



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Propuesta de plan de mejora continua para la calidad de
servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa
Local Santa, Ancash, 2017**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Rosa Amelia Molero Farfán

ASESOR:

Dra. Patricia del Rocio Chávarry Ysla

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2017

PÁGINA DEL JURADO

Dr.
Presidente

Dr.
Secretaria

Dra. Patricia Chavarri Ysla
Vocal

DEDICATORIA

Esta tesis es dedicada en primer lugar a Dios quien cuida cada paso que doy en mi vida diaria, además de ser mi guía en cada objetivo trazado. El esfuerzo puesto en la presente investigación es el esfuerzo que Dios ha puesto en mí, con cada gota de sacrificio, con cada gota de superación, con cada gota de humildad esta tesis ha sido posible gracias a él.

La presente tesis tiene un valor agregado porque fue realizada con un amor especial hacia mis hijos Maria Rosa Reyes Molero y Christian Reyes Molero, quienes son el fruto más lindo que Dios y la vida me han brindado, son ellos mi fuerza mi inspiración para alcanzar cada objetivo trazado.

Rosa Amelia.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento fraterno y especial a la UGEL Santa, quien hizo posible realizar el estudio en sus instalaciones, al Director de la UGEL, por brindarme la confianza de realizar la investigación sobre la calidad de atención a los usuarios, este proyecto va dirigido hacia ellos.

Para mis amigos Elena Zavaleta Alegre y José Velezmoro López, quienes participaron por su amistad y compañerismo en toda esta etapa universitaria de maestría.

La Autora.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Rosa Amelia Molero Farfán, estudiante del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 32904239, con la tesis titulada “Propuesta de plan de mejora continua para la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, Ancash, 2017”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Nuevo Chimbote, setiembre 2017

Rosa Amelia, Molero Farfán

DNI N° 32904239

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Se presenta la tesis titulada: “Propuesta de plan de mejora continua para la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, Ancash, 2017”, realizada de conformidad con el Reglamento de Investigación de Postgrado vigente, para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

El informe está conformado por seis capítulos: capítulo I, introducción; capítulo II, método; capítulo III, resultados; capítulo IV, discusión; capítulo V, conclusiones y capítulo VI, recomendaciones; además se incluye las referencias y el anexo correspondiente.

Se espera, que esta investigación concuerde con las exigencias establecidas por nuestra Universidad y merezca su aprobación.

La Autora.

ÍNDICE

Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	
1.2. Trabajos previos	
1.3. Teorías relacionadas con el tema	
1.4. Formulación del problema	
1.5. Justificación del estudio	
1.6. Hipótesis	
1.7. Objetivos	
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación	
2.2. Variables, operacionalización	
2.3. Población y muestra	
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad	
2.5. Métodos de análisis de datos	

2.6. Aspectos éticos

III. RESULTADOS

IV. DISCUSIÓN

V. CONCLUSIONES

VI. RECOMENDACIONES

VII. REFERENCIAS

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos

Ficha técnica de los instrumentos

Validez de los instrumentos

Confiabilidad de los instrumentos

Anexo 2: Matriz de consistencia

Anexo 3: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio

Anexo 4: Otros

Consentimiento informado

Base de datos

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, Ancash, 2017. El estudio tuvo una población conformada por 180 usuarios que acudieron en los últimos tres meses a la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, después de efectuar la formula se obtuvo una muestra de 53 usuarios. Los datos obtenidos en la investigación fueron a través de la técnica de la encuesta, utilizando el instrumento del cuestionario Servqual, la que permitió recoger información a través de opiniones de los usuarios que asisten a la UGEL Santa, los datos se procesaron a través del programa Excel, de tal forma que el resultado general obtenido en la tabla 7, indica que la calidad de servicio es baja con un 100%, como conclusión general se ha legado a determinar el nivel de la calidad de servicio al usuario que acude a la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa, se observa de manera contundente que la atención al usuario tiene un nivel bajo con un 100%, el nivel medio obtiene un 0% y por último el nivel alto tiene un 0% respectivamente.

Palabras Clave: Calidad de servicio, Tangible, Fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta.

ABSTRACT

The present research had as general objective to determine the level of quality of service to the user in the Local Educational Management Unit Santa, Ancash, 2017. The study had a population made up of 180 users who attended in the last three months to the Management Unit Educativa Local Santa, after making the formula, a sample of 53 users was obtained. The data obtained in the research were through the technique of the survey, using the instrument of the questionnaire Servqual, which allowed to collect information through opinions of the users who attend the Santa UGEL, the data were processed through the program Excel, so that the general result obtained in table 7, indicates that the quality of service is low with 100%, as a general conclusion has been left to determine the level of quality of service to the user who comes to the Unit Of Local Educational Management of Santa, it is observed in a forceful way that the attention to the user has a low level with 100%, the average level gets 0% and lastly the high level has 0% respectively.

Key Word: Quality of service, Tangible, Reliability, security, responsiveness.

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCION

La calidad en el servicio en la actualidad es un tema primordial que todas las instituciones del estado deben tenerlo claro en beneficio de los usuarios, sin embargo en la mayoría de las organizaciones estatales, el servicio al usuario se ha visto rezagado por la mala atención que reciben cada vez que realizan algún trámite en las diferentes instituciones. Lo que ha provocado en muchos casos denuncias de parte de los usuarios en contra de algunas entidades, cabe destacar que el estado realiza esfuerzos para mejorar esta debilidad que tiene en la gran mayoría de entidades públicas, pero no ha sido suficiente para acabar con este problema.

Es así que cuando el usuario decide realizar una gestión en cualquier entidad, empieza el proceso del servicio, en el cual los colaboradores deben atender con el mejor trato posible, con una actitud positiva y amable para que influya positivamente en la imagen de la institución. De tal manera es muy trascendental que las entidades estatales cuenten con políticas o directivas de atención al usuario donde se encuentre reglamentado las mejores condiciones para el usuario y las soluciones de problemas. El usuario no ve al colaborador como el culpable de su experiencia desafortunada, sino culpa a la institución en general.

La calidad en el servicio al usuario, depende de las instrucciones que reciben los colaboradores de parte de la entidad, a través de cursos, talleres en temas de atención al usuario, a la solución de problemas; todo esto conlleva a una satisfacción del ciudadano y esta satisfacción puede ser a causa de un trámite rápido o un problema solucionado. Es así que en la presente investigación se estudia la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión educativa Local Santa a través del método Servqual que es el método más óptimo para alcanzar excelentes resultados y determinar el nivel de calidad de servicio al usuario que brinda la UGEL Santa, lo que conlleva a desarrollar un plan de mejora continua para mejorar la calidad del servicio.

1.1. Realidad problemática

El servicio de atención es la unión de acciones, las cuales se realizan para satisfacer necesidades, es así que el servicio en las entidades del estado, se realizan con el fin de brindar una adecuada atención al usuario dándole respuestas a los problemas que se suscitan. Es así que el buen servicio de atención es importante para que los usuarios se retiren contentos por el servicio recibido, así mismo la calidad del servicio de atención es brindar al usuario las soluciones o respuestas para sus preguntas o inquietudes.

A nivel internacional, existen realidades que no son ajenas a la nuestra y un claro ejemplo es Estados Unidos donde las quejas se originan cuando un servicio no se encuentra alineada con los principios de buenas acciones administrativas, un mal servicio, torpe y de mala calidad afecta categóricamente a las instituciones. Los empleados de las entidades públicas deben ofrecer un buen servicio al usuario (Pereira, 2013, "Atención al cliente en el sector transporte", párr.3).

Las capacitaciones para mejorar el servicio debe ser constante, pero las autoridades no le dan la debida importancia, lo que origina un malestar que se refleja en las quejas. Los problemas son; la limitación de los ingresos públicos, ciudadanos más entendidos, presión para optimizar los servicios. Problemas que no pueden ser ignorados por el gobierno (Pereira, 2013, "Atención al cliente en el sector transporte", párr.3).

En España el problema está en la lista de ineficiencias que no se agota, aunque existen mancomunidades que tratan de limitar este problema, la realidad es que el costo de contratar servicios de recogidas de basura, mantenimiento de jardines, alumbrado, atención a los usuarios y tramites (Bote, 2011,"Sobran municipios en España", párr.01).

Otro ejemplo relacionado con determinados gastos de los consistorios (teléfono, seguros), que negociados de manera atomizada también resultan más caros, y al final esto repercute en el bolsillo de los contribuyentes. También el encarecimiento en

la provisión de servicios a los ciudadanos que supone tener que proveerlos de manera tan atomizada (Bote, 2011, "Sobran municipios en España", párr.01).

A nivel nacional, en el Perú aún se sigue soportando los permanentes y deficientes trámites realizados en algunas entidades públicas, como en las municipalidades, en el Poder judicial, Ministerio Público, en dependencias policiales, entre otros. Las largas esperas, pagos no justificados y trámites engorrosos son algunos problemas que se suscitan, y para manera de ejemplo, existen municipalidades que exigen un plano de zonificación para dar una licencia, sin embargo las municipalidades cuentan con este requisito (Perú21, 2013, "Declaran la guerra a trámites burocráticos", párr.3).

Además de los costos para tramitar algún documento, donde no puede costar setenta soles una simple impresión, lo mismo pasa con las tasas policiales o trámites administrativos. La ineficiencia de la burocracia estatal lo que genera grandes problemas (Perú21, 2013, "Declaran la guerra a trámites burocráticos", párr.3).

La tarea para mejorar el servicio en las entidades públicas fue una tarea muy dura, según el ranking CAD del 2013, la cual indica que el servicio de atención al usuario toma en promedio dos horas y media. La mayor burocracia se observa en algunos ministerios donde se puede demorar hasta 4 horas y media para lograr la atención, en otros casos como son las entidades reguladoras o supervisoras el promedio para ser atendido es de dos horas y en entidades autónomas la demora puede ser desde dos a cuatro horas por un trámite (Perú21, 2013, "La atención en las entidades públicas demoran hasta cinco horas, párr.1).

A nivel regional, en los gobiernos regionales el lapso para atender a un usuario es de dos horas; en las municipalidades provinciales una hora y media y en los municipios distritales puede superar los sesenta minutos (Perú21, 2013, "La atención en las entidades públicas demoran hasta cinco horas, párr.1).

A nivel local, hoy en día con los sistemas de gestión que manejan muchas entidades del estado, para mejorar los procesos administrativos, hacen que el

usuario se sienta más confiado en acudir a un municipio, a un ministerio a cualquier entidad pública, sin embargo cuando se habla de la Unidad de Gestión Educativa Local - Santa que debería estar desarrollando mejoras en beneficio del usuario que acude a diario para tramitar documentación, es todo lo contrario, se recibe una mala atención por parte de los trabajadores, la infraestructura no es la adecuada para el servicio que brindan, el servicio de documentación trabaja de una forma muy ambigua, no manejan sistemas de gestión, empleados sin uniforme que valla de acuerdo a la entidad, creando con ello una seguidilla de problemas que están vinculados con la calidad de servicio al usuario.

Como se refiere, los problemas que se acarrear las demoras en la entrega de certificaciones, el tiempo de espera para ser atendido, especialmente en el área de atención que es la que está en contacto con el usuario, provocando con ello un descontento con las personas que asisten a las oficinas de la UGEL – Santa. Todo esto provoca una serie de malestar, reclamos y más reclamos que proviene de los usuarios que solo piden que los tramites o documentación solicitada se desarrollen de una forma eficiente para la satisfacción del mismo. Es así que la atención debe ser monitoreada para saber cómo realizan el trabajo los empleados de la UGEL – Santa para corregir errores y mejorar en el servicio brindado.

1.2. Trabajos previos

A nivel Internacional

Prado, A. (2011). Con su tesis doctoral “Calidad de servicio, calidad de relación e intención de comportamiento en el entorno on-line”, la investigación tuvo como instrumento al cuestionario, que fue aplicado a una muestra de 575 usuarios a través de una página on-line. La investigación concluyo que la mayoría de los consumidores que adquieran servicios turísticos on-line se caracterizarán por ser mujeres (53.5%), y consumidores masculinos es un (46.5%). Además, respecto a la edad, los consumidores que adquieren servicios son menores de 30 años, 37.4%, y entre los 30 y los 44 años, 41.4%. Es así que, la fiabilidad, es cumplir con del servicio prometido, el bajo nivel de errores durante el servicio. La empatía entendida como la importancia al cuidado de las relaciones que se mantienen con los transitorios. La calidad de servicio son los componentes físicos y los mecanismos destinados para la ejecución (p.372).

Tumino, M. (2013). Presento su tesis de maestría “Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio”, el estudio tuvo como instrumento al cuestionario que fue aplicado a 454 estudiantes. El estudio concluyo Por su parte, las distintas diferencias señaladas entre las percepciones de los estudiantes de las insituciones académicas que participaron en el estudio, reflejan que los esfuerzos y recursos invertidos por las facultades, tanto en la capacitación docente como en el equipamiento ofrecido en las prácticas de aprendizaje, son claramente valoradas por los estudiantes (p.81).

Armada, E. (2015). Con su tesis doctoral “La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución”, para el estudio se utilizó una muestra de 552 usuarios y se les administro un cuestionario como instrumento, fue un estudio longitudinal, el objetivo fue: Determinar del grado de satisfacción actual del usuario con los servicios deportivos municipales. El estudio concluye que los valores medios de satisfacción percibida por

los usuarios de las instalaciones deportivas del Ayuntamiento de Cartagena son altos. Apreciándose pequeñas diferencias a favor de los usuarios en el año 2015 (p.229).

A nivel nacionales

Arrué, J. (2014). Mostro en su tesis de maestría “Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014”, la investigación tuvo como instrumento al cuestionario aplicado a 196 usuarios de Osiptel Loreto, el estudio concluye que la percepción se encuentra en el rango de satisfacción baja (62%), siendo una escala de calificación que podría considerarse como adecuado para el usuario pero no suficiente respecto al servicio recibido en todo el proceso en la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto (p.64).

Suarez, R. (2015). Evidencio en su tesis de maestría “El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: centro de idiomas de la universidad nacional del callao periodo 2011 - 2012”. Fue de tipo descriptivo con una muestra de 374 alumnos que se les aplico un cuestionario como instrumento. El objetivo fue: Medir el nivel de calidad del servicio mediante el modelo SERVQUAL en el Centro de Idiomas. El estudio concluyó que el modelo SERVQUAL muestra el nivel de calidad del servicio del Centro de Idiomas durante el periodo 2011 – 2012, en un promedio ponderado de 3.39 respecto a la tabla de expectativas y percepciones (p. 95).

Chuque, G. (2016). Demostró en su tesis de maestría “Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín del I.E.S.P Público Emilia Barcia Boniffatti 2012”, tuvo al cuestionario que fue aplicada a una muestra de 63 padres de familia, el estudio concluyo que la investigación reportan la existencia de una relación media entre la calidad de los servicios educativos, según la percepción de los padres de familia y el logro de aprendizaje en el área de Matemática ($r = 0,574$) en los niños y niñas, esto indica

que el buen logro de aprendizaje que adquieren los niños y niñas está en directa relación con la calidad (p. 122).

A nivel locales

Chauca, H. (2013). Presento su tesis de maestría “Efectos del proceso de Municipalización de la gestión educativa en la calidad del servicio educativo de las I.E. públicas de la Provincia de Huaraz 2008-2010”, tuvo como instrumentos a cuestionarios y entrevistas la que fue aplicada a una muestra de 223 estudiantes, directores, docentes y padres de familia de seis instituciones educativas de nivel secundario, el estudio concluyo que el 15% y 43% de los actores educativos opinan en nada y poco satisfactorio sobre los efectos del proceso de la gestión educativa, el 19% y 42 % de los actores encuestados señalan poco satisfactorio la calidad de servicios que brindaron las I.E. de Huaraz (p.06).

De la Cruz, S. (2014). Presento su tesis de maestría “Relación entre habilidades sociales del directivo y la calidad de servicios educativos en la Institución Educativa Fe y Alegría N° 19 de Huaraz, 2014”, la cual tuvo un instrumento al cuestionario que fue aplicado a una muestra de 75 estudiantes de la institución, el estudio concluyo que existe una relación significativa entre habilidades sociales del directivo y la calidad de servicios educativos en la Institución Educativa Fe y Alegría N° 19 de Huaraz, lo que indica, que la práctica de habilidades sociales de los directivos es un factor determinante para mejorar la calidad de servicios educativos en una Institución Educativa (p.2).

Alejo, E. (2015). Explico en su tesis de maestría “Propuesta para la mejora de la calidad del servicio al usuario del estamento administrativo en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz, 2015”, la investigación utilizo como instrumento al cuestionario que fue utilizado para una muestra de 178 directivos y personal de la universidad y se utilizó la guía de entrevista para una muestra de 193 estudiantes, el estudio concluye que la calidad del servicio percibida por los usuarios en el estamento administrativo de la UNASAM, con el 53.9% de usuarios que están

regularmente satisfechos de la calidad de atención; por lo que justifica el plan de mejora de la calidad del servicio (p.79).

Ayala, K. (2015). Indico en su tesis de maestría “Calidad de los Servicios y la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaraz; año 2014”, la investigación tuvo como instrumento al cuestionario que fue aplicado a una muestra de 357 usuarios que asisten a la municipalidad, el estudio concluyo que la actual calidad de los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Huaraz, determinan un bajo grado de satisfacción que experimentan los usuarios de los mismos; tal como se muestran en los indicadores de satisfacción obtenidos en el estudio; 51% de los encuestados manifestó su inconformidad por dichos servicios (p. 73).

1.3. Teorías relacionadas al tema

Teoría de la calidad del servicio al usuario

Existen diversas teorías que pueden describir la calidad del servicio de las entidades tanto del estado o de las empresas privadas, es así que la calidad del servicio es poder saber lo que el cliente o usuario desea porque ya no basta con satisfacer sus necesidades, ahora el servicio se centra en hacer más para del usuario y el compromiso es de toda la organización.

Para describir la teoría de la calidad del servicio el autor Deming indica lo siguiente:

La calidad tiene un previsible nivel de paridad, a bajo costo y útil para los clientes. Teniendo en cuenta que el autor buscará siempre cerrar todas las pasividades de los métodos, investigando con más igualdad del proceso que reflejen básicamente en la mejora continua y de suplir el control para lograr la calidad por una metodología que involucre la colaboración de todos, fragmentando obstáculos y provocando tipos de liderazgo participativos, (...). El autor acento catorce puntos para que la gestión lleve a la organización a una etapa de calidad, productividad y competitividad (1986, p.49).

Lo que indica Deming es que la calidad se basa en tener un costo bajo y debe ser útil para el usuario, siempre buscando la mejora continua en los procesos para hacerlo más eficiente. Más allá que el autor dejo lineamientos para la calidad del servicio, se podría describir el la calidad es no tener errores en los procesos y que la

percepción del usuario después que el servicio fue entregado haya superado las expectativas.

De tal forma, que el mejor servicio es aquel que más satisfacciones trae consigo cuando soluciona un problema o satisface una necesidad, según Juran afirma que:

Existen dos definiciones de calidad, una que describe la calidad y el otro que vincula las particulares de un producto o servicio que satisfacen las necesidades de todos los usuarios y en resultado es la satisfacción del usuario hacia el producto y otra se indica sobre la calidad cuando radica en no tener debilidades, (...). No hay duda, que para lograr la calidad; es justo contar con una entidad que desarrolle la calidad en todos sus procesos. La filosofía radica en que todas las gerencias debe estar implicada en la producción de los servicios, para ser capaces de administrar y participar en los planes de mejora de la calidad (1996, p.10).

Para el autor Juran indica que existen dos definiciones; una que describe las características de un servicio y la otra de la calidad cuando no tiene debilidades, es así que el autor enfoca la calidad del servicio de una empresa, desde la cabeza que es la que debe asignar las directivas de la calidad del servicio, para que todas las áreas que están directamente e indirectamente relacionadas con el servicio deben también tener calidad en sus funciones.

Crosby (1984), indica que calidad es dar a los usuarios, productos y servicios de buena calidad y desarrollar en el tiempo prometido. Consideran dos tipos de usuarios los internos y externos y los envuelve en la definición donde la filosofía es producir con cero errores. La filosofía de calidad se basa en que todo lo que se realiza, ósea tiene un solo patrón de actuación, cero defectos, lo cual se logra con una dedicada supervisión. Indica que el control no garantiza la calidad total solo saber cómo están las cosas, así mismo el éxito radica en un trabajo eficiente, conociendo al usuario y sus necesidades, además de permitir al talento humano disfrute cada día de trabajo (p.73).

Necesariamente en busca de mejorar el servicio siempre existirán errores, pero en la constante esas limitaciones tendrán que disminuir, además el hecho que exista un control no significa que exista calidad total, es solo evaluar cómo están las cosas, es necesario buscar la eficiencia a través del tiempo.

La calidad es la que satisface las necesidades de los usuarios y contiene el costo entre los requerimientos. La calidad es tener la calidad en el trabajo, en el servicio, en la información, en el proceso, en la división, en todo el recurso humano, en el sistema, en la empresa, en los objetivos. Se enfoca en controlar la calidad en todas las áreas, el inicio de una gestión acertada, es acceder que los empleados desarrollen al máximo las capacidades, trabajando por la mejora continua, evitando los posibles errores (Ishikawa, 1985, p.44).

Se hace notorio que la mayoría de autores afirman que buscar la calidad del servicio es satisfacer necesidades del usuario, en esta ocasión el autor lo reafirme sin embargo amplía el concepto a que la calidad del servicio está en todos lados de la institución, ser eficiente en el trabajo, en la atención, en procesos, en las decisiones, eso es tener calidad del servicio.

Feigenbaum (1991, p.5), “la calidad es un método eficiente para integrar las energías; en desarrollo, mantenimiento y mejora del recurso humano que crean la organización, de manera que el marketing, la ingeniería, la producción y el servicio complementan la satisfacción del usuario”.

La calidad como indica el autor hace referencia que, es una entidad busca ser exitosa a través de la calidad debe tener claro q en todas las áreas debe estar la calidad, es así que lo único que se produzca sea calidad total.

Peters (1982, p.69), “desarrolla notablemente la calidad en el servicio para llegar a la excelencia y se logra a través de la creación, la importancia del factor humano y la atención al usuario, basados en un auténtico liderazgo”.

El concepto de calidad según diferentes autores:

Ishikawa (1985, p.44), “con su teoría sobre la calidad hace mención que se fundamenta en producir, crear, originar y conferir un producto o servicio de calidad que sea barato, para un buen uso y en todos asuntos satisfactorio para el usuario”.

Para el autor Ishikawa quien afirma que la calidad se basa en diseñar y producir un servicio que sea satisfactorio para el usuario, sin embargo no solo es diseñar producir, porque para que un servicio o producto sea de calidad toda la organización debe tener una filosofía y esta debe empezar desde la dirección para que enseñe a todas las áreas.

La calidad es cumplir con lo que se ofrece, donde el sistema es la importancia de cualquier riesgo, el modelo es cero errores en el proceso y la medida es el costo del incumplimiento de no cumplir, además la calidad se logra cuando un producto o servicio sea barato, que tenga una utilidad y que satisfaga la necesidad del consumidor (Cerezo,

2006, p.109).

Para otro autor como Cerezo que indica que la calidad es cumplir con lo ofrecido, no tener errores y que el servicio satisfaga al usuario, tendré del contexto es realizable pero la calidad del servicio es hacer más por el cliente, donde el cliente se valla feliz.

Según Ishikawa (1998), define a la calidad con un grado de importancia dónde las características innatas pueden cumplir las obligaciones establecidas, la calidad debe obedecer y lograr no solo a nivel de servicio o producto o en el proceso de la realización, la calidad va más allá de realizar bien el proceso, se deben tener en cuenta que para lograr la calidad deben estar comprometidas áreas como ventas, administración, marketing y la organización en si, además del compromiso del equipo de trabajo (p.237).

Según el autor Ishikawa, afirma que la calidad de servicio se encuentra en los detalles más precisos que puede tener el servicio brindado o el producto ofrecido, es así que la calidad obedece a cumplir las necesidades del usuario o consumidor según sea el caso, cabe precisas que la calidad también se adquiere a través del compromiso de toda la organización y más; de las áreas involucradas en la producción o servucción del servicio.

La calidad debe lograrse en el inicio del proceso que une a la organización con el entorno y la conexión lo realiza en área de marketing, además que conocer al usuario podemos saber sus necesidades y lograr satisfacerlo y a través del marketing podemos saber cuál es la calidad real. En tanto la valoración de la calidad para los servicios se logra cuando se está dando el servicio, por lo tanto la satisfacción del usuario se logra cuando las percepciones cumplen las expectativas después de haber recibido el servicio o producto (Perez, 2005, p.97).

Para el autor Perez, quien expresa que la calidad empieza desde el inicio de la elaboración del producto o del servicio, pero para que el inicio sea el deseado, primero se debe conocer al usuario y hacer el servicio o hacer el producto de acuerdo a lo que solicita. Es así que el servicio es de calidad cuando la percepción del servicio cumple las expectativas.

Juran (1996, p.10), “sistematiza conceptos y técnicas desarrolla, donde la calidad es la adecuación de uso desde el punto de vista del usuario, el rol de los dirigentes destacando la planificación, el control y la mejora conforman una trilogía de la calidad”.

Tigani (2006), la calidad es la dimensión en que un servicio o producto puede satisfacer necesidades de los usuarios, además de solucionar problemas o agregar valor para alguien en particular. Las cosas visibles pueden compararse con otras para ver su cercanía a lo ideal, sin embargo cuando se refiere a un servicio y de las diferentes opiniones de los usuarios, la mayoría no se aproxima a lo ideal, sino las expectativas que cada usuario tenga de lo recibido (p.25).

La calidad como concepto, involucra todos los procesos que intervienen en la elaboración del servicio, poniendo en juego todos los recursos necesarios, para prevenir las fallas e involucrando a toda la organización, mermando el clima y las relaciones entre el equipo de trabajo, es decir fortaleciendo las relaciones del usuario interno y externo, sabiendo que los clientes internos son los que trabajan en la organización y los usuarios externos son aquellos que solo se relacionan con la organización cuando adquieren algún servicio (Albrecht, 1992 p.65).

El concepto de Servicio según diversos autores:

Cuando se conceptualiza la palabra servicio, le buscamos distintas definiciones pero una de las que más se acerca es la del autor Lovelock, quien afirma que:

Un servicio es una acción o desempeño que ofrece la organización al usuario, aunque el proceso puede estar vinculado a un producto físico, la acción siempre va ser intangible y por lo general no da como resultado algún producto, sino crean valor y proveen beneficios de los usuarios en tiempos y lugares específicos como resultados de ocasionar un cambio deseado en el receptor del servicio (2011, p.4).

Las instituciones que ofrecen algún servicio a los usuarios, mayormente ofrecen un intangible, sin embargo cuando los usuarios nos evalúan el servicio lo hacen a través de sus percepciones, en la mayoría de casos un buen servicio se mide cuando el usuario se encuentra satisfecho de lo recibido.

En otro enfoque, el servicio se refleja más en lo que se obtiene cuando se trabaja con dedicación en el servicio, es así que un usuario satisfecho siempre hablara bien del servicio, de tal modo que los autores Zeithalm, Parasuraman y Berry afirman lo siguiente:

En una economía donde prevalecen los servicios, unas organizaciones son líderes porque se obsesionan con ser eficientes en el servicio que brindan, utilizando diferentes formas para mejorar la productividad en cada servicio y provoca la fidelidad y confianza del usuario; se utiliza la calidad como estrategia ante la competitividad de precios y como antecedente de una eficiente atención que se propaga a todo el público y sea parte de la estrategia publicitaria (1990, p.163).

Existen entidades que siguen lineamientos para tener un buen servicio, lo que conllevaría al éxito y tanto es su preocupación por hacer bien las cosas, que no se les escapa ningún detalle, lo que las convierte en instituciones de éxito.

Olvera y Scherer (2009, p. 32), “el servicio es una actividad que se identifica por brindar tiempo, destrezas, conocimientos, prestar atención, buscar solución a los problemas, ofrecer ayuda, regalar una sonrisa, un saludo, El servicio y la atención atraen satisfacen y retienen a los usuarios”.

Para satisfacer al usuario no solo hay que prestar el servicio, sino hay que satisfacer la necesidad, lo que quiere decir; es que debemos hacer más para llenar la percepción.

El autor Ruiz (2001), afirma que “el servicio es una definición que tiene diversos significados, entiende que es la unión o complementos de las cualidades y un valor cuantitativo , que siempre se encuentra en la prestación principal, ya sea un producto o servicio” (p56).

Otro autor que tiene un concepto muy exitoso cuando se refiere al servicio es Gonzales que afirma lo siguiente:

Tigani (2006, p.26), es la acción o trabajo realizado por una persona para solucionar un problema de un cliente, esta definición deja en claro que existen personas que dependen de un servicio para satisfacer una necesidad, de tal forma que los usuarios internos alimentan el concepto del servicio en forma directa y los que no lo realizan deben empezar hacerlo.

Serna (1999, p. 17), “el servicio al usuario es el conjunto de estrategias que una organización elabora para satisfacer necesidades existentes, mejor que la competencia, las necesidades y expectativas de los clientes externo”.

El servicio al usuario; es la prestación de un servicio que le da la entidad al administrado para solucionar, responder, o asistir alguna duda o necesidad. Cuando u usuarios e va satisfecho eso quiere decir que hemos cumplido en la totalidad.

Existen diversos autores que indican lo siguiente acerca de la calidad del servicio:

Fernández y Bajac (2004, p.345), “la calidad de servicio fortalece las relaciones con los usuarios, desarrolla relaciones más rentables, eleva el nivel de los informes de cada persona, rebaja el nivel de los precios, aumenta la motivación y disminuye la frecuencia de la contratación del personal, entre otros factores”.

Cuando se describe la calidad de servicio se engloba muchos factores, que precisamente están involucrados en el proceso es así que los autores Olvera y Scherer indican:

La calidad del servicio no solo se debe pensar en beneficios de la empresa y la lealtad de los usuarios, sino como una pieza clave en la tomar buenas decisiones de las personas. Existen unos pasos para mejorar la calidad en el servicio; el primero es entender que desea el usuario, el segundo es dirigir el servicio en las necesidades, tercero es saber cómo lo recibió y por ultimo hacer los cambios que fueran necesarios para mejorar el servicio (2009, p. 21).

Se debe conocer a los usuarios y saber lo que desean, para desarrollar el servicio adecuado dirigido a la necesidad, para tal efecto una vez terminado saber cuál es el grado de satisfacción del servicio brindado.

Según Borjas (2013, p.57), indica que la calidad de atención al usuario es un proceso para lograr la satisfacción cubriendo todas las necesidades de los usuarios, considerando que las organizaciones existen porque existen clientes o demanda, los cuales tienen una necesidad por ser cubierta, en este caso de un servicio de calidad oportuno, motivo por el cual se debe poner más énfasis en el proceso del servicio brindado, para que la organización tenga una imagen de prestigio ante los usuarios, y no pierda el enfoque de la calidad y sobre todo la mejora continua de los servicios.

Según el autor Borjas, quien expresa que la calidad empieza en la atención a los usuarios, es así que la forma de atender mantiene un proceso para cumplir con cada necesidad del usuario, cabe recalcar que cada usuario es distinto y mantiene una necesidad diferente. Las entidades deben conocer y estar más cerca de lograr la satisfacción cumpliendo con a las necesidades de los usuarios.

Los autores Zeithaml, et al (1991), “el servicio eleva el nivel de calidad, recae sobre todos, provocando una reacción en cadena que beneficia al usuario, recurso

humanos, directores y accionistas, provocando un beneficio general y por ende el bienestar de la sociedad” (p.169).

Se entiende que prestar un servicio de primer nivel eleva las expectativas de los usuarios, de conocer y ser partícipe del servicio. Lo que favorece que la institución tenga una buena imagen ante los usuarios.

Casermeiro, Scheuber, Gabriel & Contreras (s.f.), definieron “la calidad del servicio como el conjunto de propiedades y características de un servicio, que satisface las necesidades establecidas por el usuario, el ciudadano y el usuario de los mismos” (p.08).

Afirma que la calidad de servicio tiene consigo innumerables características, las cuales ayudan a satisfacer necesidades de los usuarios.

Cuando se habla de calidad, se debe comprender que el cliente toma un servicio con una expectativa alta, es así que cuando culmina el servicio la percepción suele ser baja.

“La calidad de servicio no es aprobación con las descripciones sino más bien consentimiento con los detalles de los clientes. Porque adquiere realidad en la percepción y considera más al deseo que a la percepción” (Berry y Bennet, 1992, p.78).

Según Spreng y Mackoy, (1996) citados por Vera y Trujillo, (2013, p. 16) los autores expresan que encontrar la calidad de un servicio es ajeno a satisfacer al usuario pero a la vez un antecedente importante de este último. Establecieron prácticamente que los caracteres de la calidad en el servicio se aparten estadísticamente de la satisfacción cuando esta última se mide mediante la dis-confirmación de expectativas.

Los autores Vera y Trujillo manifiestan que la calidad del servicio es muy diferente a la satisfacción del usuario, pero que pueden ser utilizados como antecedentes para ser medidos, sin embargo en la apreciación también se nombra a las expectativas de los usuarios con referencia al servicio, que también entra a la medición estadística.

Uno de los conceptos más representativos cuando se refiere a la calidad de servicio lo tiene el autor Devoto (s.f, párr. 3-5) quien indica que el servicio es un proceso donde está involucrado el usuarios y es el único que nos puede evaluar porque es quien recibe el servicio, de tal forma que lo hace utilizando sus percepciones de acuerdo al servicio.

Los componentes de la calidad basada en el servicio

Lovelock (2011, p.634), indica que muchos investigadores piensan que para medir la calidad de un servicio se necesita un enfoque distinto al medir la calidad de un producto, por la intangibilidad y naturaleza de muchos servicios. Debido a que en muchos casos los mismos clientes son los que participan en la ejecución del servicio. Lo que indica el autor que según autores como Zeithalm identifican 10 criterios que se utilizan por los usuarios para evaluar la calidad de un servicio y que luego se consolidaran en cinco grandes dimensiones como son; elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, aseguramiento y empatía.

Para el autor Lovelock indica que a diferencia de otros autores, la calidad se puede medir, ya sea una organización que brinda servicio o una que brinda productos, el enfoque no es diferente porque ambas tienen clientes, los cuales son los que evalúan a la organizaciones.

Las características del servicio

Olvera y Scherer (2009, p. 32), el autor indica que para poder analizar el servicio debemos conocer los detalles de este, de tal manera que el servicio tiene unas características únicas que son bastante complicadas y tiene un nivel de complejidad en su implementación y es por lo que representa cada característica, para mencionar alguna se detalla las siguientes; es una actividad, es intangible, es inseparable, es heterogéneo, no tiene propietario, fluctuante a la demanda, el cliente participa en la actividad y no es almacenable.

Para los autores Olvera y Scherer, indican que para para analizar el servicio se tiene que conocer a fondo el proceso de la misma, porque no todos los procesos de un servicio son iguales, existen características que son complejas de analizar.

La calidad del servicio desde el punto de vista del cliente

En los servicio es muy difícil que el usuario este ajeno en el proceso, de tal manera que siempre el usuaria va estar involucrado, es así que desde el punto de vista del autor Zeithaml et al (1991), indica:

La servucción, el consumo y la evaluación son tres componentes básicos que diferencian a los servicios de los productos. En primer lugar los servicios son netamente intangibles, porque se reflejan en acciones y experiencias; En segundo lugar los servicios no son iguales, varía dependiendo el usuario, la entidad y la evolución diaria en el proceso. En tercer lugar el consumo y la producción en la mayoría son inseparables, generalmente la calidad del servicio ocurre cuando se da el servicio, cuando se da la interrelación usuario y proveedor (p.213).

Básicamente se hace referencia que el servicio es un intangible diferente a la de un producto, así mismo se afirma que ningún servicio es igual que otro y que en producción del servicio siempre va estar inherente el usuario.

Fernández, et al (2004, p.353), todas las organizaciones deben diseñar y producir sus servicios de forma de mejorar o exceder las expectativas de los usuarios. De tal forma surgen interrogantes sobre que esperan los usuarios del servicio, que dimensiones son los más importantes. Independientemente que servicio se ofrece, los usuarios utilizan los mismos criterios para evaluar la calidad, aunque con diferentes valoraciones según sea el caso.

Para el autor Fernández, todas las instituciones tienen que tener diseños para mejorar sus servicios o productos de tal forma que pueda cumplir con la exigencia de los usuarios o consumidores, es así que los usuarios utilizan mecanismos para evaluar el servicio de una organización.

Según los autores Zeithaml, et al (1991), los usuarios que consumen servicios siempre están involucrados en la producción, observando y evaluando el proceso de servucción, mientras experimentan el servicio. Además a través de las investigaciones se establecieron patrones para evaluar los servicios, estos lineamientos, según los autores proporcionan valiosa contribución acerca de cómo los usuarios definen y evalúan la calidad del servicio (p.213).

Según los autores Zeithaml y compañía, indican que los usuarios que prestan servicios son el mismo que intervienen en la servucción de la misma, mientras se va desarrollando el servicio, esta intervención de los usuarios proporcionan nueva información para evaluar el servicio, este patrón que utilizan los usuarios sirve para crear lineamientos de evaluación al servicio de todas las organizaciones.

Para medir la calidad recibida por un usuario, autores como Parasuraman, Zeithaml y Berry crearon un instrumento de investigación y lo llamaron Servqual. Dicho instrumento está basado para que los usuarios puedan evaluar la calidad del servicio de una organización a partir de comparar sus percepciones y expectativas. Servqual es un instrumento de medición que puede aplicarse en cualquier empresa de servicio (Lovelock, 2011, p.636).

Modelos para evaluar la calidad del servicio

Los autores Zeithaml, et al (1993, p.53), la importancia que presenta el sector de servicios en la economía mundial, ha sido sin duda el origen principal del aumento de la literatura sobre el marketing de los servicios en particular, (...). Diferentes modelos se utilizan para medir la calidad de servicio de una organización, sin embargo el modelo Servqual es el de mayor importancia, dado que tiene los mayores números de trabajos aportados sobre el tema. El modelo Servqual fue presentado como efectos de la ausencia de la literatura, específicamente la problemática relacionada con la medida de la calidad del servicio de manufacturados.

Los autores Zeithaml y compañía, expresan que el sector de los servicios presenta un índice que va en incremento, a través de nuevas filosofías relacionales que involucra a la organización con el usuario, de tal forma que existen diversos mecanismos para medir la calidad del servicio de una institución, sin embargo el método mas utilizado es el instrumento Servqual que presenta trabajos aportados al estudio de la calidad del servicio.

Proceso para la evaluación de la calidad

Según el autor Pizzo (2013, p79), la calidad es una disciplina que le compete a toda la organización, entonces sugiere pasos para evaluar la calidad del servicio; el primero paso es averiguar las principales debilidades del servicio, el segundo paso es evaluar la satisfacción de los usuarios en relación a la debilidad encontrada, para esto se necesita realizar una encuesta, el tercer paso es implementar mejoras rápidamente, el cuarto paso es evaluar el proceso y consolidar toda la información a través de las encuestas, para decidir qué cambios realizar.

Lo que nos indica Pizzo es que la calidad se trabaja como disciplina, enfocada en toda la organización y el primer paso es analizar donde esta los errores más comunes dentro del servicio, así mismo se evalúa la satisfacción del usuario que lo hace feliz, para comparar con el análisis de los errores más comunes que presenta el servicio, el siguiente paso es implementar mejoras, el cuarto paso es evaluar el nuevo proceso y la toma de decisiones para saber qué cambios realizara.

Modelo SERVQUAL

Los autores Zeithaml, et al (1993, p.55), el modelo Servqual conceptualiza la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los usuarios que prestan el servicio y las expectativas que sobre este se habían formado previamente. De esta forma un usuario evaluará la percepción y expectativa que tuvo hacia el servicio, las organizaciones de servicios que se diferencian por el servicio de calidad que prestan, deben enfocarse con mayor interés al hecho de superar las expectativas

de los clientes.

Las investigaciones acerca de la calidad basada en la satisfacción del cliente, indican que los usuarios optan por un servicio frecuentemente y mantienen experiencias previas. Surge como un problema cuando se les pide que evalúen la calidad de los servicios con el nivel más alto de credibilidad. De tal forma que evaluar la calidad de un servicio periódicamente, significaría revisar tanto el proceso, como los servicios adicionales y esto porque ambos son importantes (Lovelock, 2011, p. 637).

Las dimensiones Servqual

Lovelock (2011, p. 637), “incluye cinco dimensiones, donde existen varios aspectos que se miden en una escala de cinco puntos, desde muy de acuerdo a muy desacuerdo, con un total de 25 enunciados”.

Las dimensiones del instrumento Servqual se utilizan para saber el grado de satisfacción y percepción que los usuarios tienen ante un servicio, es el instrumento que más credibilidad tiene al realizar este tipo de estudios, porque estudia cinco dimensiones de la organización, como es la tangibilidad, la empatía, la fiabilidad, la seguridad y la capacidad de respuesta.

El elemento Tangible es todo lo que se puede tocar, ver, palpar, como pueden ser las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. La entidad de servicios tiene equipos de apariencia moderna, las instalaciones físicas de la institución de servicios son visualmente atractivas, los empleados de la entidad de servicios tienen apariencia pulcra y los elementos materiales son visualmente atractivos (Macedo, 2009, p.81).

Todos los elementos tangibles, son aquellos que pueden ser utilizados por el usuario, como pueden ser la infraestructura de una organización, los equipos con los que cuenta la institución, el personal que trabaja en la institución o cualquier instrumento que ayude al servicio de los usuarios, todo elemento material.

La fiabilidad es la forma como la organización se vuelve confiable y que dará el mismo resultado siempre, además de ser la habilidad para elaborar el servicio ofrecido de forma fiable y cuidadosa. La fiabilidad proviene de la promesa de cumplimiento de la organización hacia el usuario, cuando promete hacerlo en un corto tiempo, cuando tiene interés en solucionar algún problema, cuando realiza el servicio en el tiempo prometido (Soto, 2010, p.171).

La fiabilidad de la organización, se establece de acuerdo el grado de compromiso para cumplir lo prometido, de tal forma que la fiabilidad de hace grande de parte del usuario cuando la organización cumple lo que le promete, brindarle una ayuda constante hasta que el problema esté solucionado y el usuario compruebe que fue efectivo el cumplimiento de la promesa.

La capacidad de respuesta se da dentro de un margen de tiempo aceptable y que este sea a un costo aceptable. Los empleados notifican a los clientes en cuanto tiempo concluirá el servicio, cuando brindan un servicio rápido, cuando están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios y nunca están demasiado ocupados para responder las preguntas (Ramos, 2010, p.91).

La seguridad hace foco en la característica de seguro, es decir, realiza la propiedad de algo donde no se registran peligros, daños ni riesgos, por lo tanto puede pensarse como una certeza, una atención mostrada por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza, el usuario se siente seguro en sus transacciones, los empleados tienen conocimientos para responder a las preguntas (Restrepo, 2009, p.101).

La empatía es la capacidad de sentir o percibir lo que otra persona sentiría si estuviera en la misma situación vivida por esa persona, la institución de servicios da a sus usuarios una atención especificada, convenientes para todos, tiene colaboradores que brindan una atención personalizada, comprende las necesidades específicas de sus usuarios (Pérez, 2009, p.137).

El cuestionario Servqual

Según el autor Paul (1997, p.145), el cuestionario consta de 44 preguntas de las cuales 22 ítems son las percepciones y 22 ítems son las expectativas de la calidad de servicio definidos. Cuando se tiene con la puntuación de cada uno de los 22 ítems evaluados, del lado de la percepción como de las expectativas, resulta totalmente al siguiente análisis cuantitativo; se computan las puntuaciones medias (P-E) para cada dimensión, a partir de los ítems que la integran. Es así; que Paul afirma que la opción de investigar al usuario sobre la calidad de las dimensiones acostumbra presentar el inconvenientes, como se constata con la base de datos empleada, de que, al no verse realmente obligado a decir qué dimensiones son realmente las importantes (p.148).

Elementos de satisfacción del usuario

Para los autores Bernillon y Cerutti (1989) muestran que la satisfacción del usuario es el nivel anímico de una persona que es el resultado al comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas, la satisfacción del usuario está formada por tres elementos; el primer elemento es el rendimiento percibido, el segundo es la expectativa y los niveles de satisfacción.

El rendimiento percibido; describe el desempeño de como el usuario recibió el servicio, se puede entender que es el resultado que el cliente percibe al obtener el producto o servicio. Las expectativas; es la esperanza que el usuario tiene por obtener algo, las promesas que hace la organización acerca de los beneficios del servicio. Los niveles de satisfacción; luego de comprar un producto o servicio, los usuarios experimentan uno de los tres niveles de satisfacción; la insatisfacción, la satisfacción y la complacencia; se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del usuario (Bernillon, et al 1989, p.202).

Por su parte Kotler & Armstrong (2010, p.323), indican que el usuario satisfecho es se convierte en un cliente fiel, hasta que encuentre un mejor servicio o producto. En cambio, el usuario complacido será fiel a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que resalta ampliamente a una simple distinción racional. Por ese motivo, las empresas inteligentes buscan complacer a sus usuarios mediante ofrecimientos que pueden conceder, y conceder mucho más de lo que prometieron.

Factores que influyen en el servicio

Existen muchos factores que influyen en el servicio pero lo que indican los autores son los siguientes:

Según los autores Zeithaml, Valarie & Bitner (2002, p.174), los factores que influyen son todas aquellas características intangibles que afectan la percepción del servicio ofertado. Los factores que hace que un servicio sea mejor recibido por el usuario son los siguientes; el control no debe de faltar para que garantice la satisfacción del usuario, tarde o temprano se tendrán quejas. Los procedimientos son necesarios considerar todos los elementos que participan en un servicio, tanto el personal, las instalaciones y los ejecutivos tienen que estar integrados y seguirlos al pie de la letra. Los comportamientos; es otro componente de evaluación del usuario, tanto del personal como de los mismos clientes que adquieren el servicio que está adquiriendo (p.174).

Según los autores Zeithaml y compañía indican que los factores que intervienen en el servicio se presentan de una forma intangible, afectando la percepción del servicio, es así que uno de estos factores como el control que es un mecanismo que garantiza la satisfacción del usuario. Otro factor es el seguimiento de procedimientos para no alterar el servicio y el comportamiento del personal como de los clientes.

Definición de servicio publico

Existen diferentes definiciones cuando se refiere al servicio público, sin embargo el servicio es el mismo, se dé en una entidad privada como una entidad pública, la diferencia que existe son los intereses del servicio y para donde esta direccionado.

El autor Dromi (2004), indica “el servicio público se refiere a la prestación principal que cubre necesidades públicas o de interés social, que explicita las funciones del Estado, mediante autorización, licencia, permiso, permiso o habilitación, pero siempre bajo fiscalización estatal” (p. 828).

Se describe servicio público donde el beneficiario es el usuario que por derecho puede adquirir servicios dentro de cualquier entidad pública, siguiendo los procedimientos correspondientes.

Es así que el autor Granado y Oddone (2007) indican “el que utiliza un servicio público se designa un usuario, es quien se favorece con la prestación del servicio, todos los usuarios tienen derecho subjetivo y que el servicio le sea brindado en los límites que le asignen las normas reglamentarias pertinentes” (párr. 3).

Los autores Casermeiro, et al, (s.f. p. 12), un servicio público es aquel que ofrece el Estado y está consignado fundamentalmente, a satisfacer las necesidades de los administrados de una sociedad donde se rigen por normas que regula un Estado. Todo servicio público, cuenta con una cualidad que se designa firmeza. Es decir, corresponderá ser indisoluble, ofrecido el mismo nivel de servicio de forma firme y continua a lo largo del tiempo.

Para el autor Casermeiro el servicio público es lo que brinda el estado y se basa en satisfacer necesidades de los administrados. Es así que el estado brinda servicios en beneficio de la comunidad y lo administra de acuerdo a su gobernabilidad.

Mejora continua

Gómez (1992), expresa lo siguiente:

“Son aquellas que no perturban esencialmente la tecnología, sino que permite fructificar la capacidad positiva, a través de reformas organizativas y ordenamientos; como mejora de métodos, cambios en las normas, redistribución espacial e incluso cambios en equipos, productos y materiales” (p.92).

Según el autor Gomez indica que la mejora continua es productiva cuando se aprovecha las herramientas existentes, es así que para realizar la mejora continua se debe aprovechar todas las herramientas en beneficio de la organización, siempre

que no se pierda el objetivo de mejorar en cada proceso.

Harrington (1993) afirma que:

“La mejora de proceso, representa pasar de un extremo a otro para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque definido del administrador y del proceso” (p.76).

Kabboul (1994), define la mejora continua:

“El mejoramiento continuo “como una conversión en el mecanismo viable y asequible al que las organizaciones de los países en vías de desarrollo cierren la brecha tecnológica que conservan con relación al mundo desarrollado” ”p.135.

Para Kabboul la mejora continua es terminar con la brecha de la tecnología y hacerla más accesible, más que todo se necesita reducir la dificultad del manejo de la tecnología para aquellas organizaciones que aún no saben o no utilizan este tipo de herramientas, las cuales les puede reducir costos y aumentar los beneficios.

Cisneros (2012) afirma que:

“La mejora continua de procesos es concebida y desenvuelta desde varias vistas tales como: el incremento, el diseño o más fundamentales como una reingeniería” (p.401).

Harrington y Harrington, citado por Cisneros (2012), indican que:

El elemento convertidor puede ser comprendido como un conjunto de cinco variables organizacionales formadas, las llamadas 5'M– máquina, materiales, mano de obra (empleados), métodos (procesos) y medio ambiente (físico), que maniobran de manera unida y relacionada para convertir entradas en salidas (p.122).

“El mejoramiento continuo es una ética que se difunde por todos los aspectos de la vida, no solo al plano corporativo, ya que de por sí, los hombres tienen una necesidad de desarrollar hacia el auto desarrollo. Esta base ideológica hace que la mejora continua se mude en una cultura para ser mejores que va más allá de lo económico y en este aspecto es casi una cuestión de ética que se entremezcla con las experimentadas teorías de Maslow”.

Mejora continua de procesos

López (2005) indica que:

La mejora continua de procesos, existen métodos para el análisis de información que pueden ser instrumentos rentables en un proceso de mejora continua y en la solución de los numerosos problemas a que éstas afrontan. En la totalidad de los procesos el mayor enemigo es la inestabilidad, la cual puede ser mirada con las particularidades cuantificables de productos y los procesos, y existe en todas las etapas del ciclo de vida de los productos, la intención de toda organización es su control. Los métodos estadísticos, como el histograma, el análisis de correlación, etc., pueden ayudar a medir, describir, analizar, interpretar y modelar la variabilidad, aun con una cantidad relativamente limitada de datos (p.333).

La mejora continua de procesos, son herramientas que sirven para mejorar las actividades de una organización, en la disminución de errores que se acarrea a diario. Es así que en la implementación de estrategias se puede adecuar los planes de mejora continua con todas las características de cada proceso que se desea mejorar.

Para López (2005) indicaron que:

Los pasos para la elaboración: Seleccionar un problema y anotar en el lado derecho de una hoja de papel, encerrándolo en un cuadro. (Se utiliza el lado derecho únicamente por seguir los lineamientos de su creador Kaoru Ishikawa, de origen japonés, quienes escriben de derecha a izquierda). Dibujar una línea horizontal hacia la izquierda del cuadro en donde se encerró el problema (espina dorsal de un esqueleto de pez), donde se escriben las causas primarias que afectan el problema, en forma de grandes espinas o líneas y se encierran en un cuadrado (p.96).

Plan de mejora

Según Álvarez (2011) indica que:

El plan de mejora es la razón de ser y, a la vez, el efecto más importante del proceso de autoevaluación, dicho plan está constituido por una serie de planes de trabajo, diseñados cada uno para proponer una estrategia de solución a cada una de las áreas de mejora detectadas. El proceso de elaboración del plan de mejora comprende una serie de actividades específicas, agrupadas en cuatro fases (p.171).

Para Álvarez el plan de mejora es la razón de ser y está constituido por planes de trabajo, un plan de mejora es más que eso; es tener una mejora continua a diario, saber aplicar a través de estrategias que la alta dirección nos indica.

Pero, a través de qué indicadores se evaluará el plan de mejora; según Álvarez (2011) indica que:

Los indicadores son cuantificaciones de medida, determinados a las tipologías de calidad (atributos del servicio que satisfacen las necesidades y expectativas), que se manipulan para su parámetro. De esta manera, se puede evidenciar el grado de desempeño de los objetivos planteados. Estiman, en concluyente, el nivel de calidad de los servicios facilitados. Algunos indicadores ya están enunciados mediante los patrones de calidad ostentados como responsabilidad. Por ejemplo, el “tiempo de espera” o el “tiempo de tramitación”. La comprobación es requisito de la gestión de calidad. “Lo que no se calcula no se puede tramitar” y, por ende, no se puede perfeccionar. Esto es adaptable a cualquier organización, incluidas las instituciones públicas, ayuntamientos, organismos, administraciones en general (p.176).

Según la autora Chavarry (2016) indica que:

Es importante acotar que hoy en día la sociedad global necesita profesionales formados en competencias porque en la selección que hacen las empresas se evalúa el desempeño de los egresados de las universidades; por ello los maestros que afrontan este reto deben poseer un perfil cimentado en la competencia didáctica (p. 2).

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de calidad de servicio que recibe el usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, Ancash 2017?

1.5. Justificación del estudio

Toda investigación es necesario justificar para comprender el motivo del estudio y así poder responder a todas las interrogantes planteadas, de tal forma que la intención del estudio es muy significativa porque existen beneficiarios es así que se justificó la ejecución de la misma.

La conveniencia del estudio se profundizó en conocimientos sobre el tema, lo cual aportó para desarrollar propuestas de mejora para los problemas reales que se suscitaron en la oficina de actas y certificados de la unidad de Gestión Educativa Local Santa. La investigación tuvo como fin; mejorar la calidad del servicio que se ofrece al usuario cuando efectúa algún trámite administrativo.

En el marco de relevancia social, en la presente investigación fue que tuvo transcendencia en la sociedad, la cual beneficio a todos los usuarios que realizaron algún trámite o gestión dentro de la oficina de actas y certificados de la unidad de Gestión Educativa Local Santa, además que los resultados que se obtuvieron al finalizar la investigación, sirvió para mejorar la calidad del servicio a los usuarios a través de mejoras en el proceso administrativo. El estudio se orientó a mejorar la gestión de trámites actual, para que tuvieran un alcance en beneficio de todos los docentes, alumnos, ex alumnos, y público en general de toda la provincia Del Santa.

Tuvo implicancias prácticas, porque la investigación sirvió para solucionar problemas existentes, que se suscitaron en la oficina de actas y certificados de la unidad de Gestión Educativa Local Santa. El presente estudio a través de las propuestas de mejora, deseo tener implicancias transcendentales para una amplia gama de problemas que se originaron dentro de la gestión administrativa de la oficina de actas. La cual tuvo repercusiones favorables ante los usuarios quienes recibieron

un mejor servicio.

Tuvo valor teórico, porque con la investigación se pretendió llenar un vacío en el conocimiento, reforzando teorías ya existentes. Los resultados que se obtuvieron con el estudio se pudieron verificar con más amplitud el comportamiento de la variable, sin embargo, como la presente investigación es de tipo descriptivo solo se describió la variable en su forma natural sin ser alterado, pero los resultados sirvieron para conocer más a fondo el tema investigado. Además se conoció si la variable en estudio se puede relacionar con otras variables, lo que puede servir para apoyar, revisar o desarrollar nuevas teorías.

La utilidad metodológica, la presente investigación tuvo como finalidad ayudar a crear un nuevo instrumento para recolección de datos, además tuvo la convicción de desarrollar un nuevo concepto para el aporte teórico metodológico. Cabe resaltar que el estudio también apporto al conocimiento de la variable de estudio más a fondo en la parte metodológica.

1.6. Hipótesis

La presente investigación fue de tipo descriptivo, de tal forma que no en todos los estudios descriptivos se formularon hipótesis, solo se hizo referencia que las hipótesis se utilizan en estudios descriptivos para intentar predecir un dato o un valor lo cuales se van a medir u observar (Hernández, et al 2014, p.108).

1.7. Objetivos

Objetivo General

Determinar el nivel de calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, Ancash, 2017

Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de calidad de servicio en su dimensión tangible que recibe el usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, Ancash, 2017.
- Identificar el nivel de calidad de servicio en su dimensión fiabilidad que recibe el usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, Ancash, 2017
- Identificar el nivel de calidad de servicio en su dimensión seguridad que recibe el usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, Ancash, 2017.
- Identificar el nivel de calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta que recibe el usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, Ancash, 2017.
- Identificar el nivel de calidad de servicio en su dimensión empatía que recibe el usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, Ancash, 2017.
- Diseñar un plan de mejora continua para optimizar la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, Ancash, 2017.

CAPÍTULO II

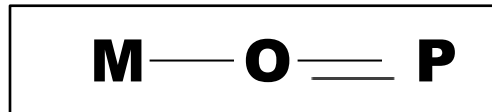
METODO

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

La presente investigación tuvo un diseño descriptivo simple, en el cual solo se describió la variable es su estado o forma natural, de tal forma que los datos obtenidos fueron tratados y analizados (Hernández, et al 2014, p.175).

La investigación tuvo el siguiente diagrama:



Dónde:

M: Usuarios

O: Calidad de servicio

P: Plan de Mejora

2.2. Variables, Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
calidad de servicio	La calidad de servicio ayuda a fortalecer las relaciones con los clientes, propone desarrollar relaciones más rentables con los usuarios, eleva el nivel de las referencias personales, rebaja la sensibilidad de los precios, aumenta la motivación y disminuye la rotación de personal, entre otros factores Fernández y Bajac (2004, p.345).	La variable fue evaluada a través del cuestionario que utilizo el método Servqual para medir la calidad del servicio a través de sus cinco dimensiones compuestas por 25 preguntas a una muestra de 180 usuarios que acudieron a la UGEL Santa, además se describió a través de gráficos las dimensiones.	Tangible	Presentación publicitaria de la empresa	1	Ordinal
				Apariencia del Personal.	2-3	
				Apariencia de las Instalaciones	4	
			Fiabilidad	Confiabilidad	5-9	
			Seguridad	Efectividad	10-12	
				Disponibilidad	13	
			Capacidad de respuesta	Profesionalismo	14-15	
				Cortesía	16-17	
			Empatía	Individualizada	18-20	
				Comprensión	21-22	

2.3. Población y muestra

Población

En el presente estudio, la población estuvo constituida por todos los usuarios que acudieron a la unidad de Gestión Educativa Local Santa, para este caso fueron 180 usuarios.

Tabla 1

Distribución de los usuarios que acudieron a la unidad de Gestión Educativa Local Santa

Meses	Distribución	
	N	%
Marzo	60	33.33%
Abril	60	33.33%
Mayo	60	33.33%
TOTAL	180	100.00%

Fuente: Registro de atención de la UGEL Santa 2016

Muestra

La muestra del presente estudio, después de haber sido tratado en la fórmula fue de 53 usuarios que acudieron a la unidad de Gestión Educativa Local Santa.

Fórmula para hallar la muestra

$$\text{Población (N)} = 180$$

$$\text{Proporción (p)} = 50\% = 0.50$$

$$\text{Error (e)} = 5\% = 0.05$$

$$Z \rightarrow 0.95\% = 1.96$$

Formula:

$$n_{\infty} = \frac{z^2 PQN}{e^2(N-1) + z^2 PQ}$$

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

$$n = \frac{180 \times 1.96^2 \times 0.50 \times (1-0.50)}{0.05^2 \times (180-1) + 1.96^2 \times 0.50 \times (1-0.50)}$$

$$n = 53$$

Criterios de inclusión

Usuarios que van a UGEL Santa parta tramitar visacion de certificados de estudios.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

En las investigaciones siempre se utilizan técnicas de acuerdo al tipo de estudio que se está estudiando, por lo que son llamados sistemas operacionales prácticos. Para la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta. Se eligió la técnica en mención, porque nos permitió recolectar información de una población en estudio.

Instrumento

Los instrumentos que se utilizan en los estudios son herramientas que sirven para recolectar datos de una problemática, en el presente caso se utilizó como instrumento el cuestionario, que fue estructurado en base a 44 preguntas relacionadas al tema, el cual nos ayudó al análisis de un problema (Ver anexo 1).

Tabla 2

Distribución de la variable, técnica e instrumento

Variable	Técnica	Instrumento	Unidad de información
Calidad de servicio al usuario	Encuesta	Cuestionario Estructurado	Usuarios que acuden a la oficina de la unidad de Gestión Educativa Local Santa

Fuente: elaboración propia

Validez

Para el estudio, los instrumentos son validados por el juicio de 03 expertos, quienes evalúan el instrumento y determinan si está bien desarrollado caso contrario indican las deficiencias para posteriormente ser corregidas (Ver anexo 2).

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se da después que se realice la prueba piloto que consta del 10% de la muestra, posterior a la prueba los datos son procesados en el programa SPSS para determinar el grado de confiabilidad a través del Alfa de Crombach (Ver anexo 3).

2.5. Métodos de análisis de datos

En esta fase se utilizó el procesamiento estadístico, utilizando el software SPSS versión 22.0 con la finalidad de clasificar, ordenar, codificar y tabular los datos estadísticos; luego se presentaron los resultados en tablas y figuras estadísticas.

2.6. Aspectos éticos

Los aspectos éticos vienen a través de los siguientes valores que relazan la presente investigación:

El anonimato en la presente investigación es la confianza que ninguna información brindada por alguna persona se revelara la identidad, es así que toda información es anónima.

La confidencialidad que tiene el estudio, se basa en que ninguna información dentro de la investigación será propagada sin autorización del autor.

La beneficencia que presenta el estudio, es para todos los usuarios que realizan algún trámite en la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, es así que mientras mejor es el servicio que presta la UGEL Santa al usuario, mejor es calidad del servicio, el valor de la beneficencia esta en favor del usuario.

La originalidad que tiene el presente estudio, se basa fundamentalmente en toda la información expuesta y la cual ha sido contrarrestada a través del programa Turiting, que filtra todo el documento para verificar la autenticad de la misma, es así que la ética de originalidad queda fundamentada para demostrar la veracidad de toda la información.

CAPÍTULO III
RESULTADOS

III.RESULTADOS

Tabla 3

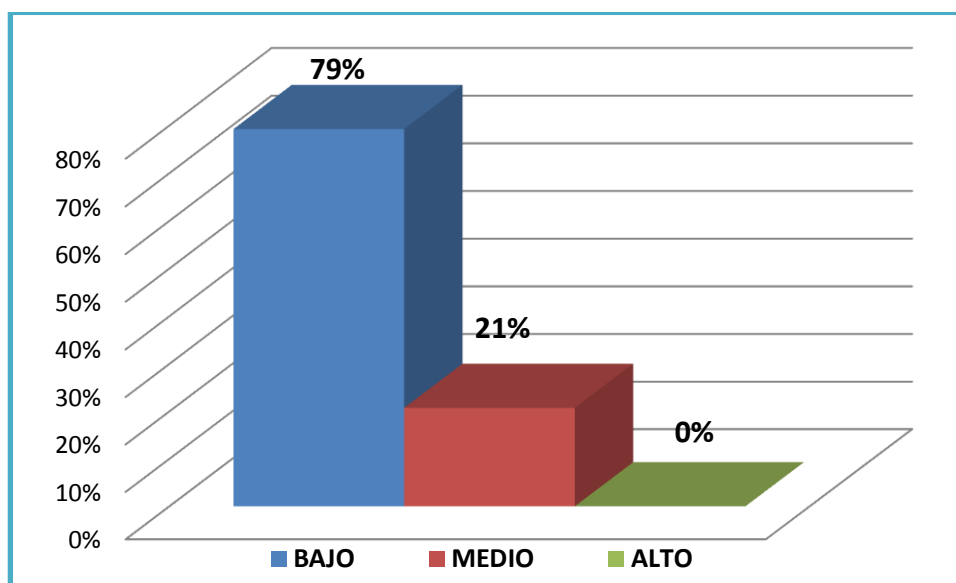
La calidad de servicio en su dimensión tangible de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, Ancash

NIVELES	F	%
BAJO	42	79%
MEDIO	11	21%
ALTO	0	0%
TOTAL	53	100%

Fuente: Base de datos, encuesta aplicada a los usuarios de la UGEL Santa - 2017

Figura 1

El nivel de la calidad de servicio en su dimensión tangible de la UGEL Santa



Fuente: Tabla 3.

Interpretación:

Como se puede observar en la figura 1, el nivel de la calidad de servicio en su dimensión tangible de la UGEL Santa, se muestra de la siguiente manera; el nivel bajo obtiene el 79%, el nivel medio obtiene el 21% y por último el nivel alto tiene un 0% respectivamente.

Tabla 4

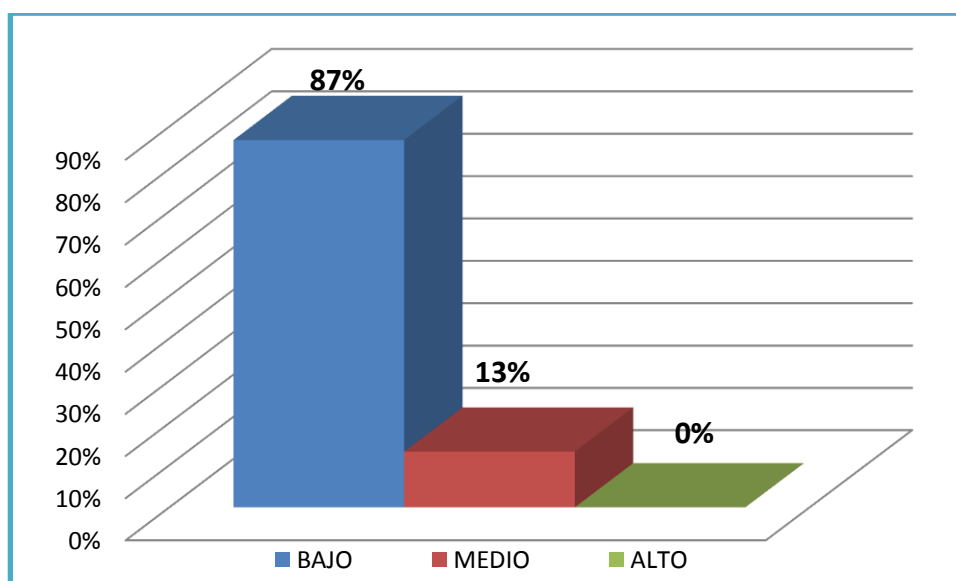
La calidad de servicio en su dimensión fiabilidad de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, Ancash

NIVELES	F	%
BAJO	46	87%
MEDIO	7	13%
ALTO	0	0%
TOTAL	53	100%

Fuente: Base de datos, encuesta aplicada a los usuarios de la UGEL Santa - 2017

Figura 2

El nivel de la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad de la UGEL Santa



Fuente: Tabla 4.

Interpretación:

Como se puede observar en la figura 2, el nivel de la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad de la UGEL Santa, se muestra de la siguiente manera; el nivel bajo obtiene el 87%, el nivel medio obtiene el 13% y por último el nivel alto tiene un 0% respectivamente.

Tabla 5

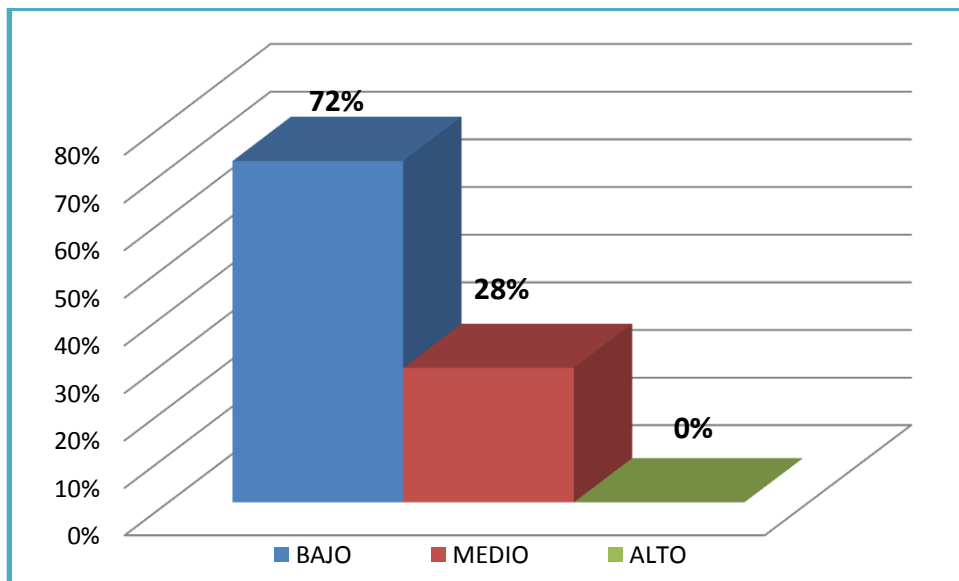
La calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, Ancash

NIVELES	F	%
BAJO	38	72%
MEDIO	15	28%
ALTO	0	0%
TOTAL	53	100%

Fuente: Base de datos, encuesta aplicada a los usuarios de la UGEL Santa - 2017

Figura 3

El nivel de la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta de la UGEL Santa



Fuente: Tabla 5.

Interpretación:

Como se puede observar en la figura 3, el nivel de la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta de la UGEL Santa, se muestra de la siguiente manera; el nivel bajo obtiene el 72%, el nivel medio obtiene el 28% y por último el nivel alto tiene un 0% respectivamente.

Tabla 6

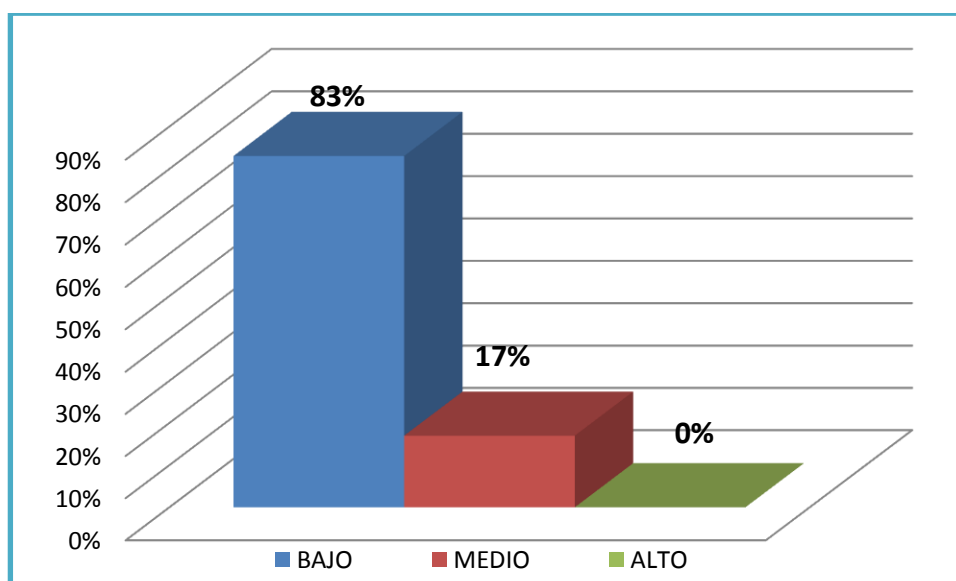
La calidad de servicio en su dimensión seguridad de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, Ancash

NIVELES	F	%
BAJO	44	83%
MEDIO	9	17%
ALTO	0	0%
TOTAL	53	100%

Fuente: Base de datos, encuesta aplicada a los usuarios de la UGEL Santa - 2017

Figura 4

El nivel de la calidad de servicio en su dimensión seguridad de la UGEL Santa



Fuente: Tabla 6.

Interpretación:

Como se puede observar en la figura 4, el nivel de la calidad de servicio en su dimensión seguridad de la UGEL Santa, se muestra de la siguiente manera; el nivel bajo obtiene el 83%, el nivel medio obtiene el 17% y por último el nivel alto tiene un 0% respectivamente.

Tabla 7

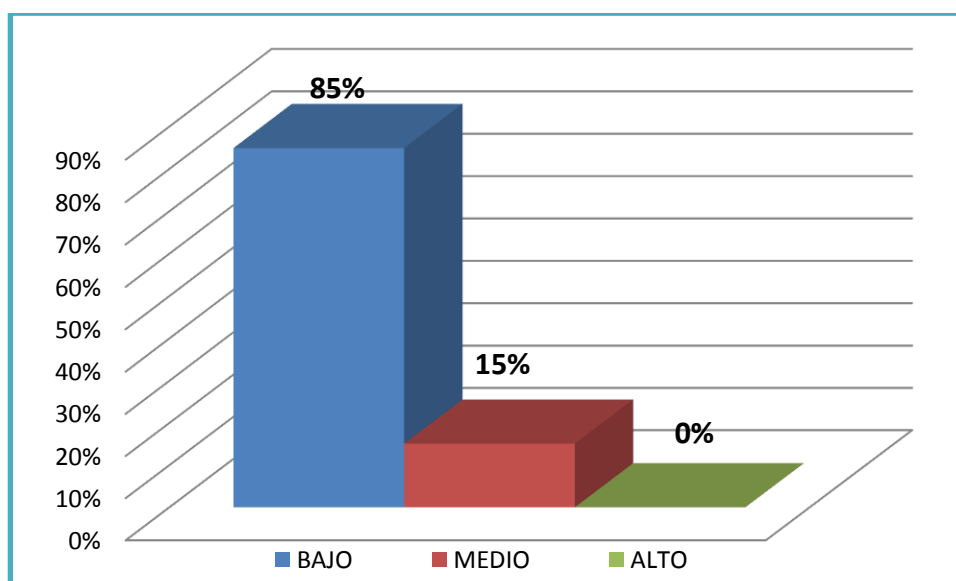
La calidad de servicio en su dimensión empatía de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, Ancash

NIVELES	F	%
BAJO	45	85%
MEDIO	8	15%
ALTO	0	0%
TOTAL	53	100%

Fuente: Base de datos, encuesta aplicada a los usuarios de la UGEL Santa - 2017

Figura 5

El nivel de la calidad de servicio en su dimensión empatía de la UGEL Santa



Fuente: Tabla 7.

Interpretación:

Como se puede observar en la figura 5, el nivel de la calidad de servicio en su dimensión empatía de la UGEL Santa, se muestra de la siguiente manera; el nivel bajo obtiene el 85%, el nivel medio obtiene el 15% y por último el nivel alto tiene un 0% respectivamente.

Tabla 8

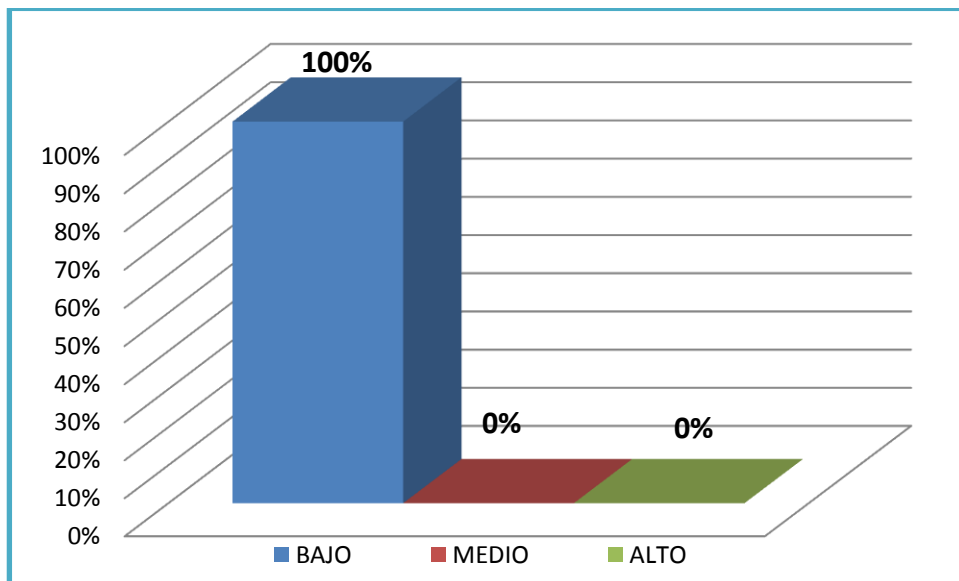
La calidad de servicio a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, Ancash

NIVELES	F	%
BAJO	53	100%
MEDIO	0	0%
ALTO	0	0%
TOTAL	53	100%

Fuente: Base de datos, encuesta aplicada a los usuarios de la UGEL Santa - 2017

Figura 6

El nivel de calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, Ancash, 2017



Fuente: Tabla 8.

Interpretación:

Como se puede apreciar en la figura 6, el nivel de la calidad de servicio al usuario en la UGEL Santa, se muestra de la siguiente manera; el nivel bajo en la calidad de atención al usuario obtiene un contundente 100%, el nivel medio obtiene un 0% y por último el nivel alto tiene un 0% respectivamente.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

La calidad de los servicios brindados en las entidades públicas, siempre o en la mayoría de casos han estado duramente criticados, por una seguidilla de comportamientos errados de los colaboradores que trabajan en las instituciones públicas o los procedimientos burocráticos que hasta ahora existen, para mencionar algunos comportamientos o procedimientos; como son las largas colas que se forman en las diferentes ventanillas de tramites documentarios, las demoras en gestionar trámites administrativos, los malos funcionarios que por los cargos que ocupan pueden ser ineficientes para la solución de problemas, de tal forma que para medir el nivel de los servicios brindados por parte de las entidades públicas, a través de la herramienta Servqual la cual nos ayuda a saber cómo se encuentra el nivel de calidad del servicio.

Debido a los lineamientos, se ha deseado estudiar la calidad de servicio al usuario en la unidad de gestión educativa local Santa, tema que creemos que no se le ha brindado la importancia deseada, por todos los reclamos presentados ante los usuarios, así mismo se le debe dar la debida importancia para desarrollar nuevos procesos de atención al usuario.

Los resultados obtenidos, para identificar el nivel de calidad de servicio en la dimensión tangible que recibe el usuario en la UGEL Santa, en la tabla 3 indica que;

El nivel de la calidad de servicio en su dimensión tangible de la UGEL Santa, se muestra de la siguiente manera; el nivel bajo obtiene el 79%, el nivel medio obtiene el 21% y por último el nivel alto tiene un 0% respectivamente.

Estos datos se ven respaldados con las respuestas de todos los encuestados quienes indican que la calidad del servicio en las entidades del estado necesita mejorar desde diversos enfoques, es así que en esta oportunidad la parte de la infraestructura de la UGEL Santa debe estar mejor acondicionada para la recepción de los usuarios.

Del mismo modo, nuestros hallazgos se ven confirmados con los del autor Armada, E. (2015), presento su tesis doctoral “La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución”, el objetivo fue determinar del grado de satisfacción actual del usuario con los servicios deportivos municipales. El estudio concluye que los valores medios de satisfacción percibida por los usuarios de las instalaciones deportivas del Ayuntamiento de Cartagena son altos. Apreciándose pequeñas diferencias a favor de los usuarios en el año 2015.

La estructura del estudio para investigar la calidad del servicio brindada al usuario en la unidad de gestión educativa local Santa, es una investigación que será de un gran valor para corregir innumerables incidentes que se suscitan a diario.

Los resultados obtenidos, para identificar el nivel de calidad de servicio en la dimensión fiabilidad que recibe el usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, en la tabla 4 indica que;

El nivel de la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad de la UGEL Santa, se muestra de la siguiente manera; el nivel bajo obtiene el 87%, el nivel medio obtiene el 13% y por último el nivel alto tiene un 0% respectivamente.

Los resultados son afirmados por los usuarios que fueron encuestados y brindaron su opinión con respeto a la fiabilidad de la UGEL Santa, es así que el aporte es fundamental para que el servicio al usuario mejore.

Del mismo modo, nuestros hallazgos se ven confirmados con los del autor Prado, A. (2011). En su tesis doctoral “Calidad de servicio, calidad de relación e intención de comportamiento en el entorno on-line”, la investigación tuvo como instrumento al cuestionario, que fue aplicado a una muestra de 575 usuarios a través de una página on-line. La investigación concluyó que la mayoría de los consumidores que adquieran servicios turísticos on-line se caracterizarán por ser

mujeres (53.5%), y consumidores masculinos es un (46.5%). Además, respecto a la edad, los consumidores que adquieren servicios son menores de 30 años, 37.4%, y entre los 30 y los 44 años, 41.4%. Es así que, la fiabilidad, es el cumplimiento del servicio prometido, la disminución de errores durante el servicio. La empatía entendida como la importancia al cuidado de las relaciones que se mantienen con los transitorios. La calidad de servicio son los elementos físicos y los equipos destinados para la ejecución.

Debido a los lineamientos de la investigación para el estudio de la calidad del servicio brindada al usuario en la unidad de gestión educativa local Santa, es una investigación que será de un gran valor para corregir innumerables incidentes que se suscitan a diario.

Los resultados obtenidos, para identificar el nivel de calidad de servicio en la dimensión capacidad de respuesta que recibe el usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, en la tabla 5 indica que;

El nivel de la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta de la UGEL Santa, se muestra de la siguiente manera; el nivel bajo obtiene el 72%, el nivel medio obtiene el 28% y por último el nivel alto tiene un 0% respectivamente.

Los resultados son corroborados por los usuarios que respondieron las encuestados y brindaron su opinión con respeto a la capacidad de respuesta de la UGEL Santa, es así que el aporte es fundamental para que el servicio al usuario mejore.

Del mismo modo, nuestros hallazgos se ven confirmados con los del autor Suarez, R. (2015). Evidencio en su tesis de maestría “El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: centro de idiomas de la universidad nacional del callao periodo 2011 - 2012”. Fue de tipo descriptivo con una muestra de 374 alumnos que se les aplico un cuestionario como instrumento. El objetivo fue: Medir el nivel de calidad del servicio mediante

el modelo SERVQUAL en el Centro de Idiomas. El estudio concluyó que el modelo SERVQUAL muestra el nivel de calidad del servicio del Centro de Idiomas durante el periodo 2011 – 2012, en un promedio ponderado de 3.39 respecto a la tabla de expectativas y percepciones.

Se puede afirmar que un elemento clave para desarrollar nuevos procesos de gestión administrativas para mejorar el funcionamiento de una entidad pública, de tal manera se ha deseado estudiar el nivel de la calidad de servicio en la dimensión seguridad que tienen los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa, un estudio que no es tomado como una valiosa información.

Los resultados obtenidos, para identificar el nivel de calidad de servicio en la dimensión seguridad que recibe el usuario en la UGEL Santa, en la tabla 6 indica que;

El nivel de la calidad de servicio en su dimensión seguridad de la UGEL Santa, se muestra de la siguiente manera; el nivel bajo obtiene el 83%, el nivel medio obtiene el 17% y por último el nivel alto tiene un 0% respectivamente.

Estos datos se ven respaldados con las respuestas de todos los encuestados quienes indican que la seguridad en las entidades del estado necesita mejorar en beneficio de los usuarios que acuden a diario a estas instituciones.

Del mismo modo, nuestros hallazgos se ven confirmados con los del autor Ayala, K. (2015). Indico en su tesis de maestría “Calidad de los Servicios y la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaraz; año 2014”, la investigación tuvo como instrumento al cuestionario que fue aplicado a una muestra de 357 usuarios que asisten a la municipalidad, el estudio concluyo que la actual calidad de los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Huaraz, determinan un bajo grado de satisfacción que experimentan los usuarios de los mismos; tal como se muestran en los indicadores de satisfacción obtenidos en el estudio; 51% de los encuestados manifestó su inconformidad por dichos servicios.

Mejorar la calidad de servicio al usuario debe empezar desde los colaboradores, las herramientas que utilizan, la infraestructura para dar calidad en el servicio, así mismo, todas las instituciones del estado deben mejorar o reducir el tema burocrático en beneficio del ciudadano para que se amase sencillo las gestiones o tramites en las distintas entidades.

Siguiendo con la presente investigación, donde los resultados reflejan el bajo nivel de la calidad del servicio al usuario, estos errores constantes ha dado pie para que se realice este tipo de estudio y medir el nivel de la calidad de servicio que tiene la UGEL Santa, este estudio es de gran impacto para mejorar la institución.

Los resultados obtenidos, para identificar el nivel de calidad de servicio en la dimensión empatía que recibe el usuario en la UGEL Santa, en la tabla 7 indica que:

El nivel de la calidad de servicio en su dimensión empatía de la UGEL Santa, se muestra de la siguiente manera; el nivel bajo obtiene el 85%, el nivel medio obtiene el 15% y por último el nivel alto tiene un 0% respectivamente.

Los resultados son los efectos de una mala calidad de servicio que reciben los usuarios de parte de los trabajadores de la UGEL Santa, lo que se reafirma con las respuestas de los encuestados que reciben algún servicio en la UGEL Santa, estos resultados indican que necesitan mejorar en todas las dimensiones estudiadas.

Del mismo modo, los hallazgos se ven confirmados con los del autor De la Cruz, S. (2014). Presento su tesis de maestría “Relación entre habilidades sociales del directivo y la calidad de servicios educativos en la Institución Educativa Fe y Alegría N° 19 de Huaraz, 2014”, la cual tuvo un instrumento al cuestionario que fue aplicado a una muestra de 75 estudiantes de la institución, el estudio concluyo que existe una relación significativa entre habilidades sociales

del directivo y la calidad de servicios educativos en la Institución Educativa Fe y Alegría N° 19 de Huaraz, lo que indica, que la práctica de habilidades sociales de los directivos es un factor determinante para mejorar la calidad de servicios educativos en una Institución Educativa (p.2).

Los resultados obtenidos, para identificar el nivel de calidad de servicio en la dimensión empatía que recibe el usuario en la UGEL Santa, en la tabla 8 indica que:

El nivel de la calidad de servicio al usuario en la UGEL Santa, se muestra de la siguiente manera; el nivel bajo en la calidad de atención al usuario obtiene un contundente 100%, el nivel medio obtiene un 0% y por último el nivel alto tiene un 0% respectivamente.

Los datos se ven respaldados con todas las respuestas brindadas por los encuestados en este caso, los usuarios que asisten a la UGEL Santa y son los que indican que existe una mala atención por parte de los trabajadores, los procesos engorrosos para gestionar un documentos y los días de espera que se convierten en demora para entregar los certificados.

Del mismo modo, nuestros hallazgos se ven confirmados con los de los autores Zeithaml, et al (1991), quienes indican que los usuarios que consumen servicios siempre están involucrados en la producción, observando y evaluando el proceso de servucción, mientras experimentan el servicio. Además a través de las investigaciones se establecieron patrones para evaluar los servicios, estos lineamientos, según los autores proporcionan valiosa contribución acerca de cómo los usuarios definen y evalúan la calidad del servicio.

Para concluir con la discusión de resultados, se corrobora que la investigación realizada es de un valor fundamental para corregir o mejorar los procesos y procedimientos que tiene la UGEL Santa, es así que es de gran ayuda para las futuras investigaciones y la solución de problemas reales que existen en la UGEL Santa.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

5.1. Conclusión general

Se ha llegado a determinar el nivel de la calidad de servicio al usuario que acude a la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa, en donde se describe de manera contundente que el nivel bajo en la atención al usuario obtiene un rotundo 100%, el nivel medio obtiene un 0% y por último el nivel alto tiene un 0% respectivamente. (Figura 6).

5.2. Conclusiones específicas

Se ha llegado a identificar el nivel de la calidad de servicio en su dimensión tangible de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa, la tangibilidad que muestra la infraestructura de la UGEL Santa con un 83% de los encuestados indican que tienen un nivel bajo, el nivel medio tuvo un 17% y por último el nivel alto tuvo un 0% respectivamente (figura 1).

Se ha llegado a identificar el nivel de la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa, se muestra de la siguiente manera; la fiabilidad que tienen los trabajadores es un nivel bajo con el 87%, el nivel medio obtiene el 13% y por último el nivel alto tiene un 0% respectivamente (figura 2).

Se ha llegado a identificar el nivel de la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa, en donde se muestra de la siguiente manera; la capacidad de respuesta de los trabajadores tiene un nivel de bajo con el 72%, el nivel medio obtiene el 28% y por último el nivel alto tiene un 0% respectivamente (Figura 3).

Se ha llegado a identificar el nivel de la calidad de servicio en su dimensión seguridad de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa, en donde se muestra de la siguiente manera; la seguridad que muestra la UGEL Santa tiene

un nivel bajo con un 83%, el nivel medio obtiene el 17% y por último el nivel alto tiene un 0% respectivamente. (Figura 4).

Se ha llegado a identificar el nivel de la calidad de servicio en su dimensión empatía de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa, en donde se muestra de la siguiente manera; la empatía que tienen los colaboradores de la UGEL Santa tienen un nivel bajo obteniendo un 85%, el nivel medio obtiene el 15% y por último el nivel alto tiene un 0% respectivamente. (Figura 5).

CAPÍTULO VI
RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

A la Dirección General de la UGEL Santa se sugiere;

Se recomienda a la dirección de la UGEL Santa, realizar un presupuesto de inversión de mejora de infraestructura y presentarlo ante la dirección regional de educación Ancash, para que sea evaluado y pueda mejorar los ambientes e infraestructura del local de la UGEL Santa, para que pueda ofrecer un mejor servicio a los usuarios que acuden diariamente a sus instalaciones.

Se recomienda a la dirección de la UGEL Santa capacitar a los colaboradores, para que mejoren el trato y comportamiento ante los usuarios, además de desarrollar la solución de conflictos. De tal manera que el trato hacia los usuarios debe ser fiable y responsable, para que los usuarios se lleven una grata impresión.

Se recomienda a la dirección de la UGEL Santa orientar a los colaboradores, para que puedan ofrecer una información adecuada y que le sea útil los usuarios en cuanto a temas de la información de gestión documentaria.

Se recomienda a la dirección de la UGEL Santa mejorar en temas de seguridad interna como externa para brindar un servicio de calidad a los usuarios que asisten a la UGEL Santa, como medidas de prevención en beneficio tanto de los usuarios como de los colaboradores.

Se recomienda a la dirección de la UGEL Santa orientar a los colaboradores en temas de empatía hacia los usuarios, cuando tratan algún tema de gestión documentaria, además de realizar capacitaciones en temas de atención al usuario.

Para futuros investigadores se sugiere;

Se recomienda realizar este tipo de estudios utilizando el instrumento Servqual, para que se realice un estudio más profundo de la misma, teniendo como antecedente el presente estudio, lo que podría conllevar a brindar respuesta a todas las interrogantes planteadas.

Se recomienda, no solo estudiar a las unidades de gestión educativas locales (UGEL), de las distintas partes de las regiones, sino realizar investigaciones a otras entidades públicas que brindan servicios a la comunidad, esto servirá para medir el nivel de la calidad que tienen las distintas entidades públicas.

Se recomienda, realizar estudios en entidades públicas que brindan servicios a la sociedad para observar problemas reales que deben de servir para ser estudiadas y posteriormente investigadas para brindar soluciones, esto en beneficio de los usuarios que acuden a estas entidades públicas.

REFERENCIAS

VII. REFERENCIAS

- Albrecht, K. (1992). *Servicio al cliente Interno*. (1.a.Ed.). Barcelona. España. : Ediciones Paidós
- Berry, Leonard y A. Parasuraman (1991). *Marketing en las empresas de servicio*. (3.a.Ed.). Mexico: Grupo editorial Norma
- Bernillon, A.; Cerutti, O. (1989). *Implantar y gestionar la calidad total*. (3.a.Ed.). Barcelona: Gestión 2000
- Berry L., Bennet D. & Brown C. (1992). *La calidad en el servicio*. (2.a.Ed.). Madrid: Díaz de Santos
- Cantú, H., Juran, J., Koontz, H., Wehrich, H. y Lepeley, M. (2004). *Calidad para la globalización*. (4.a.Ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana S.A.
- Casermeyro, M., Scheuber Y., Gabriel, D. & Contreras, A. (s.f.). *La calidad en los servicios públicos. Secretaría General de la Gobernación de Salta*. Paraguay.
- Recuperado de:
http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf
- Cerezo, P. (2006). *Calidad del servicio como elemento estratégico*. (2.a.Ed.). México: Prentice Hall.
- Cisneros, B. (2012), *Propuesta de Modelo de Mejora Continua en los Procesos de Laboratorio Protal-Epsol*, Guayaquil - Ecuador
- Crosby, P. (1984). *Calidad sin lágrimas*. (2.a.Ed.). Nueva York: Mc-Grall-Hill
- Cobra, M. (2000). *Estrategias de los servicios*. (2.a.Ed.). Colombia. Mc Graw Hill
- Deulofeu, J. (2012). *Gestión de la calidad total en el retail*. (2.a.Ed.). Madrid: Ediciones pirámide
- Deming, W. (1986). *Fuera de la crisis*. Centro de estudio de ingeniería avanzada: instituto de tecnología de Massachusetts.
- Devoto, R. (s.f.) *La calidad de servicio percibida en el sector público*. Serie de apuntes docentes, Escuela de Ingeniería Comercial, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Recuperada de <http://www.ingcomercial.ucv.cl/sitio/assets/publicaciones/Apuntes-Docentes/ApunteDocenteCalidaddeServicioPercibidaenelSectorPublicoRD.pdf>.

- Dromi, R. (2004). *Derecho administrativo*. (10.a.Ed.). Buenos Aires. Argentina.
- Feigenbaum, A. (1991). *Control de la calidad total*. (3.a.Ed.). Nueva York: McGraw-Hill
- Fernández, P. y Bajac, A. (2004). *La gestión del Marketing de servicio*. (1.a.Ed.). Argentina: Ediciones Granica.
- Granato, L., Oddone, N. (2007). *Los servicios públicos en un contexto global: Una aproximación al derecho de los usuarios*. España. Recuperada de <http://www.eumed.net/eve/index.htm>.
- González, F. (2009). *La Administración pública y calidad en el ámbito público. La evaluación de la calidad en el ámbito público. La evaluación de la calidad de los servicios públicos. Normas ISO y modelos de autoevaluación EFQM*. Recuperada de empleopublico.castillalamancha.es/empleopublico/c/.../get_file
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. 5º edición. México: McGraw Hill
- Ishikawa, K. (1985). *Que es el control de la calidad total*. (2.a.Ed.). Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.
- Ishikawa, K (1989). *Introducción al Control de Calidad* (3.a.Ed.). Brasil - Rio de Janeiro: Editores S.A.
- Juran, J. (1996). *Juran y la calidad por el diseño*. (3.a.Ed.). Madrid: Díaz de Santos.
- Kotler y Armstrong (2010). *Fundamentos de marketing*. (6.a.Ed.). Madrid: McGraw-Hill
- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. (2.a.Ed.). España: Ediciones Díaz de Santos.
- López, F. (2005). *El Proceso de Mejoramiento Continuo de la Calidad y su Influencia en la Normalización de los Procesos de la Empresa Electrocentro S.A.. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Herminio Valdizan, Huánuco.*
- Lovelock, C. (2011). *Administración de servicios*. (2.a.Ed.). México: Prentice Hall
- Macedo, C. (2009). *Los elementos tangibles y no tangibles*. (2.a.Ed.). Santo Domingo: Ediciones científicas.
- Manual de Mejora Continua, (2007). Versión metodológica 4.0, Programa de Simplificación de Trámites, San José.

- Martínez, V., Pieró, J. & Ramos, J. (2001). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente*. (3.a.Ed.). Madrid: Editorial Síntesis S.A.
- Olvera, I. y Scherer, O. (2009). *El cliente y la calidad en el servicio*. (1.a.Ed.). México: Editorial Tillas.
- Peter, T. y Waterman, R. (1982). *En busca de la excelencia*. (2.a.Ed.). Nueva York: Harper & Row.
- Pérez, I. (2005). *Estrategia para mejorar la calidad del servicio de capacitación de la OTN* (1.a.Ed.). Madrid: Sancti Spíritus.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de los servicios*. (4.a.Ed.). Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Pizzo, M. (2013) *Plan de mejoramiento en la calidad del servicio al cliente*. (2.a.Ed.). México: Trillas.
- Pérez, M. (2009). *La empatía*. (1.a.Ed.). Buenos Aires: Kapeluz
- Pizzo, M. (2013). *Plan de mejoramiento en la calidad del servicio al cliente*. (3.a.Ed.). México: Trillas.
- Paul, J. (1997). *La gestión de la calidad total: un contexto introductorio*. (2.a.Ed.). Madrid: Prentice Hall.
- Ramos, D. (2010). *Glosario de conceptos de gestión más usuales*. (3.a.Ed.). Bogotá: Trillas.
- Restrepo, H. (2009). *Psicología organizacional*. Bogotá - Colombia: Universidad Católica Javeriana.
- Soto, D. (2010) *Fiabilidad: una de las bases de la ciencia*. (1.a.Ed.). Santiago de Chile: Universidad Católica.
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en servicio*. (1.a.Ed.). Argentina: Editorial Dunken
- Horovitz, J. (1991). *La calidad del servicio, a la conquista del cliente*. Madrid: McGraw Hill.

ANEXOS

Escala valorativa sobre la calidad del

Servicio

Estimado usuarios de las diferentes Instituciones Educativas y público en general, el siguiente cuestionario tiene por finalidad recabar información sobre la **EXPECTATIVA** de la calidad de servicio que brinda la UGEL SANTA, dedicada a las funciones propias como órgano intermedio de la provincia de Santa

El presente instrumento es de carácter anónimo, le pedimos que marque con una "X" en la columna correspondiente de acuerdo a la siguiente leyenda

Muy Insatisfecho	1
Insatisfecho	2
Medianamente Satisfecho	3
Satisfecho	4
Muy Satisfecho	5.

Nº	ITEMS	MI	I	MSA	S	MS
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Tangible						
1	La UGEL Santa tendrá material visible donde se indica los procedimientos a seguir para realizar un trámite específico.					
2	La UGEL Santa se esmerara por la buena presencia de sus empleados.					
3	La UGEL Santa tendrá una estructura y planta física de excelente calidad.					
4	La UGEL Santa tendrá equipos de apariencia moderna					
5	La UGEL contara con un área sala de espera para los usuarios.					
DIMENSIÓN: Fiabilidad						
6	La UGEL Santa se esforzara por cumplir sus compromisos					

	eficientemente.					
7	La UGEL Santa se caracterizara por resolver los problemas anticipándose a estos.					
8	La UGEL Santa se caracterizara por cumplir los servicios dentro de los plazos de tiempo ofrecidos.					
9	Los empleados de la UGEL Santa realizaran bien el servicio la primera vez.					
10	Los empleados de la UGEL Santa demostraran estar capacitados para responder a sus preguntas.					
DIMENSION: Capacidad de respuesta						
11	La UGEL Santa contara con un staff de empleados siempre disponibles a ofrecer asesoramiento y orientación de calidad.					
12	Los empleados de la UGEL Santa se caracterizaran por responder todas las preguntas que le surgen a los usuarios y nunca están demasiado ocupados					
13	Los empleados de la UGEL Santa ofrecerán un servicio rápido a los usuarios.					
14	En la UGEL Santa los empleados siempre estarán dispuestos a atender a los usuarios.					
15	Si se le presenta un problema o necesito ayuda, el personal de la UGEL le ayudará a resolverlo inmediatamente					
DIMENSIÓN: Seguridad						
16	La UGEL Santa transmitirá confianza para dejar alguna pertenencia olvidada.					
17	Confiará en la integridad de las personas que trabajan en la UGEL.					
18	Se sentirá seguro con sus transacciones o trámites administrativos en la UGEL.					
19	La UGEL contara con las medidas y equipos necesarios en caso de un accidente.					
20	La UGEL le brindara seguridad para utilizar las instalaciones					

DIMENSIÓN: Empatía						
21	La UGEL poseerá lemas y dan una atención individualizada y de calidad					
22	Los horarios se ajustaran a las necesidades de los usuarios, siendo flexibles y amplios.					
23	Siempre habrá disponibilidad al llamado de los usuarios en los días de trabajo.					
24	La experiencia que poseerá la UGEL Santa es capaz de determinar con un alto porcentaje de acierto las necesidades de los clientes con sus respectivas soluciones.					
25	La UGEL Santa se preocupara por los mejores intereses de sus usuarios.					

Escala valorativa sobre la calidad del

Servicio percibido

Estimado usuarios de las diferentes Instituciones Educativas y público en general, el siguiente cuestionario tiene por finalidad recabar información sobre la **PERCEPCION** de la calidad de servicio que brinda la UGEL SANTA, dedicada a las funciones propias como órgano intermedio de la provincia de Santa

El presente instrumento es de carácter anónimo, le pedimos que marque con una "X" en la columna correspondiente de acuerdo a la siguiente leyenda


Muy Insatisfecho	1
Insatisfecho	2
Medianamente Satisfecho	3
Satisfecho	4
Muy Satisfecho	5

Nº	ITEMS	MI	I	MSA	S	MS
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Tangible						
1	La UGEL Santa tuvo material visible donde se indica los procedimientos a seguir para realizar un trámite específico.					
2	La UGEL Santa se esmeró por la buena presencia de sus empleados.					
3	Tuvo una estructura e instalaciones de excelente calidad.					
4	La UGEL Santa tuvo equipos de apariencia moderna					
5	La UGEL conto con un área sala de espera para los usuarios.					
DIMENSION: Fiabilidad						
6	La UGEL Santa se esforzó por cumplir sus compromisos eficientemente.					
7	La UGEL Santa se caracterizó por resolver los problemas					

	anticipándose a estos.					
8	La UGEL Santa se caracterizó por cumplir los servicios dentro de los lapsos de tiempo ofrecidos.					
9	Los empleados de la UGEL Santa realizaron bien el servicio la primera vez.					
10	Los empleados de la UGEL Santa demostraron estar capacitados para responder a sus preguntas.					
DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta						
11	La UGEL Santa conto con un staff de empleados siempre disponibles a ofrecer asesoramiento y orientación de calidad.					
12	Los empleados de la UGEL Santa se caracterizó por responder todas las preguntas que le surgieron a los usuarios y nunca estuvieron demasiado ocupados					
13	Los empleados de la UGEL Santa ofrecieron un servicio rápido a los usuarios.					
14	En la UGEL Santa los empleados siempre estuvieron dispuestos a atender a los usuarios.					
15	Si se le presento un problema o necesito ayuda, el personal de la UGEL le ayudo a resolverlo inmediatamente					
DIMENSIÓN: Seguridad						
16	La UGEL Santa transmitió confianza para dejar alguna pertenencia olvidada.					
17	Confío en la integridad de las personas que trabajan en la UGEL.					
18	Se sintió seguro con sus transacciones o trámites administrativos en la UGEL.					
19	La UGEL conto con las medidas y equipos necesarios en caso de un accidente.					
	La UGEL le brindo seguridad para utilizar las instalaciones					
DIMENSION: Empatía						
21	La UGEL tuvo lemas y dieron una atención individualizada y de calidad					

22	Los horarios se ajustaron a las necesidades de los usuarios, siendo flexibles y amplios.					
23	Siempre hubo disponibilidad al llamado de los usuarios en los días de trabajo.					
24	La experiencia que tiene la UGEL Santa fue capaz de determinar con un alto porcentaje de acierto las necesidades de los usuarios con sus respectivas soluciones.					
25	La UGEL Santa se preocupó por los mejores intereses de los usuarios.					


VALIDACIÓN DE EXPERTOS


ESCUELA DE POSGRADO
 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : CUESTIONARIO SERVQUAL
 OBJETIVO : RECOGER LA INFORMACION, QUE SERVIRA PARA EL ANALISIS DE DATOS DE LA INVESTIGACION
 DIRIGIDO A : A LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE GESTION ADECUATIVA LOCAL SANTA
 VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : FIESTAS FLORES ROBERTO CARLOS
 GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER


 DNI 16744141

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : CUESTIONARIO SERVQUAL
OBJETIVO : RECOGER LA INFORMACION, QUE SERVIRA PARA EL ANALISIS DE DATOS DE LA INVESTIGACION

DIRIGIDO A : A LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE GESTION ADECUATIVA LOCAL SANTA

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO


Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR

ALBA CALLACNÁ RAFAEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR

DR. EN EDUCACIÓN


Dr. Rafael Alba Callacná
 jefe de investigación

DNI 32969503

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

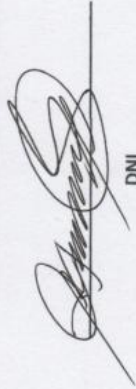
ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : CUESTIONARIO SERVQUAL
OBJETIVO : RECOGER LA INFORMACION, QUE SERVIRA PARA EL ANALISIS DE DATOS DE LA INVESTIGACION
DIRIGIDO A : A LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE GESTION ADECUATIVA LOCAL SANTA

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : HEREDIA PEREZ REYNALDO
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA


DNI

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

FICHA TÉCNICA

Título	: Se utilizara el cuestionario como instrumento para saber el nivel de la calidad de servicio al usuario en la Unidad De Gestión Educativa Local Santa, Ancash, 2017
Autor	: Molero Farfán, Rosa
Procedencia	: Nuevo Chimbote, Provincia Del Santa – Ancash
Administración	: Individual
Duración	: 20 minutos
Aplicación	: Usuarios de la unidad de gestión educativa local – Santa
Significación	: Manejo de información de contenido
Administración y calificación	: Se administró utilizando los siguientes materiales: <ul style="list-style-type: none"> • Hoja de respuesta • Lápiz o lapicero
Consigna	: en la presente investigación utilizara dos cuestionarios que constará cada uno de 25 preguntas; responder de acuerdo al criterio que corresponda marcando con una x.
Baremación	: la baremación se realizó a la variable de estudio que es calidad de servicio y a las 5 dimensiones con las que cuenta.

ALFA DE CRONBACH

Tabla 9

Análisis de fiabilidad

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
Total		20	100,0

Fuente: Base de datos

Tabla 10

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,820	22

Fuente: Base de datos

Tabla 11

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	47,20	50,168	,406	,811
VAR00002	46,70	50,221	,593	,805
VAR00003	47,30	48,432	,615	,801
VAR00004	47,25	48,934	,539	,805
VAR00005	47,40	51,200	,455	,810
VAR00006	47,20	48,800	,532	,805
VAR00007	47,15	52,661	,202	,821
VAR00008	47,45	44,892	,699	,792
VAR00009	47,55	54,997	,014	,827
VAR00010	47,00	56,105	-,108	,831
VAR00011	47,30	49,379	,520	,806
VAR00012	47,00	52,947	,124	,828
VAR00013	47,50	48,579	,553	,804
VAR00014	46,85	54,766	,004	,832
VAR00015	46,95	48,997	,508	,806
VAR00016	47,00	52,421	,322	,815
VAR00017	47,10	51,674	,446	,811
VAR00018	47,15	47,818	,606	,800
VAR00019	46,85	48,450	,506	,806
VAR00020	46,55	54,366	,112	,822
VAR00021	46,90	53,884	,181	,820
VAR00022	47,00	52,421	,322	,815

Fuente: Base de datos

Tabla 12

Generación de baremos de la variable y las dimensiones

BAREMO DE CALIDAD DE SERVICIO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	BAJO	8	40,0	40,0	40,0
Válido	MEDIO	6	30,0	30,0	70,0
	ALTO	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Tabla 13

Baremo de la dimensión tangible

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	BAJO	7	35,0	35,0	35,0
Válido	MEDIO	10	50,0	50,0	85,0
	ALTO	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Tabla 14

Baremo de la dimensión fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	10	50,0	50,0	50,0
	MEDIO	6	30,0	30,0	80,0
	ALTO	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Tabla 15
Baremo de la dimensión seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	7	35,0	35,0	35,0
	MEDIO	12	60,0	60,0	95,0
	ALTO	1	5,0	5,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Tabla 16

Baremo de la dimensión capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	12	60,0	60,0	60,0
	MEDIO	5	25,0	25,0	85,0
	ALTO	3	15,0	15,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Tabla 17

Baremo de la dimensión empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	10	50,0	50,0	50,0
	MEDIO	8	40,0	40,0	90,0
	ALTO	2	10,0	10,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS	VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	Escala de medición
¿Cuál es la calidad servicio que recibe el usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, Ancash 2017?	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, Ancash, 2017</p> <p>Objetivo Especifico</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificar el nivel de calidad de servicio en su dimensión tangible que recibe el usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, Ancash, 2017. ➤ Identificar el nivel de calidad de servicio en su dimensión fiabilidad que recibe el usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, Ancash, 2017 ➤ Identificar el nivel de calidad de servicio en su dimensión seguridad que recibe el usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, Ancash, 2017. ➤ Identificar el nivel de calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta que recibe el usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, Ancash, 2017. ➤ Identificar el nivel de calidad de servicio en su dimensión empatía que recibe el usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, Ancash, 2017. ➤ Diseñar un plan de mejora continua para optimizar la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, Ancash, 2017. 	<p>La presente investigación es de tipo descriptiva de tal forma que no en todos los estudios descriptivos se formulan hipótesis (Hernández, et al 2014, p.108).</p>	<p>la calidad de servicio</p>	<p>La calidad de servicio ayuda a fortalecer las relaciones con los clientes, propone desarrollar relaciones más rentables con los usuarios, eleva el nivel de las referencias personales, rebaja la sensibilidad de los precios, aumenta la motivación y disminuye la rotación de personal, entre otros factores Fernández y Bajac (2004, p.345).</p>	<p>La variable fue evaluada a través del cuestionario que utilizo el método Servqual para medir la calidad del servicio a través de sus cinco dimensiones compuestas por 25 pregunta a una muestra de 53 usuarios que acudieron a la UGEL Santa, además se describió a través de gráficos las dimensiones</p>	<p>Ordinal</p>

PLAN DE MEJORA

VIII. PROPUESTA

PLAN DE MEJORA EN LA REDUCCIÓN DEL TIEMPO DE ENTREGA DE CERTIFICADOS DE ESTUDIOS VISADOS POR LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SANTA

DATOS GENERALES

Autora: Rosa Amelia Molero Farfán

Dirigido a: Director de la UGEL - Santa

Área: Actas y Certificados – UGEL Santa

FUNDAMENTACIÓN

La perfección de una organización se basa fundamentalmente en la capacidad de poder crecer a través de la mejora continua, de todas las gestiones en los procesos que realiza día a día. La mejora se realiza cuando la organización aprende de sí misma y de su entorno, es así; que buscar mejorar servicios está dentro del enfoque para buscar la mejora continua.

Cuando se describe la calidad de servicio de una entidad pública, en la actualidad; se puede pronunciar como un pésimo servicio, esto debido a diferentes factores que están involucrados directamente con la organización, de tal forma que las organizaciones públicas a través del tiempo no han producido algún cambio, ni han aprendido de ellas mismas ni mucho menos de su entorno, es así; para ser más precisos los problemas de servicio han ido modificando pero no solucionándose, un claro ejemplo es la demora en gestiones como tramites documentarios, que se realiza en alguna municipalidad, centro educativo o en cualquier parte que exista un órgano estatal.

La calidad de servicio que se presta en la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, presenta falencias en el servicio de trámites documentarios, lo que ocasiona malestar entre los usuarios y ante esto el incremento de quejas y reclamos. Lo cual no es muy favorable para la organización por un tema de servicio que brinda a la comunidad, de tal manera que para este tipo de

situaciones, se desarrolla una propuesta de mejora y que trae consigo la mejora continua en beneficio de la UGEL Santa y los usuarios que a diario prestan los servicios de la institución.

OBJETIVOS

Objetivo General

Reducir el tiempo de entrega de certificados de estudios visados por la Unidad de Gestión Educativa Local Santa

Objetivo Especifico

- Disminuir los tiempos en los procesos de visación
- Mejorar la coordinación con otras áreas involucradas en el servicio
- Mejorar la satisfacción del usuario

METAS

- Disminuir en un 75% el tiempo de entrega de certificados visados en el primer mes.
- Disminuir en un 50% el tiempo muerto entre las áreas involucradas en el servicio.
- Mejorar el nivel de satisfacción del usuario en el primer mes de la puesta en marcha del plan de mejora.

ESTRATEGIAS

- Optimizar procesos de gestión
- La creación de un área de atención al usuario
- Sistematizar base de datos

ACCIONES

- Optimizar procesos de gestión
 - ✓ Realizar sobre el proceso actual del servicio de certificación.

- ✓ Elaborar un mapa de procesos
- ✓ Análisis y evaluación del proceso actual
- ✓ Elaborar un nuevo mapa del proceso optimizado
- ✓ Evaluación continua de los resultados
- La creación de un área de atención al usuario
 - ✓ Crear mecanismos de información de interés para el usuario
 - ✓ Diseñar un espacio web, que sirva de puente entre usuario y órgano estatal
 - ✓ Crear un buzón de sugerencias
 - ✓ Crear una línea telefónica de atención al usuario
- Sistematizar base de datos y archivos físicos
 - ✓ Crear una base de datos de toda la documentación
 - ✓ Mejorar la coordinación de áreas involucradas
 - ✓ Mejorar la distribución del espacio físico

RECURSOS Y PRESUPUESTO

Recurso humano

	Recurso	Nº	Mensual	uni	Total soles
1	Ingenieros	04	4,500.00	04	18,000.00
2	Técnicos	02	3,500.00	02	7,000.00
3	Asistentes	04	2,500.00	04	10,000.00
	Sub total				S/. 35,000.00

Materiales

N°	Cantidad	Unidad de medida	Descripción	Costo unitario	Costo total S/.
01	2	Millares	Papel Bond	15.00	30.00
03	20	Und	Lapiceros	0.50	10.00
04	10	Und	Resaltador	1.50	15.00
05	4	uni.	Tinta impresora	30.00	120.00
06	30	Und	Cds	1.00	30.00
07	4	Und	USB	35.00	140.00
08	1	Und.	Otros	500.00	500.00
TOTAL					845.00

F

Financiamiento

El financiamiento de la elaboración del plan de mejora será cubierto por la UGEL Santa.

Cronograma de ejecución

Actividades	Año 2018							
	Ene	Feb.	Mar.	Abr.	May	Jun.	Jul	Agos
1. OPTIMIZAR PROCESOS DE GESTIÓN								
Realizar sobre el proceso actual del servicio de certificación.	X	X						
Elaborar un mapa de procesos		X						
Análisis y evaluación del proceso actual			X					
Elaborar un nuevo mapa del proceso optimizado			X	X				
Evaluación continua de los resultados				X				
2. LA CREACIÓN DE UN ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO								
Crear mecanismos de información de interés para el usuario				X				
Diseñar un espacio web, que sirva de puente entre usuario y órgano estatal				X				
Crear un buzón de sugerencias					X			
Crear una línea telefónica de atención al usuario					X	X		
3. SISTEMATIZAR BASE DE DATOS Y ARCHIVOS FÍSICOS								
Crear una base de datos de toda la documentación						X		
Mejorar la coordinación de áreas involucradas							X	
Mejorar la distribución del espacio físico							X	X

EJES CENTRALES

El concepto de calidad según diferentes autores:

Ishikawa (1985, p.44), “con su teoría sobre la calidad hace mención que se fundamenta en producir, crear, originar y conferir un producto o servicio de calidad que sea barato, para un buen uso y en todos asuntos satisfactorio para el usuario”.

Para el autor Ishikawa quien afirma que la calidad se basa en diseñar y producir un servicio que sea satisfactorio para el usuario, sin embargo no solo es diseñar producir, porque para que un servicio o producto sea de calidad toda la organización debe tener una filosofía y esta debe empezar desde la dirección para que enseñe a todas las áreas.

Según Ishikawa (1998), define a la calidad con un grado de importancia dónde las características innatas pueden cumplir las obligaciones establecidas, la calidad debe obedecer y lograr no solo a nivel de servicio o producto o en el proceso de la realización, la calidad va más allá de realizar bien el proceso, se deben tener en cuenta que para lograr la calidad deben estar comprometidas áreas como ventas, administración, marketing y la organización en si, además del compromiso del equipo de trabajo (p.237).

Según el autor Ishikawa, afirma que la calidad de servicio se encuentra en los detalles más precisos que puede tener el servicio brindado o el producto ofrecido, es así que la calidad obedece a cumplir las necesidades del usuario o consumidor según sea el caso, cabe precisas que la calidad también se adquiere a través del compromiso de toda la organización y más; de las áreas involucradas en la producción o servucción del servicio.

El concepto de Servicio según diversos autores:

Cuando se conceptualiza la palabra servicio, le buscamos distintas definiciones pero una de las que más se acerca es la del autor Lovelock, quien afirma que:

Un servicio es una acción o desempeño que ofrece la organización al usuario, aunque el proceso puede estar vinculado a un producto físico, la acción siempre va ser intangible y por lo general no da como resultado algún producto, sino crean valor y proveen beneficios de los usuarios en tiempos y lugares específicos como resultados de ocasionar un cambio deseado en el receptor del servicio (2011, p.4).

Las instituciones que ofrecen algún servicio a los usuarios, mayormente ofrecen un intangible, sin embargo cuando los usuarios nos evalúan el servicio lo hacen a través de sus percepciones, en la mayoría de casos un buen servicio se mide cuando el usuario se encuentra satisfecho de lo recibido.

Olvera y Scherer (2009, p. 32), “el servicio es una actividad que se identifica por brindar tiempo, destrezas, conocimientos, prestar atención, buscar solución a los problemas, ofrecer ayuda, regalar una sonrisa, un saludo, El servicio y la atención atraen satisfacen y retienen a los usuarios”.

Para satisfacer al usuario no solo hay que prestar el servicio, sino hay que satisfacer la necesidad, lo que quiere decir; es que debemos hacer más para llenar la percepción.

Los componentes de la calidad basada en el servicio

Lovelock (2011, p.634), indica que muchos investigadores piensan que para medir la calidad de un servicio se necesita un enfoque distinto al medir la calidad de un producto, por la intangibilidad y naturaleza de muchos servicios. Debido a que en muchos casos los mismos clientes son los que participan en la ejecución del servicio. Lo que indica el autor que según autores como Zeithalm identifican 10 criterios que se utilizan por los usuarios para evaluar la calidad de un servicio y que luego se consolidaran en cinco grandes dimensiones como son; elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, aseguramiento y empatía.

Para el autor Lovelock indica que a diferencia de otros autores, la calidad se puede medir, ya sea una organización que brinda servicio o una que brinda productos, el enfoque no es diferente porque ambas tienen clientes, los cuales son los que evalúan a la organizaciones.

Las características del servicio

Olvera y Scherer (2009, p. 32), el autor indica que para poder analizar el servicio debemos conocer los detalles de este, de tal manera que el servicio tiene unas características únicas que son bastante complicadas y tiene un nivel de complejidad en su implementación y es por lo que representa cada característica, para mencionar alguna se detalla las siguientes; es una actividad, es intangible, es inseparable, es heterogéneo, no tiene propietario, fluctuante a la demanda, el cliente participa en la actividad y no es almacenable.

Para los autores Olvera y Scherer, indican que para para analizar el servicio se tiene que conocer a fondo el proceso de la misma, porque no todos los procesos de un servicio son iguales, existen características que son complejas de analizar.

La calidad del servicio desde el punto de vista del cliente

En los servicio es muy difícil que el usuario este ajeno en el proceso, de tal manera que siempre el usuaria va estar involucrado, es así que desde el punto de vista del autor Zeithaml et al (1991), indica:

La servuccion, el consumo y la evaluación son tres componentes básicos que diferencian a los servicios de los productos. En primer lugar los servicios son netamente intangibles, porque se reflejan en acciones y experiencias; En segundo lugar los servicios no son iguales, varía dependiendo el usuario, la entidad y la evolución diaria en el proceso. En tercer lugar el consumo y la producción en la mayoría son inseparables, generalmente la calidad del servicio ocurre cuando se da el servicio, cuando se da la interrelación usuario y proveedor (p.213).

Básicamente se hace referencia que el servicio es un intangible diferente a la de un producto, así mismo se afirma que ningún servicio es igual que otro y que en producción del servicio siempre va estar inherente el usuario.

Según los autores Zeithaml y compañía, indican que los usuarios que prestan servicios son el mismo que intervienen en la servuccion de la misma, mientras se va desarrollando el servicio, esta intervención de los usuarios proporcionan nueva información para evaluar el servicio, este patrón que utilizan los usuarios sirve para crear lineamientos de evaluación al servicio de todas las organizaciones.

Definición de servicio publico

Existen diferentes definiciones cuando se refiere al servicio público, sin embargo el servicio es el mismo, se dé en una entidad privada como una entidad pública, la diferencia que existe son los intereses del servicio y para donde esta direccionado.

El autor Dromi (2004), indica “el servicio público se refiere a la prestación principal que cubre necesidades públicas o de interés social, que explicita las

funciones del Estado, mediante autorización, licencia, permiso, permiso o habilitación, pero siempre bajo fiscalización estatal” (p. 828).

Se describe servicio público donde el beneficiario es el usuario que por derecho puede adquirir servicios dentro de cualquier entidad pública, siguiendo los procedimientos correspondientes.

Es así que el autor Granado y Oddone (2007) indican “el que utiliza un servicio público se designa un usuario, es quien se favorece con la prestación del servicio, todos los usuarios tienen derecho subjetivo y que el servicio le sea brindado en los límites que le asignen las normas reglamentarias pertinentes” (párr. 3).

Mejora continua

Gómez (1992), expresa lo siguiente:

“Son aquellas que no perturban esencialmente la tecnología, sino que permite fructificar la capacidad positiva, a través de reformas organizativas y ordenamientos; como mejora de métodos, cambios en las normas, redistribución espacial e incluso cambios en equipos, productos y materiales” (p.92).

Según el autor Gomez indica que la mejora continua es productiva cuando se aprovecha las herramientas existentes, es así que para realizar la mejora continua se debe aprovechar todas las herramientas en beneficio de la organización, siempre que no se pierda el objetivo de mejorar en cada proceso.

Kabboul (1994), define la mejora continua:

“El mejoramiento continuo “como una conversión en el mecanismo viable y asequible al que las organizaciones de los países en vías de desarrollo cierran la brecha tecnológica que conservan con relación al mundo desarrollado” ”p.135.

Para Kabboul la mejora continua es terminar con la brecha de la tecnología y hacerla más accesible, más que todo se necesita reducir la dificultad del manejo de la tecnología para aquellas organizaciones que aún no saben o no utilizan este tipo de herramientas, las cuales les puede reducir costos y aumentar los beneficios.

La mejora continua de procesos, son herramientas que sirven para mejorar las actividades de una organización, en la disminución de errores que se acarrea a diario. Es así que en la implementación de estrategias se puede adecuar los plan de mejora continua con todas las características de cada proceso que se desea mejorar.

DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Estudio sobre el proceso actual del servicio de certificación en la UGEL Santa 2017

- **SERVICIO**

- ✓ Visación de certificados de estudios

- **OBJETIVO**

- ✓ Visar los certificados de estudios del educando de todas las etapas, modalidades y niveles educativos, siempre que cuenten con las actas que sustenten lo solicitado.

- **BASE LEGAL**

- ✓ RER 0052-2012
- ✓ Ley 28444
- ✓ D.S.011-2012-ED
- ✓ Ley 27444
- ✓ D.D. 833-87-ED

- **REQUISITOS**

- ✓ Solicitud FUT
- ✓ Certificado oficial de estudios
- ✓ Recibo de tramite

- **DURACIÓN**

- ✓ 15 días

- **COSTOS**

- ✓ S/. 3.00 soles por cada grado, semestre o ciclo.

- **ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO**

- a. El administrado presenta la solicitud y los requisitos establecidos en mesa de parte.
 - b. El oficinista en mesa de parte, recepciona, verifica, folea y registra en el sistema. Deriva la documentación al área de actas y certificación.
 - c. El técnico de actas recepciona, verifica y registra los documentos, codificando y cuidando el orden de ingreso para su atención.
 - d. El especialista administrativo verifica el contenido de los certificados confrontando con actas consolidadas de evaluación integral y otros documentos oficiales.
 - e. El especialista administrativo da fe que los datos son correctos en el certificado, procede a la visación, caso contrario devuelve los documentos a mesa de parte.
 - f. El especialista administrativo entrega el certificado visado al técnico de actas, para que lo derive a mesa de partes.
 - g. El oficinista de mesa de partes recepciona el certificado visado y entrega al administrado.

Figura 7

Mapa de procesos

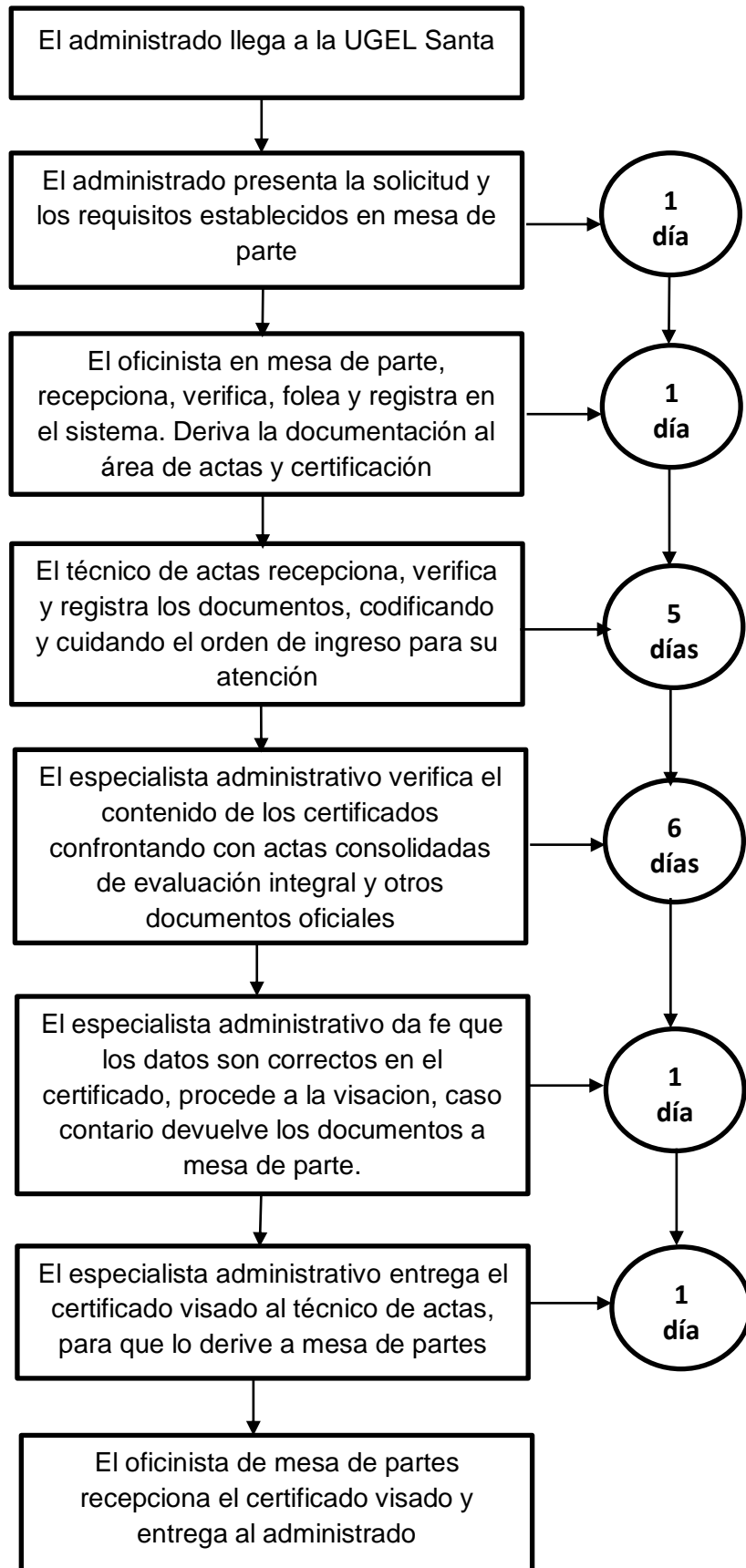


Figura 8

Un nuevo mapa del proceso optimizado

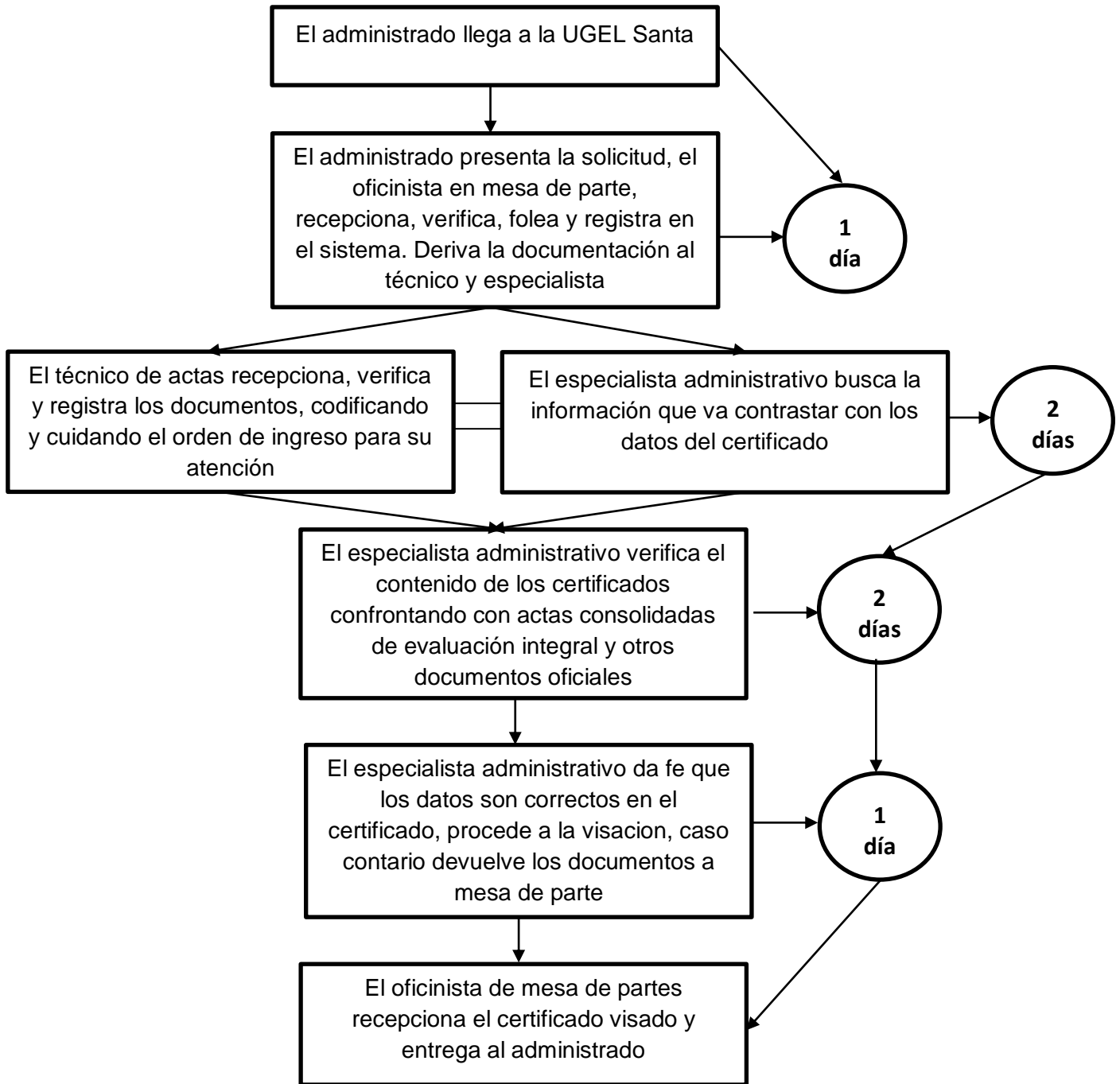


Figura 9

Mecanismos de información de interés para el usuario

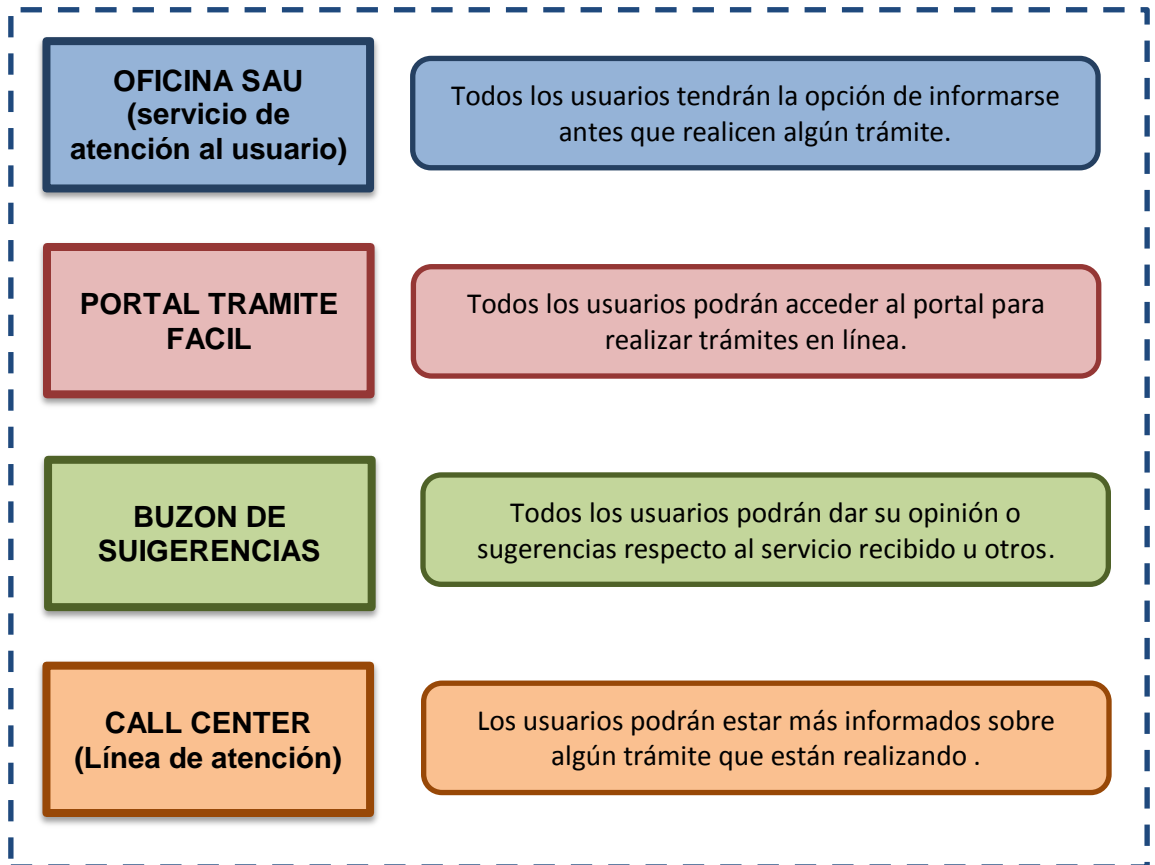
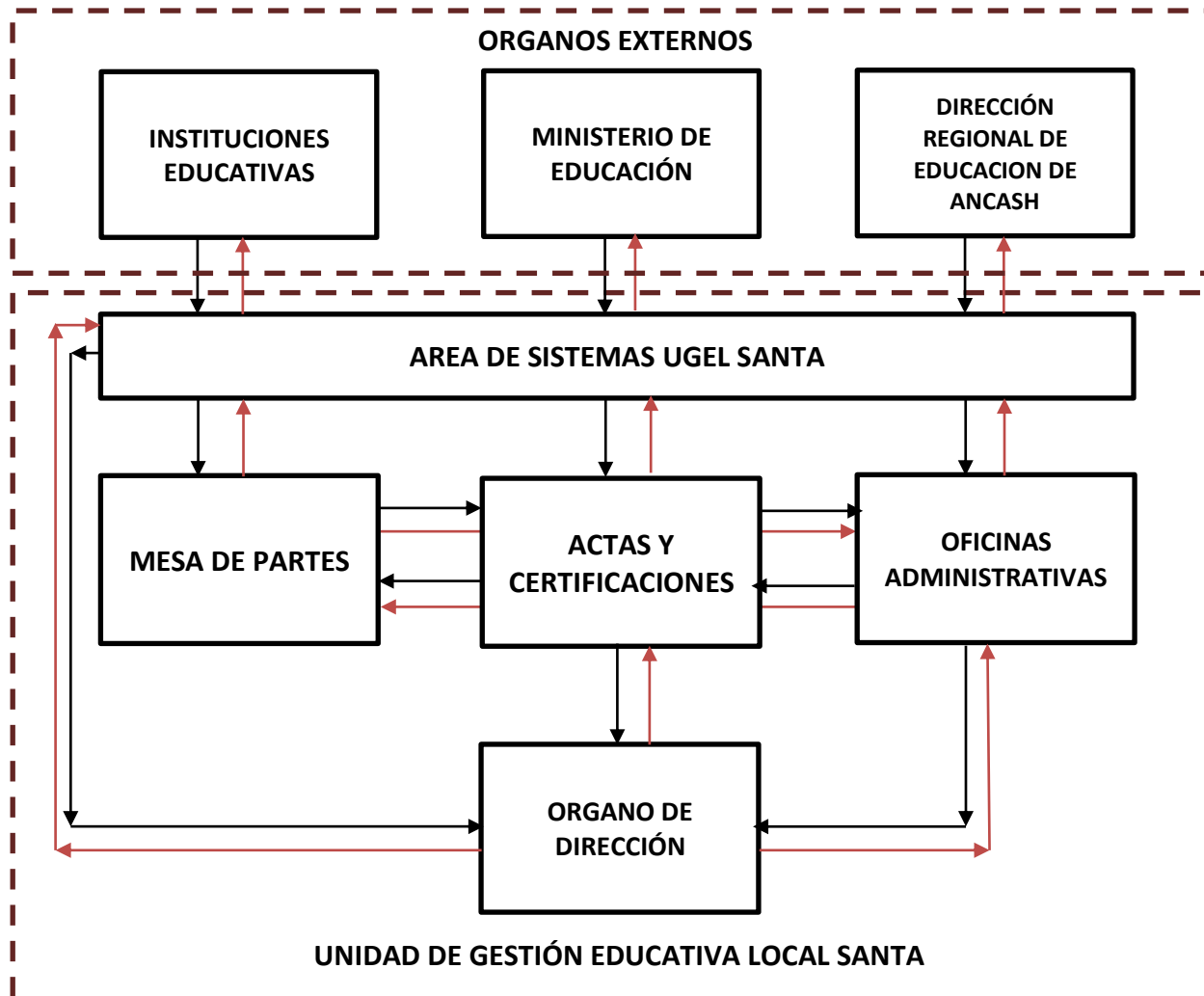


Figura 10

Base de datos de toda la documentación, entrelazada con todas las áreas



ANÁLISIS DE RESULTADOS

En la figura 7, se ha realizado el mapa de proceso actual del servicio de certificación cual tiene un duración de entrega de 15 días calendario, paso por paso según las normas de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, donde se analizado, cada etapa de la misma para consolidar un nuevo proceso optimizado.

En la figura 8, se ha llegado a realizar un nuevo mapa de procesos ya optimizado, donde se encuentran entrelazadas todas las áreas involucradas de una forma paralela, lo que conlleva a la disminución del tiempo de entrega, de 15 días a 06 días.

En la figura 9, se ha llegado a diseñar una serie de mecanismo de información para el usuario, tanto puede realizar desde su domicilio a través de una llamada telefónica, también a través del portal web, incluso se ha creado una área para brindarle una información personal de acuerdo al trámite que desea realiza, también puede dar su opinión o alguna molestia a través del buzón de sugerencias, para mejorar los servicios.

En la figura 10, se ha realizado una línea de entrelazado de información para todas las áreas involucradas sobre algún servicio específico que realiza un usuario, es así; que esta línea los pone en aviso para que se prevén la documentación necesaria.

CONCLUSIONES

Conclusión general

El desarrollo de un proceso optimizado para la reducción del tiempo de entrega de los certificados de estudios visados por la unidad de Gestión Educativa Local Santa, lo que logra reducir el tiempo de entrega de la certificación.

Conclusiones específicas

A través del nuevo proceso se ha llegado a disminuir los proceso de visado, de un tiempo de entrega de 15 días con el proceso tradicional a 06 días en el proceso optimizado.

Se ha concretado un área de sistemas con un base de datos entrelazas con órganos externos y las áreas internas de la UGEL, lo que facilitaría el rápido acceso al información sistematizada y no la manual con la que se viene trabajando.

Se ha creado un área de atención para mejorar la satisfacción del usuario, donde se han fusionado mecanismos de información rápidas y relevantes para el usuario.

