atención a los Usuarios? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Dimensión 4: Capacidad de Respuesta (Servicio Rápido, Atención Personalizada) | | | | | |
| 9. ¿Considera usted que el servicio que brinda la UGEL-Vilcas Huamán es rápido y eficiente en la atención a los Usuarios? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. ¿Considera usted que la UGEL-Vilcas Huamán ha implementado la atención personalizada para con sus Usuarios? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Respecto a la variable: Satisfacción del Usuario

Escala:

Siempre : 5

Casi siempre : 4

A veces : 3

Pocas veces : 2

Nunca : 1

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Dimensión 1: Rendimiento Percibido (Servicio de Calidad, Empleados Capacitados, Costo de Servicios, Servicio Eficiente) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. ¿Con que frecuencia ha recibido servicio de calidad por parte de los trabajadores de la UGEL-Vilcas Huamán? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. ¿Cree usted que los trabajadores administrativos de la UGEL-Vilcas Huamán son permanentes capacitados en cuanto a la atención a los Usuarios? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 13. ¿Considera que los Costos de Servicio según TUPA que cobra la UGEL-Vilcas Huamán los servicios que brinda son apropiados y al alcance de la mayoría de los Usuarios? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. ¿Cree usted que los servidores o trabajadores de la UGEL-Vilcas Huamán son eficientes en sus labores y brindan un servicio eficiente a sus Usuarios? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Dimensión 2: Expectativas del Usuario (Satisfacción del Usuario, Personal con Experiencia, Conocimiento del Producto o Servicio, Tiempo de Espera) | | | | | |
| 15. ¿En calidad de Usuario se siente satisfecho por el servicio que brinda la UGEL-Vilcas Huamán? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. ¿En calidad de Usuario está informado de los servicios que brinda la UGEL-Vilcas Huamán? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. ¿Considera Usted que los trabajadores de la UGEL-Vilcas Huamán tienen suficiente experiencia en la administración pública? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. ¿Cómo usuario considera usted que el tiempo de espera en los diversos trámites es el esperado? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

GRACIAS POR SUS PARTICIPACIÓN

Anexo 03. Ficha técnica de los instrumentos (validación del instrumento y confiabilidad)

Validez del instrumento a través del juicio de experto

Ficha de Identificación del Experto

| Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación | |
|---|---|
| Nombres y Apellidos: WILFREDO FLORES JAUREGUI | |
| N° DNI / CE: 28591038 | Edad: 54 años |
| Teléfono / celular: 964727748 | Email: jauflowil1@ gmail.com. |
| Título profesional: Lic. En Administración | |
| Grado académico: Maestría (X) | Doctorado: |
| Especialidad: Magister en Gestión Pública | |
| Institución que labora: Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán- Ayacucho. | |
| Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis | |
| Título: PROPUESTA DE MEJORA EN LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE VILCAS HUAMÁN, AYACUCHO, 2024 | |
| Autor(es): Rogelio Dario OCHOA ESTRADA | |
| Programa académico: ADMINISTRACIÓN. | |
|  Lic. Adm. Wilfredo Flores Jauregui Director de Sistema Administrativo II |  |
| Firma ELAD 15519 | Huella digital |

Ficha de Validación

| FICHA DE VALIDACIÓN | | | | | | | | |
|---|--------------------------------------|------------|-----------|-------------|-----------|----------|-----------|---------------|
| TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA EN LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE VILCAS HUAMÁN, AYACUCHO, 2024 | | | | | | | | |
| | Variable 1: Calidad de Servicio | Relevancia | | Pertinencia | | Claridad | | Observaciones |
| | | Cumple | No cumple | Cumple | No cumple | Cumple | No cumple | |
| | Dimensión 1: Fiabilidad | | | | | | | |
| 1 | Cumplimiento de lo prometido | X | | X | | X | | |
| 2 | Resolución de problemas | X | | X | | X | | |
| 3 | Plazos Establecidos | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 2: Seguridad | | | | | | | |
| 1 | Conocimiento del trabajador | X | | X | | X | | |
| 2 | Comportamiento confiable | X | | X | | X | | |
| 3 | Seguridad del Usuario | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 3: Elementos tangibles. | | | | | | | |
| 1 | Equipamiento modernos | X | | X | | X | | |
| 2 | Instalaciones atractivas | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 4: Capacidad de respuesta. | | | | | | | |
| 1 | Servicio rápido | X | | X | | X | | |
| 2 | Atención Personaliza | X | | X | | X | | |
| | Variable 2: Satisfacción del Usuario | | | | | | | |
| | Dimensión 1: Rendimiento percibido. | | | | | | | |
| 1 | Servicio de Calidad | X | | X | | X | | |
| 2 | Empleados capacitados | X | | X | | X | | |
| 3 | Costos de servicio | X | | X | | X | | |
| 4 | Servicio eficiente | X | | X | | X | | |

| | Dimensión 2: Expectativas del usuario | | | | | | |
|---|---------------------------------------|---|--|---|--|---|--|
| 1 | Satisfacción del Usuario | X | | X | | X | |
| 2 | Personal con experiencia. | X | | X | | X | |
| 3 | Conocimiento del producto o servicio | X | | X | | X | |
| 4 | Tiempo de Espera | X | | X | | X | |

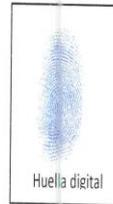
Recomendaciones:

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Dr / Mg. WILFREDO FLORES JAUREGUI, DNI: 28591038



 Etc. Adm. Wilfredo Flores Jauregui
 Director de Sistema Administrativo II
 Firma
 CLAD 15519



Ficha de Identificación del Experto

| Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación | |
|---|---|
| Nombres y Apellidos: WILBER QUISPE MEDINA | |
| N° DNI / CE: 28305473 | Edad: 50 años |
| Teléfono / celular: 981605064 | Email: wilber.quispe.medina@gmail.com |
| Título profesional: Lic. En Administración | |
| Grado académico: Magister | |
| Especialidad: Magister en Educación con mención en Docencia, Currículo e Investigación. | |
| Institución que labora: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. | |
| Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis | |
| Título: PROPUESTA DE MEJORA EN LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE VILCAS HUAMÁN, AYACUCHO, 2024 | |
| Autor(es): Rogelio Darío OCHO ESTRADA | |
| Programa académico: ADMINISTRACIÓN | |
|  Mg. Wilber Quispe Medina LIC. EN ADMINISTRACIÓN GLAD N° 5179 |  Huella digital |

Ficha de Validación

| FICHA DE VALIDACIÓN | | | | | | | | |
|---|---|------------|-----------|-------------|-----------|----------|-----------|---------------|
| TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA EN LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE VILCAS HUAMÁN, AYACUCHO, 2024 | | | | | | | | |
| | Variable 1: Calidad de Servicio | Relevancia | | Pertinencia | | Claridad | | Observaciones |
| | | Cumple | No cumple | Cumple | No cumple | Cumple | No cumple | |
| | Dimensión 1: Fiabilidad | | | | | | | |
| 1 | Cumplimiento de lo prometido | X | | X | | X | | |
| 2 | Resolución de problemas | X | | X | | X | | |
| 3 | Plazos Establecidos | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 2: Seguridad | | | | | | | |
| 1 | Conocimiento del trabajador | X | | X | | X | | |
| 2 | Comportamiento confiable | X | | X | | X | | |
| 3 | Seguridad del Usuario | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 3: Elementos tangibles. | | | | | | | |
| 1 | Equipamiento modernos | X | | X | | X | | |
| 2 | Instalaciones atractivas | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 4: Capacidad de respuesta. | | | | | | | |
| 1 | Servicio rápido | X | | X | | X | | |
| 2 | Atención Personaliza | X | | X | | X | | |
| | Variable 2: Satisfacción del Usuario | | | | | | | |
| | Dimensión 1: Rendimiento percibido. | | | | | | | |
| 1 | Servicio de Calidad | X | | X | | X | | |
| 2 | Empleados capacitados | X | | X | | X | | |
| 3 | Costos de servicio | X | | X | | X | | |
| 4 | Servicio eficiente | X | | X | | X | | |

| | Dimensión 2:Expectativas del usuario. | | | | | | |
|---|---------------------------------------|---|--|---|--|---|--|
| 1 | Satisfacción del Usuario | X | | X | | X | |
| 2 | Personal con experiencia. | X | | X | | X | |
| 3 | Conocimiento del producto o servicio | X | | X | | X | |
| 4 | Tiempo de Espera | X | | X | | X | |

Recomendaciones:

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Dr / Mg. WILBER QUISPE MEDINA, DNI: 25760824.


 Mg. Wilber Quispe Medina
 LIC. EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD N° 5179



Ficha de Identificación del Experto

| | |
|--|--|
| Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación | |
| Nombres y Apellidos: YULY YOLANDA MORILLO CAMPOS | |
| N° DNI / CE: 33263862. | Edad: 51 años |
| Teléfono / celular: 985967896. | Email: yymorillo@gmail.com. |
| | |
| Título profesional: Licenciada en Administración. | |
| Grado académico: Maestría | Doctorado: |
| Especialidad: Gestión Pública. | |
| Institución que labora: Asesora académica independiente | |
| | |
| Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis | |
| Título: PROPUESTA DE MEJORA EN LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE VILCAS HUAMÁN, AYACUCHO, 2024 | |
| | |
| Autor(es): ...OCHOA ESTRADA, ROGELIO DARÍO | |
| Programa académico: ADMINISTRACIÓN. | |
| | |
|  Mg Yuly Yolanda Morillo Campos LICENCIADA EN ADMINISTRACION CUAD N° 01359 |  |
| Firma | Huella digital |

Ficha de Validación

| FICHA DE VALIDACIÓN | | | | | | | | |
|---|--|------------|-----------|-------------|-----------|----------|-----------|---------------|
| TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA EN LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE VILCAS HUAMÁN, AYACUCHO, 2024 | | | | | | | | |
| | Variable 1: Calidad de Servicio | Relevancia | | Pertinencia | | Claridad | | Observaciones |
| | | Cumple | No cumple | Cumple | No cumple | Cumple | No cumple | |
| | Dimensión 1: Fiabilidad | | | | | | | |
| 1 | ¿Con qué frecuencia percibe usted el cumplimiento de lo prometido de la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Con qué frecuencia los Administrativos de la UGEL Vilcas Huamán Resuelven los Problemas de los Docente Usuarios? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿con qué frecuencia la Unidad de Gestión Educativa Local actualiza sus documentos de Gestión como el MAPRO? | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 2: Seguridad | | | | | | | |
| 4 | ¿Cree usted que los trabajadores (as) de la UGEL- Vilcas Huamán, tiene conocimiento de sus funciones como servidores públicos? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Cree usted que los trabajadores de la UGEL- Vilcas Huamán tienen comportamiento confiable hacia sus usuarios? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Cuánta seguridad tiene usted como Usuario al respecto del | X | | X | | X | | |

Manillo y
 Me. Day Valverde Morales
 LEGISLADORA EN ADMINISTRACIÓN
 QUAD N° 01159

| | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|--|---|--|
| | servicio de rapidez de los trabajadores? | | | | | | |
| | Dimensión 3: Elementos tangibles. | | | | | | |
| 7 | ¿Cree usted que la UGEL-Vilcas Huamán posee equipos modernos acorde con el avance tecnológico para brinda un buen servicio a sus Usuarios? | X | | X | | X | |
| 8 | ¿Cree usted que las instalaciones de la infraestructura e iluminaciones que tiene la UGEL-Vilcas Huamán son apropiada para la atención a los Usuarios? | X | | X | | X | |
| | Dimensión 4: Capacidad de respuesta. | | | | | | |
| 9 | ¿Considera usted que el servicio que brinda la UGEL-Vilcas Huamán es rápido y eficiente en la atención a los Usuarios? | X | | X | | X | |
| 10 | ¿Considera usted que la UGEL-Vilcas Huamán ha implementado la atención personalizado para con sus Usuarios? | X | | X | | X | |
| | Variable 2: Satisfacción del Usuario | | | | | | |
| | Dimensión 1: Rendimiento percibido. | | | | | | |
| 1 | ¿Con que frecuencia ha recibido servicio de calidad por parte de los trabajadores de la UGEL-Vilcas Huamán? | X | | X | | X | |
| 2 | ¿Cree usted que los trabajadores administrativos de | X | | X | | X | |

Revista
 No. 141 - Volumen 14 - Año 14 - 2015
 ICDEN-001/2015 ALIANCE 570-1000
 CLAD N. 01159

| | | | | | | | |
|--|--|---|--|---|--|---|--|
| | la UGEL-Vilcas Huamán son permanentes capacitados en cuanto a la atención a los Usuarios? | | | | | | |
| 3 | ¿Considera que los Costos de Servicio según TUPA que cobra la UGEL-Vilcas Huamán los servicios que brinda son apropiados y al alcance de la mayoría de los Usuarios? | X | | X | | X | |
| 4 | ¿Cree usted que los servidores o trabajadores de la UGEL-Vilcas Huamán son eficientes en sus labores y brindan un servicio eficiente a sus Usuarios? | X | | X | | X | |
| Dimensión 2: Expectativas del usuario. | | | | | | | |
| 5 | ¿En calidad de Usuario se siente satisfecho por el servicio que brinda la UGEL-Vilcas Huamán? | X | | X | | X | |
| 6 | ¿En calidad de Usuario está informado de los servicios que brinda la UGEL-Vilcas Huamán? | X | | X | | X | |
| 7 | ¿Considera Usted que los trabajadores de la UGEL-Vilcas Huamán tienen suficiente experiencia en la administración pública? | X | | X | | X | |
| 8 | ¿Cómo usurario considera usted que el tiempo de espera en los diversos trámites es el esperado? | X | | X | | X | |

[Firma]
Mg. Taty Tovar de Torres, Carrera
LICENCIADA EN ADMINISTRACION
CLASO N° 01258

Recomendaciones:

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos..... DNI ...33263862.....



Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos
LICENCIADA EN ADMINISTRACION
CLAD N° 01359

FIRMA



HUELLA DIGITAL

Confiabilidad del Instrumento

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

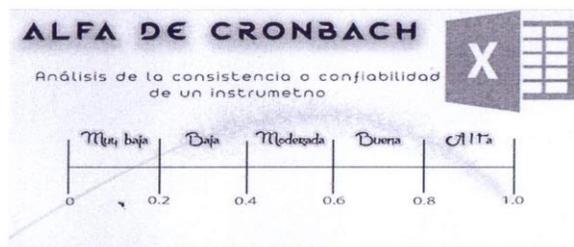
| | item 1 | item 2 | item 3 | item 4 | item 5 | item 6 | item 7 | item 8 | item 9 | item 10 | SUMA |
|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|------|
| Sujeto 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 29 |
| Sujeto 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 27 |
| Sujeto 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 36 |
| Sujeto 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 24 |
| Sujeto 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 33 |
| Sujeto 6 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 42 |
| Sujeto 7 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 |
| Sujeto 8 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 31 |
| Sujeto 9 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 30 |
| Sujeto 10 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 29 |
| VARIANZA | 1.21 | 0.8 | 0.56 | 1.04 | 0.21 | 1 | 0.6 | 0.89 | 0.6 | 0.65 | |

Σ (símbolo sumatoria) = 0.7427
 α (Alfa) = 0.7427
 K (Número de Items) = 10
 V_i (Varianza de cada ítem) = 7.56
 V_t (Varianza Total) = 22.8

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

CONCLUSION:

En la variable "Calidad de Servicios" se encuestó a 10 Directores Usuarios de la UGEL-Vileas Huamán, Ayacucho 2024, de lo cual según la fórmula Alfa de Cronbach, salió como resultado final 0.7427, lo que nos quiere decir el análisis de la consistencia es buena la confiabilidad del instrumento.



VARIABLE : SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

| | item 1 | item 2 | item 3 | item 4 | item 5 | item 6 | item 7 | item 8 | SUMA |
|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------|
| Sujeto 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 24 |
| Sujeto 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 19 |
| Sujeto 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 28 |
| Sujeto 4 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 17 |
| Sujeto 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 17 |
| Sujeto 6 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 14 |
| Sujeto 7 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 16 |
| Sujeto 8 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 21 |
| Sujeto 9 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 21 |
| Sujeto 10 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 23 |
| VARIANZA | 0.29 | 1.04 | 1.41 | 0.69 | 0.29 | 0.64 | 0.64 | 0.24 | |

Σ (símbolo sumatoria)
 α (Alfa) = 0.7517
 K (Número de Items) = 10
 V_i (Varianza de cada Items) = 5.24
 V_t (Varianza Total) = 16.2

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$



CONCLUSIONES

En la variable "Satisfacción de los Usuarios" se encuestó a 10 Directores Usuarios de la UGEL-Vilcas Huamán, Ayacucho 2024, de lo cual según la fórmula Alfa de Cronbach, salió como resultado final 0.7517, lo que nos quiere decir el análisis de la consistencia es buena la confiabilidad del instrumento.

Anexo 04. Formato de consentimiento informado u otros

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula: y es dirigido por el investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 05 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de sus correos electrónicos. Si desea, también podrá escribir al para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre:

Fecha:

Correo electrónico:

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):



Chimbote, 03 de junio del 2024

CARTA N° 0000000261- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE VILCAS HUAMÁN-AYACUCHO

Presente.-

A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada Propuesta de mejora en la calidad de servicio para la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024, que involucra la recolección de información/datos en docentes, a cargo de Rogelio Darío Ochoa Estrada, perteneciente a la Escuela Profesional de la Carrera Profesional de Administración, con DNI N° 28305473, durante el periodo de 04-04-2024 al 04-07-2024.

La investigación se llevará a cabo siguiendo altos estándares éticos y de confidencialidad y todos los datos recopilados serán utilizados únicamente para los fines de la investigación.

Es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente.

Dr. Willy Valle Salvatierra
Coordinador de Gestión de Investigación

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Rogelio Darío OCHOA ESTRADA, identificado (a) con DNI 28305473, con domicilio real en (Calle, Av. Jr.) Tahuantinsuyo N°. 301-Barrio Alto Perú, Distrito Vilcas Huamán, Provincia Vilcas Huamán, Departamento Ayacucho.

DECLARO BAJO JURAMENTO,

En mi condición de (estudiante/bachiller) en Ciencias Administrativas, con código de estudiante 3111131086 de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2024-1:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada Propuesta de Mejora en la Calidad de Servicio para la Satisfacción de los Usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2024. Serán reales dado que en la investigación no hubo manipulación, ni fabricación de resultados, por ende son originales.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

Ayacucho, 18 de mayo de 2024


Firma del estudiante/bachiller
DNI 28305473


Huella Digital