



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN**  
**PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

El impacto de la gestión por resultados en la calidad de servicio, UGEL N°  
02-Rimac, 2019.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

**AUTORA:**

Mgr. María Rosario Palomino Tarazona (ORCID: 0000-0002-3833-7077)

**ASESOR:**

Dra. Yolanda Soria Pérez (ORCID: 0000-0002-1171-4768)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

**Lima – Perú**

**2020**

## DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación va dedicado a mi padre, quien a sido y sigue siendo mi mayor impulso y fortaleza para continuar con el logro de mis objetivos personales y profesionales, a mis hermanos, hijos y sobrinos gran alegría de mi vida

## AGRADECIMIENTO

A la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo por permitirme esta oportunidad de desarrollo personal.

A mis queridos profesores de esta casa de estudio que se esfuerzan día a día en fomentar en nosotros, el entusiasmo y la perseverancia para alcanzar nuestras metas.

A mi colega y amiga Sellenne Paredes Moran, demostración tangible de la amistad y compañerismo.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento a la Dra. Yolanda Felicita Soria Pérez docente del curso, quien incansablemente dirigió el camino a la meta.

## **Página del Jurado**

## Declaratoria de autenticidad

Yo Maria Rosario Palomino Tarazona, estudiante del Programa de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI Nro.06835253, con el Diseño de Proyecto de Investigación titulado “El Impacto de la Gestión por Resultados en la calidad de servicio, UGEL N° 02-RIMAC, 2019”

Declaro bajo juramento que:

El presente trabajo de investigación es de mi autoría

He respetado las normas internacionales para citas y referencias para las fuentes consultadas, por tanto, el presente Diseño de proyecto de investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.

El trabajo de investigación no ha sido autoplagiado; es decir no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional. Los datos presentados en el resultado son reales, no han sido copiados, ni duplicados, ni falseados y por tanto los resultados que se presenten en la investigación, se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la comisión de falta 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 deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 06 de agosto del 2020



-----  
MARIA ROSARIO PALOMINO TARAZONA

DNI 06835253

## ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MÉTODO	16
2.1 Tipo y diseño de investigación	16
2.2 Escenario del estudio	17
2.3 Participantes	17
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
2.5 Procedimiento	18
2.6 Método de análisis de información	19
2.7 Aspectos éticos.	19
III. RESULTADOS	21
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES	31
VI. RECOMENDACIONES	32
VII. PROPUESTAS	33
REFERENCIAS	35
ANEXOS	46

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general analizar el impacto de la gestión por resultados en la calidad de servicio de la UGEL N° 02, a fin de mejorar la calidad de servicio de la entidad a la comunidad educativa de los distritos de los olivos, San Martín de Porres, Rímac e Independencia que le corresponde por competencia. Así mismo cabe mencionar que en el presente estudio la investigación se ha desarrollado con el método cualitativo, descriptivo y diseño fenomenológico. Para arribar a resultados se ha utilizado la técnica de la entrevista semiestructurada de 20 preguntas realizadas a los cinco informantes para posteriormente aplicar la triangulación como método de análisis de datos y eje de la construcción del conocimiento. Finalmente los resultados encontrados fue que desde la aplicación del proceso de modernización del estado con Ley N° 27658 y DS N°004-2013-PCM para la implementación de la modernización de la gestión pública en la unidad de gestión educativa local se ha venido desarrollando la gestión por resultados que no han trascendido ni impactado en el público usuario, sin embargo se ha suscitado mejoras y avances desde el año 2019, donde se ha agilizado considerablemente los procedimientos de atención al público usuario, creando ventanillas y protocolos de atención, adecuación, adaptación y ambientación de las oficinas y mayor compromiso de la alta dirección.

**Palabras claves:** Gestión por resultados, celeridad, eficiencia-eficacia, calidad de servicio.

## ABSTRACT

This research had the general objective of analyzing the impact of results-based management on the quality of service at UGEL No. 02, in order to improve the entity's quality of service to the educational community of the Los Olivo's districts, San Martín de Porres, Rímac and Independence that corresponds to him by competition. Likewise, it should be mentioned that in the present study the research has been developed with the qualitative, descriptive method and phenomenological design. To arrive at results, the semi-structured interview technique of 20 questions asked to the five informants was used to subsequently apply triangulation as a method of data analysis and the axis of knowledge construction. Finally, the results found were that since the application of the modernization process of the state with Law N ° 27658 and DS N ° 004-2013-PCM for the implementation of the modernization of public management in the local educational management unit, it has been developing Managing for results that have not transcended or impacted the user public, however, improvements and advances have been brought about since 2019, where the procedures for attending the user public have been considerably streamlined, creating windows and service protocols, adaptation, adaptation and setting of the offices and greater commitment from senior management.

**Keywords:** Management by results, speed, efficiency – effectiveness, quality of service.



## **I. Introducción**

En la educación, la administración pública ha sufrido grandes cambios y transformaciones como una respuesta a las deficiencias y a lo obsoleto que esta resultaba ser. La administración pública en general era reconocida, en su mayoría, como burocrática e inoperante y se consideraba que no tomaba en cuenta para nada el prestar un buen servicio al ciudadano o público usuario. Al respecto García (2007) sostiene que la pérdida de la credibilidad de la administración en el estado era inminente y exigía ya una nueva posición de eficiencia eficacia y economía frente a la sociedad (p.38).

En la unidad de gestión educativa Local (UGEL N° 02), el público usuario, son los docentes personal administrativos, padres de familia, directivos de instituciones, que, al ver sus demandas y necesidades subestimadas, postergadas o denegadas, se forma todo un marco de afectación y crisis que trasciende desde la mala opinión e imagen de la institución, hasta la baja calidad educativa por no ser atendidos oportunamente en las demandas institucionales y personales de los actores educativos. Al respecto Vega y Gonzales (2013), Explica un elemento fundamental para generar innovación y propiciar acciones de transformación integrales son las crisis.

En relación al tema Valdez (2019), explica que los países latinoamericanos en su mayoría han implementado la nueva administración pública bajo los principios y esquemas de la organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE). Puesto que los argüidos problemas de la administración del estado no solo se han presentado en nuestro país, sino también a México Ecuador, Bolivia, Chile, Brasil, Colombia y otros países que a la fecha vienen desarrollando nuevas políticas de modernización en la administración.

La nueva gestión pública (NGP), es un modelo que nació en países europeos a partir de una problemática de índole financiero, este modelo se enfoca en una administración de gestión por resultados, pero es preciso señalar que tiene marco referencial del sector privado y su fin principal es brindar calidad de servicio con el buen uso de los recursos a fin de que logre la satisfacción del ciudadano o cliente. Esta nueva filosofía sugiere el paso de una gestión burocrática a otra de tipo gerencial (Ospina Bozzi, 2000). Finalmente, la NGP implica el ahorro en la estructura de costos de los servicios públicos, compartir riesgos, celeridad en las respuestas (Hood, 1991). 1

De acuerdo a los lineamientos de la política nacional, UGEL N° 02, con la ley N° 27658 promulgada en el año 2002 se da inicio a la Ley Marco de modernización de la Gestión del estado. Esta norma establece principios y base legal de aplicación a las instancias del estado. Posteriormente se aprueba la política nacional de modernización de la gestión pública con el Decreto Supremo N° 004-2013, luego la resolución de secretaría de gestión pública N° 006-2019 PCM/SGP que aprueba la norma técnica para la gestión de calidad en el sector público.

La nueva reforma del aparato estatal a partir de la ley Marco de Modernización se ha ido implementado se en forma paulatina en aras de revertir aquella posición del estado poco confiable ante la sociedad y publico usuario. Según el latino barómetro 1995-2014 arrojó bajo niveles de satisfacción y escasa confianza ante el desempeño de la administración pública, encontrándose el Perú en un 31% por debajo de países de América latina que se encuentran en un 39%. (D.S. N° 004-2013).

En la UGEL N°2 a partir de las normas de políticas de estado se ha venido trabajando la NGP, basada en una gestión por resultados orientada al ciudadano en la atención eficiente, eficaz, y transparente de los procedimientos administrativos. Por ello en la presente investigación busca analizar de qué manera ha impactado en la población toda esta política de la modernidad en la administración de la educación, si el desempeño de los colaboradores y funcionarios ha logrado generar confianza y satisfacción pues uno de los problemas más saltantes de la gestión presente y anteriores son el trato del personal, el tiempo en la atención, accesibilidad, resultados de gestión y otros que generan desconfianza. Por tal motivo según Díaz, Núñez y Cáceres (2018), precisaron que el personal que labora en calidad de nombrado o contratado deberá tener una buena formación en competencias y desenvolverse satisfactoriamente en favor de la sociedad.

Así mismo con respecto a la calidad de servicio existen diferentes teorías y posiciones que explican su concepción, fines y otros; pero su médula final esta direccionada en brindar satisfacción confianza al usuario que en este caso son los directores, docentes, padres de familia o alumnos, los cuales deberían ser los beneficiados para que de alguna manera se sumen al avance de la mejora de la educación, ya que es consabido que un estado con buena educación desarrolla en todas las áreas, sea político, económico y social. Zeithaml, Parasuraman &Berry (1990), sostienen que solo los consumidores juzgan la calidad; Todas las otras apreciaciones son irrelevantes (p.48).

Con respecto a los antecedentes internacionales Araya y Cerpa (2016), realizaron una publicación la cual habla sobre la gestión pública y las reformas en la administración. Este artículo fue publicado en la revista de estudios politécnicos y tenía como finalidad sistematizar los aportes generados en la construcción enfocada en la nueva gestión pública. La investigación empleó la metodología ad hoc, la cual toma en cuenta la influencia que tiene la nueva gestión en el sector del estado de Chile. La conclusión de este trabajo fue que es necesario encontrar nuevos modelos para disminuir la pobreza y la inequidad en la ciudadanía, así como el hecho de que el modelo actualmente empleado tiene limitaciones que fueron comprobadas científicamente.

En este mismo rubro Sesé y Cecilia (2019), investigaron sobre el modelo de gestión por resultados para la dirección distrital de la Concordia, cuya finalidad era el diseño de un modelo que contribuya a que los resultados se generen por el empleo de los recursos institucionales para que los servicios de salud estén bajo una mejora continua y constante. El estudio fue cualitativo y se realizó con una tipología descriptiva, explicativa y documental; empleando métodos inductivos y analíticos, así como emplear el análisis de Fortaleza, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA), para conocer la situación actual y las estrategias más factibles que permitan alcanzar la meta. Al finalizar este trabajo, se logró presentar un modelo de gestión por resultados enfocado a los objetivos de la institución, el talento humano y las políticas institucionales.

Garza, Yllan y Barredo (2018), en su publicación Tendencias en la administración pública moderna: La nueva gestión pública de México. Que analizan la reforma del estado y su implementación de políticas públicas sistema evaluativo en las últimas décadas, de enfoque cualitativo y bajo la aplicación de tres técnicas: análisis de documentos, etnografía y entrevistas a profundidad encontrándose como resultado la falta de pluralidad de género entre los participantes, exclusión por edad y por selección e integración. Se concluye que muchas de las propuestas de la nueva gestión pública no tienen aplicación práctica en determinadas sociedades como es el caso de comunidades con alto índice de marginación.

Ahora bien, Contreras (2018) en su artículo publicado en la revista Enfoques sobre Gestión por resultado para superar la pobreza en Chile: En esta investigación se hizo un estudio en los años 2014-2016 sobre el análisis de indicadores de desempeño de

13 organismos públicos que brindan servicios y/o producto social que tiene como objetivo el logro de indicadores de alto desempeño para obtener mejor presupuesto que favorezca a su comuna es decir seguir la tendencia de la gestión por resultados y el adecuado uso de los recursos. Se aplicó un enfoque cualitativo, con estadística descriptiva y en base a una matriz de categorías. Los resultados evidenciaron un bajo nivel de indicadores de eficiencia y alto nivel en los tipos de atención de usuarios y beneficio social en eficacia y calidad.

Del mismo modo Calvo, Pelegrín y Gil (2018), en su artículo publicado acerca de los enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector Público, sus resultados encontrados demuestran que el criterio de eficiencia y eficacia, es la capacidad para uso racional de los recursos y su optimización con vistas a cumplir objetivos y metas.

Sacristán. Stella (2019), realizó una investigación cuya finalidad relevante era analizar la gestión eficiente y ética en la efectivación de los servicios públicos relativos a los derechos sociales, para ello se enfocó en la diferenciación de concepto de eficiencia y eficacia, relacionado los con el principio de equidad que debe guiar la prestación de servicios públicos. La autora hace también una apreciación de derecho comparado en cuanto a derechos sociales entre Argentina y Estados Unidos encontrando la importancia de adoptar medidas que conlleven a soluciones de equidad tal cual supone un estado moderno.

En este orden de ideas, Zambrano (2017) en su artículo, analizó las competencias relacionadas al control de gestión del desempeño institucional de la administración pública y el cómo esta es importante para el logro de metas, así como la complacencia de la población. La investigación siguió una metodología cualitativa, empleando las herramientas de análisis por medio de una exhaustiva revisión de fuentes bibliográficas, documentos, artículos y libros. Finalizando la investigación, se llegó a las siguientes conclusiones: la legislación del estado peruano presenta un estándar propio de los estándares de legislación moderna, apegada al material de control latinoamericano; La contraloría del estado de Ecuador presenta un retroceso en cuanto al correcto control de la gestión de los organismos, lo cual hace necesaria una reforma constitucional.

A su vez Ramos (2016), en el artículo que publicó en la revista Estudios Fronterizos en el 2013-2014 sobre el impacto de la gestión pública en Baja California-

México, con el objetivo de analizar el modelo de gestión que en ese momento se trabajaba en su país y en el Brasil. La investigación empleó el análisis de elementos conceptuales y procesos de integración conceptual de la gestión por resultado, teniendo en cuenta los valores culturales de cambio de gestión, capacidades institucionales y evaluación de la gestión por resultados como variables principales. Finalmente, se concluyó que hay necesidad de mejorar las competencias institucionales basadas en la gestión por resultados para la mejora del estado.

Por su parte Grande (2016), en el artículo publicado sobre gobernanza inteligente para cambios de paradigmas en la administración de gobierno abierto sostiene que habiendo tenido la experiencia de haber implementado la nueva gestión pública en la administración del estado, surge también una nueva forma de administrar denominada gobernanza inteligente (smart governance), que se compara con otros paradigmas previos en base a unos fundamentos nuevos, sobre todo: valores derivados de la filosofía 2.0, datos abiertos y transparencia, redes sociales digitales, orientación hacia la incorporación de la ciudadanía y el conocimiento externo a las organizaciones en los procesos de adopción de decisiones públicas y nuevas dinámicas de colaboración entre empleados y organizaciones públicas.

Vidal (2016), siguiendo la misma ruta en su artículo publicado sobre la emergencia de nuevos modelos y paradigmas de innovación en la administración y gestión pública, indica que de alguna manera se pierde legitimidad en el sistema político-administrativo, también poca capacidad de atención de las demandas de regeneración de la política, lo que conlleva a rediseñar modelos nuevos y lógicas de conducción de lo público. Finalmente se plantea nuevos modelos emergentes y pos-2007 en torno a la propuesta de los modelos: continuidad, transición e innovador. Se articula en torno a dos variables explicativas: los conceptos teóricos e ideas subyacentes y las prácticas. Se concluyó que los modelos emergentes propugnan una nueva concepción de Gobierno abierto y los innovadores nuevas formas de gestión (no estratégica).

Así mismo Cando, Zavala y Naranjo (2018), en la publicación de su artículo sobre Gestión de la calidad en la administración pública, cuyo objetivo esencial conlleva a descubrir si la calidad es medible, así como la búsqueda de la calidad óptima, los métodos podrían ser utilizados para asegurar que evidencien la calidad ante los ojos de la población. La idea es se use estrategias que implican la manera de minimizar los costos, manteniendo la calidad de los servicios óptimos. Se concluye que en la administración

pública resulte más fácil por una serie de requerimientos de tiempo, insumos y otros entregar resultados de baja calidad que entregar una alta calidad en sus servicios debido a que no todos tienen el mismo compromiso, las estrategias para el cumplimiento de una determinada meta. Hay muchos retos en los cuales se enfrenta la administración pública pero que en definitiva si se puede lograr avances.

Finalmente, Moreira et.al (2016), realizaron una investigación relacionada con la calidad de los servicios en una institución educativa. El objetivo de esta investigación era determinar la rentabilidad y calidad que tienen los servicios brindados para buscar la optimización de estos, permitiendo la mejora de los servicios que son brindados a los usuarios. La investigación empleo las herramientas de encuesta y entrevista para la recolección de datos, siguiendo el diseño descriptivo. Al finalizar la investigación, se concluyó que la gestión administrativa, cuando es realizada de forma inadecuada, genera que la calidad de los servicios sea muy baja y ocasiona que sea muy difícil realizar o mejorar los procesos del servicio educativo. A su vez, se concluyó que es necesario seguir capacitaciones y seminarios que se brindan a los trabajadores, con la finalidad de fortalecer sus habilidades y de esa forma mejorar los procesos de la organización.

Por otro lado, con respecto a los antecedentes nacionales tenemos que Saavedra (2019), realiza un estudio con el objetivo de explicar los procesos que se llevan a cabo en la gestión por resultados en el Servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción (SENCICO), bajo un estudio de tipo cualitativa diseño fenomenológico con el uso de la técnica de la entrevista y análisis documental y método de análisis la triangulación concluyendo que existen algunas falencias de orden organizacional y desempeño para el logro de una gestión por resultados.

Por su parte Capcha (2019), en su artículo publicado sobre el objetivo analizar la Gestión por procesos y la calidad educativa en el cual empleo una metodología analítica, con la cual analizó los aspectos esenciales sobre la gestión de procesos para fragmentarlos en partes analíticas para facilitar el estudio de estas. Culminando la investigación, se llegó a la conclusión que la gestión por procesos al ser recientemente implementada necesita de campañas de refuerzo, ya que esta involucra un gran cambio en cuanto a la forma en que se trabajaba con anterioridad en la organización educativa o llamada también institución educativa.

Del mismo modo Carpio (2014), en el trabajo presentado acerca de la implementación de la gestión para resultados y del proceso de creación de valor público en Talara, tuvo como objetivo determinar la capacidad como organización e institución que posee la municipalidad de Talara, con el fin de hacer uso de la gestión para resultados para lograr beneficios a favor de los pobladores de. Este estudio tiene un enfoque cualitativo. Al finalizar la investigación y análisis de la información recolectada, se llegó a la conclusión que es necesario implementar el presupuesto para resultados, por medio de la aplicación metodológica de programas y formulación presupuestaria.

Sobre este mismo tema Reque (2016), en su tesis realizó una investigación cuyo fin principal fue identificar y analizar los factores que favorecen la institucionalización del seguimiento y evaluación en la gestión pública en el ministerio de educación durante 2015 al 2016. Esta investigación fue de tipo cualitativa, Descriptiva, contando con 6 actores claves al cual se le realizó entrevistas de tipo semiestructuradas y además la recolección de datos de evidencias documentarias. En este estudio se identificaron puntos relevantes: la existencia de una cultura favorable a la evaluación, la presencia de actores que apuestan por la incorporación del seguimiento y evaluación y la demanda y uso de información para la gestión de las intervenciones. Finalmente se concluye que el estado contribuye al proceso de institucionalización de la modernización y la gestión por resultados, así mismo que el desarrollo del sistema evaluativo debe generar un cambio cultural y no solo un cambio técnico e institucional. Por otro lado, también resulta relevante la sedimentación de la evaluación para garantizar los estándares de calidad en la gestión y políticas y programas públicos del ministerio de educación.

En el desarrollo del marco teórico, con respecto a la categorización gestión por resultado, que deviene de la nueva gestión pública, que apareció en Latinoamérica como una propuesta que ayudaría a sobrellevar la crisis fiscal y vulnerabilidades financieras que se estaban suscitando por los años 80 y 90, para lograr mejorar la calidad de los servicios que los gobiernos proporcionaban y la satisfacción de la ciudadanía.

Ante esta explicación Aguilar (2007), explica que la nueva gestión pública surgió por primera vez en los años 50, siendo planteadas como una nueva forma de gestionar y tomar decisiones por parte de las entidades, buscando la mayor eficiencia de las directivas de los gobiernos y previniendo los problemas que estas directivas puedan presentar en un futuro (p.21). Lo antes mencionado deja en claro que estas disciplinas cuestionan la vieja

forma de gestionar las entidades públicas, así como la errónea forma en que se tomaba decisiones sin tomar mucho en cuenta a la ciudadanía.

Para Pliscoof (2007), la nueva gestión pública son reformas esquematizadas para el sector público que sirve como guía para reorganizar la administración de este sector, enfocándose en la gestión, las competencias y el mercado. Con el objetivo de introducir en las organizaciones públicas la forma de trabajar de las organizaciones privadas.

La idea planteada es ampliada por Sánchez (2013), quien menciona que la gestión pública busca la creación de una administración que pueda satisfacer las necesidades de los ciudadanos a un bajo coste y con eficiencia permitiendo que estos puedan elegir y promover un servicio de mayor calidad (p.37). La gestión pública se enfoca en la correcta y eficiente administración de los recursos del Estado, satisfacer las necesidades de la ciudadanía, impulsar el desarrollo del país y el bienestar de los ciudadanos, en definitiva, crear “valor público”.

En el Perú con la ley N° 27658 ley marco de la modernización de la gestión del estado promulgada en el año 2002, declara iniciado el proceso de modernización en todas las instancias de la administración pública del estado, este cambio está enfocado principalmente a una mejora en la administración en un estado democrático y al servicio del ciudadano en aras de revertir una antigua posición burocrática. Esta primera norma marcaría el hito para las siguientes en vías de implementar la nueva gestión pública que implica el desarrollo de una administración pública en función a resultados.

A si mismo el poder ejecutivo a través de la presidencia del consejo de ministros aprueba la Política nacional de modernización de la gestión pública con el Decreto Supremo N° 004-2013, cuyo objetivo principal es impulsar a todas las entidades públicas al proceso de modernización en una gestión por resultados cuyo impacto favorezca a la ciudadanía y por ende al desarrollo del país.

García y García (2010), concibe a la gestión por resultado como la acción y actuación de los servidores públicos o funcionarios en el desarrollo de una gestión enfocada en la creación del valor Público a través del uso de instrumentos de gestión. (P.7) lo que indica que el conjunto de acciones y actividades de los funcionarios estarán orientadas a la eficiencia y eficacia de funciones y por ende satisfacción de los usuarios. Se llama valor Publico a las acciones e intervenciones públicas que evidencian resultados efectivos a las necesidades del usuario.



Por ello en una gestión por resultados prevalece la noción de causa y efecto esto se evidencia en la cadena de resultados lo que permite que en este proceso las jefaturas gerenciales puedan regular y realizar ajustes en aras de alcanzar resultados esperados. Banco Mundial y OCDE (2005). De ello se desprende que es importante establecer claramente la cadena de resultados de la eficiencia (insumo, actividad y producto) y la eficacia (efecto e impacto) con su respectivo monitoreo en el desempeño de funciones de lo colaboradores que permita distinguir si se están alcanzando o no las metas.

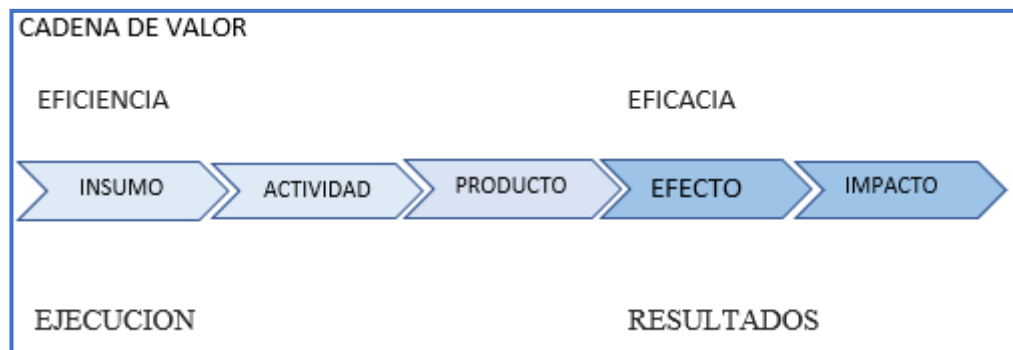


Figura 1. Cadena de resultados

Fuente y Elaboración: Propia

En una gestión por resultados es importante analizar la cadena de resultados que implica la eficiencia y eficacia de una gestión. (Fig. 1). Los indicadores de la eficiencia son: Insumo, actividad y Producto. El insumo referido a los recursos, físicos, tecnológicos, y humanos. La actividad son las acciones planteadas como metas u objetivos. El producto se refiere al bien o servicio obtenido por el usuario. Los indicadores de la Eficacia son dos: Efecto que es el resultado y el impacto que evidencia lo favorable o desfavorable de una gestión.

Bajo este contexto y de acuerdo a Vélez (2019), la eficiencia es la capacidad de hacer uso de los recursos e insumos de forma óptima para alcanzar objetivos planteados. (p.9). Celle, Sotomarinó y Ugarte (2011), señala que la nueva Gestión Pública se enfoca en unos sistemas de gestión de procesos sustantivos de toma de decisión relacionados con el ciclo de gasto en aras de contribuir a la mejora de la eficiencia, la eficacia y la efectividad del gasto público. (p.11). Lo que significa que de acuerdo a los planteamientos de la nueva gestión pública en la administración la eficiencia es utilizar los insumos asignados para las actividades programadas y alcanzar una meta propuesta en el menor tiempo y costo posible.

Contreras (2018), sustenta que la Eficacia es al grado de cumplimiento de los objetivos planteados, sin considerar necesariamente los recursos asignados para ello (p.21). Para Bonnefoy y Armijo (2005), encuentran que la valoración de la eficacia está enfocada al resultado de las metas y objetivos que plantea una organización. Lo que implica que si ha sido cubierta favorablemente entonces habrá sido eficaz. (p.30). En la administración pública se busca ya no solamente ser eficiente, sino también eficaz.

Bouza (2000), considera que la eficacia es el impulso que te permite obrar, conseguir ese algo valiéndote de estrategias, aunque no se cuente con los recursos necesarios para cumplirlas. Esta es una práctica muy común en educación para realizar algunas actividades o eventos académicos se valen de estrategias y de los recursos de alianzas estratégicas como, por ejemplo, la municipalidad, la posta médica, la iglesia y otros.

En mérito a ello Vargas, (2017), indica que la Gestión por Resultados es un estilo exigente y equilibrado de administración, cuyo fin es la adecuación flexible de los recursos, sistemas de gestión y estructura de responsabilidades, a un conjunto de resultados estratégicos en particular. (p.35). Es decir, uno de los fines importantes en la gestión por resultados es medir el producto obtenido a través de una gestión, para conocer los efectos e impactos que realmente generan.

Según Celle et.al (2011), la gestión pública para su implementación se enfoca en acciones y decisiones de un sistema (p.15). En el sistema se encuentra involucrados, los recursos humanos, la normatividad y la organización. Sin embargo, La presidencia del consejo de ministros en su afán de modernizar, enrumba las gestiones educativas en base a cinco pilares básicos que a continuación observamos.



Figura 2: Ejes transversales y 5 Pilares centrales –Documento de Secretaría de Gestión Pública-PCM.

La figura está diseñada bajo 3 ejes transversales que son Gobierno Abierto, Gobierno electrónico y articulación interinstitucional, teniendo como 5 pilares ejes que son: (a) políticas públicas, planes estratégicos y operativos, (b) presupuesto para resultados, (c) gestión por proceso, simplificación administrativa. (d) simplificación administrativa, Servicio meritocrático y (e) sistema de información y seguimiento (Transparencia).

Asimismo, Delgado (2013), habla con respecto a la implementación del presupuesto por resultados y menciona que esta es parte de un cambio institucional, un cambio que logren instituciones más democráticas y eficientes donde el Estado puede enfocarse en atender las problemáticas del ciudadano con efectividad. (P.16). En tal sentido, la gestión por resultados viene a ser un enfoque que facilita a las organizaciones públicas una adecuada y efectiva dirección que implica la buena utilización de los insumos materiales y humanos en la concretización de un resultado eficiente y de calidad que genere satisfacción en el usuario o consumidor.

Según Rueda, S. (2018) afirma que: la gestión pública implica el uso de los medios pertinentes para conseguir logros colectivos, (p.48). De la misma forma, la acción pública se denota en varias dimensiones que son: (a) En términos de relaciones de poder que se establecen entre los grupos sociales. (b) En términos jurídicos que tiene derechos y obligaciones y (c) en términos administrativos, cuando se centra en la organización interna y métodos de trabajo. Lo que quiere decir que la gestión pública es un proceso

estratégico de gestión técnico y político que se interrelacionan entre sí e incorpora toda una cadena de estamentos y su articulación operativa.

Por su parte Vargas, N. (2017), indica que la gestión por resultados es un estilo exigente y equilibrado de administración, cuya principal característica es la adecuación flexible de los recursos, sistemas de gestión y estructura de responsabilidades, a un conjunto de resultados estratégicos en particular, definidos y que se dan a conocer con anterioridad y que se pueden cumplir en un determinado período. (p.35). Es decir, uno de los fines importantes en la gestión por resultados es medir el producto obtenido a través de una gestión, para conocer los efectos e impactos que realmente generan en el servicio brindado.

Continuando con el marco teórico analizaremos la categorización de la calidad de atención: Para Duque (2011), La calidad implica tener atributos y propiedades que le confieren valor a un determinado producto lo cual puede medirse con facilidad. Sin embargo, la calidad de servicio no puede ser medido del mismo modo ya que este tiene características particulares de intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad.

Por su parte Vicher, (2011) considera que dentro de la administración pública la calidad tiene dos líneas de desarrollo una para mejorar la percepción del usuario y otra referida al mejoramiento de los procesos internos de la institución. (p.2). Por lo que resulta importante realizar un estudio sobre la calidad de servicio en las actuales gestiones de las instituciones pertenecientes al estado.

Rondona, K. (2017) afirma que es muy importante brindar calidad de servicio en las instituciones, ya que ello representa que los trabajadores o funcionarios de una institución está interesado en satisfacer las necesidades del usuario o cliente favoreciendo así su imagen y confianza.(p.30), lo que quiere decir que hoy en día el personal que labora en una institución de gestión del estado deberá tomarlo como parte de su función el brindar un servicio, pero un servicio de cumplimiento nada más no; sino que este deberá apuntar a la satisfacción del usuario.

Para Bonnefoy y Armijo (2005), La calidad del servicio es parte del desempeño y se evidencia en la capacidad de la institución, para responder en forma rápida y directa a las necesidades de sus usuarios. Por su parte los usuarios asisten a una determinada

diligencia con expectativas particulares en cuanto al tiempo, accesibilidad tienen en mente cual es la atención que están recibiendo de acuerdo a ello evalúan.

Así mismo Vázquez, Rodríguez y Díaz (1996), en su libro Estructura multidimensional de la calidad del servicio, sostiene que la calidad del servicio es “la resultante de comparar las expectativas sobre el servicio que va a recibir y las percepciones de las actuaciones de las organizaciones” (p. 12). Esta apreciación está relacionada con los atributos y características particulares que es ofrecido un bien o servicio al usuario.

Al respecto Peña (2018) considera que si la atención destaca en las expectativas es percibida como Excelente, pero si llegara a cubrir todas las expectativas, sería considerada como bueno; pero si la atención recibida no está acorde a las necesidades del usuario, entonces evaluado como malo, pobre o deficiente. (p.27). Esto indica que en la actualidad el usuario al recibir el bien y servicio, tendrá una apreciación personal de ella y esto implica una evaluación.

En tal sentido, se entiende que la satisfacción es entendida como la valoración que hace el usuario con respecto a la calidad percibida del bien o servicio que recibe de la entidad pública. Por su parte Orovitiz (1997) sostiene que el usuario da una valoración de la calidad de un servicio completamente, no disocia de sus componentes, lo juzgo como un todo. Por ello se entiende que la satisfacción del usuario está relacionada con la evaluación de ahí que los términos de calidad y evaluación son considerados equivalentes cuando en realidad son constructos totalmente diferentes.

En este orden de ideas Pérez (2001), con respecto a la satisfacción del usuario concibe tres tipos de Calidad (a) calidad requerida que implica tener un nivel de cumplimiento de las especificaciones del servicio. ( c) Calidad subyacente, concerniente a la satisfacción de las expectativas no explicitada que todo cliente tiene. Bajo esta perspectiva se tiene que adecuar el servicio y elevar la calidad d acorde a las expectativas del usuario para el cambio de percepción y satisfacción.

Ahora bien, siguiendo la temática de la satisfacción de los bienes y servicios para con el usuario, esto se adecuará a las condiciones económicas y presupuestarias de la entidad, dado que las exigencias pueden ir más allá de lo que se puede brindar. Al respecto James, (1997) sostiene que los consumidores individuales tienen gustos y expectativas particulares.

En la actualidad vivimos en una sociedad que en todas sus manifestaciones demandan calidad y la educación no es excepción. En países desarrollados le están dando gran prioridad y auge a la valoración de la calidad. Su logro se convierte en una necesidad de las organizaciones, dado que existe una relación directa entre lo que brindo como servicio o producto manufacturado y la satisfacción en la calidad que se recibe de parte de los usuarios. En educación constituye también todo un reto brindar un servicio de calidad, dado que la educación es un sistema “complejo” porque contiene múltiples sistemas que se encuentran conectados entre sí.

Con el paso del tiempo, las organizaciones han centrado su atención en la satisfacción del cliente y, por ello, que sus estrategias de servicios están enfocadas en ello para lograr ser una entidad más fuerte y sostenible. La satisfacción del cliente es importante para toda la organización, por ello, la calidad de servicio que se brinda al cliente pasa por distintos análisis que se evalúan mediante diversas metodologías. Gran cantidad de empresas que son exitosas en sus distintos rubros las utilizan con el fin de mejorar la capacidad de respuesta. Además, se utilizan para conocer al cliente y satisfacer sus necesidades de manera efectiva

En relación a lo expuesto, el presente trabajo tiene por finalidad analizar el impacto de la gestión por resultados en la calidad de servicio, es decir si existe realmente avances tangibles y observables en la calidad educativa por los propios usuarios o actores de la educación, por ello nuestro Problema General será ¿Cuál es el impacto de la gestión por resultados en la calidad de servicio de la UGEL N° 02-Rimac, 2019?, como Problema específico 1 tenemos: ¿Cuál es el impacto de la gestión por resultados en la eficiencia UGEL N° 02-Rimac, 2019? Como Problema específico 2 tenemos: ¿Cuál es el impacto de la gestión por resultados en la eficacia de la UGEL N° 02? Como Problema específico 3 tenemos: ¿Cuál es el impacto de la gestión por resultados en la satisfacción de la calidad de servicio de la UGEL N° 02-Rimac, 2019? Como problema específico 4 tenemos: ¿Cuál es el impacto de la gestión por resultados en la expectativa de la calidad de servicio de la UGEL N° 02-Rimac, 2019?

Por otro lado, el presente trabajo de investigación tiene justificación práctica pues realiza el análisis del impacto de una gestión por resultados en la calidad de servicio y permitirá realizar mejoras en la entidad para el bienestar de los usuarios y de la comunidad educativa. Temática de relevancia ya que en ella está involucrada los lineamientos de la implementación de la nueva gestión pública de la actual administración del estado. Sus

resultados permitirán nuevos aportes y conocimientos que favorecen a la administración pública y a la mejora de la calidad educativa., Así mismo la presente investigación tiene trascendencia social, ya que el presente estudio nos permite analizar si la administración pública de la educación local favorece o cumple su fin principal que está orientada a las mejoras de calidad de vida del ciudadano. Finalmente, a partir de la presente se podrá aperturar nuevas investigaciones que favorecen a la ciencia y la administración.

En virtud de lo expuesto, el objetivo general de esta investigación es Analizar el impacto de la gestión por resultados en la en la calidad de servicio de la UGEL N° 02-Rimac, 2019; teniendo como Objetivo específico 1. Analizar el impacto de la gestión por resultados en la eficiencia de la UGEL N° 02-Rimac, 2019.; Objetivo Especifico N° 2 Analizar la gestión por resultados en la eficacia de la UGEL N° 02-Rimac, 2019; así mismo el Objetivo Específico N°3 es Analizar el impacto de la gestión por resultados en la satisfacción de la calidad de servicio de la UGELN°02-Rimac, 2019; finalmente el Objetivo Especifico N° 4 es Analizar la gestión por resultados en la expectativa de la calidad de servicio de la UGEL N° 02-Rimac, 2019.

## II. Método

En esta investigación se ha empleado método cualitativo, enfocándose en el estudio de un contexto social de personas que interactúan o se desarrollan acorde a la realidad bajo una perspectiva holística que comprende la temática u objeto de análisis desde el ámbito de una gestión educativa. Según Cadena et.al (2017), parte de un análisis inductivo, flexible, las personas, grupos y escenarios no son reducidas a variables. Implica también obtener una comprensión profunda de los significados y definiciones de la situación tal como nos la presentan las personas (Salgado 2007).

### 2.1. Tipo y Diseño de investigación:

La presente investigación es de método cualitativa, descriptivo y diseño fenomenológico.

La presente investigación es de tipo descriptiva, en tanto que ha descrito detalladamente los hechos ocurridos en la materia de estudio, en el contexto y tiempo desarrollado. Lo que concuerda con la afirmación de Aguirre (2015), en que en la descripción no solo se trata de realizar un registro cuidadoso de comportamiento e interacciones, sino que también entra a tallar la interpretación. La interpretación bajo los enfoques de la hermenéutica que busca comprender el uno del otro no solo por su expresión verbal si no lo que se encuentra detrás de lo dicho.

La fenomenología como diseño implica la explicación de la naturaleza de las cosas, la esencia y autenticidad de los hechos o fenómenos que suceden y que es motivo de estudio del científico. Al respecto Fuster (2018), puntualiza que en el diseño fenomenológico se direcciona a encontrar la relación entre la objetividad y la subjetividad. Sin embargo, lo relevante es comprender desde una perspectiva valorativa y práctica los relatos y hechos acontecidos en una investigación.

Teniendo en cuenta las apreciaciones de los autores, el presente trabajo de investigación ha tomado un estudio de diseño fenomenológico pues describe los acontecimientos y hechos ocurridos materia de estudio en un contexto de la administración educativa de acuerdo a la posición del entrevistado en la temporalidad y contexto de su experiencia ya sea como infórmate usuario o infórmate funcionario de la entidad educativa local.



## 2.2. Escenario del estudio:

El escenario de estudio de la presente investigación se llevó a cabo en las instalaciones de la sede de la UGEL N° 02, sito en Av. Caquetá N° 805 – San Martín de Porres (Esquina con Av. Túpac Amaru, Colegio San Martín).

1er escenario – Oficina de la Gerencia de Planeación y Presupuesto de la UGEL N° 02 – Rímac. Gerencia de área.

2do escenario- Oficina de la Gerencia de Planeación y Presupuesto de la UGEL N° 02 – Rímac. Personal Administrativo o técnico.

3er Escenario. Instituciones educativas (Entrevista con los directivos)

4to. Escenario Instituciones educativas (entrevista con la Asistente social)

El espacio temporal comprende del año 2019-2020.

## 2.3. Participantes:

Los participantes en esta investigación están enfocada a una representación teórica y social del objeto de estudio por lo cual se ha realizado una selección de personajes con características peculiares con respecto a su contexto, condición o situación particular de Usuario o funcionario, con relación directa a la variable de gestión por resultado y calidad de servicio. En relación al tema, Balcázar, P. (1999) sostiene que es de gran importancia para el investigador que los sujetos de estudio conozcan realmente el tema o sean parte de la realidad estudiada para que de esta forma la información sea fidedigna y útil (P. 41).

Los participantes en el presente trabajo de investigación son: 1 funcionario de alta dirección, un funcionario de Área de Gestión de la Educación Básica Regular y Especial (AGEBRE). 2 directores de II.EE, pertenecientes a la UGEL N° 02, Una asistente social de la I.E.N° 3087, Carlos Cueto Fernandini, Con una conformación total de 5 personajes.

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Las técnicas trabajadas en esta investigación son las siguientes: La bitácora o diario de campo, La entrevista, y el análisis de datos.

Para Baptista, Fernandez y Hernandez (2006), la bitácora o diario de campo, tiene semejanza a un diario personal, pero su fin es registrar datos de relevancia de la investigación. En esta técnica ha favorecida considerablemente la investigación puesto que ha permitido anotar, el ambiente y contexto donde se desarrolla la problemática, secuencias de eventos y sucesos vinculados al tema, mapeos, cuadros, esquemas y otros.

Según Canales (2006), concibe a la entrevista como una técnica de comunicación preestablecida entre el investigador y el sujeto de estudio para obtener información sobre un determinado tema. (p. 163). En una investigación cualitativa se realizan 3 tipos de entrevistas: (a) entrevista estructurada, (b) entrevista semiestructurada y (C) entrevista no estructurada.

Para el presente estudio se ha realizado la entrevista semiestructurada contando con una cartilla de 22 preguntas previamente elaboradas y acorde al tema de estudios, sus categorías y sub categorías, tomadas en ambientes favorables para el hecho, evitando las interferencias y con actitud de predisposición, respeto y prudencia. Díaz et.al (2013) sostiene al respecto que en estas entrevistas se puede ser flexibles y aunque haya preguntas establecidas se pueden aclarar ambigüedades, aclarar términos, motivar mayor y mejor información sobre el tema.

Con respecto al análisis documental se ha trabajado base al análisis de los resultados del buzón de sugerencias que elabora Anualmente la UGEL N° 02. Y además con información colateral del cuaderno de reclamaciones.

## 2.5. Procedimiento:

En la recolección de datos de la presente investigación se ha realizado en base a las entrevistas, observaciones de los hechos, anotaciones y registro de los de los detalles o eventos de relevancia acontecidos en el proceso investigativo.

Con respecto a la organización de los datos se elaboró una matriz en el cual se ha transcrito, las respuestas tal cual han sido respondidos, sin recortar ni agregar información en mérito a la rigurosidad de la investigación.

En relación a la codificación Deslauriers (1991), sostiene que un código es darle un símbolo o grupo de palabras como también nomenclatura que permita identificar, reunir y clasificar la información obtenida de la entrevista. (p.142). Lo que confirma en su publicación López (2011) sosteniendo que la codificación forma parte del análisis que es elaborado por el investigador así mismo no puede ser muy general porque no ayudaría a la discriminación de la información y tampoco puede ser muy específico porque se perdería en los detalles. Siguiendo la teoría planteada en esta investigación después de recopilar los datos de la entrevista se ha codificado las respuestas en función a las

categorías y subcategorías e importancia de los hallazgos para su correspondiente análisis y la conclusión de los resultados.

## 2.6. Método de análisis de datos.

Dado que se trata de una investigación de metodología cualitativa la recolección de datos se analizarán en paralelo, es decir acorde como se van realizando los avances de la entrevista y la investigación en sí. En tal sentido Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014), sostienen que el análisis de información en investigación cualitativa no es uniforme, ya que cada estudio requiere un esquema peculiar (p.418).

Según Seclen y Barrutia, (2018), La triangulación tiene la finalidad de que la investigación tenga informaciones fiables para la obtención de resultados precisos. Asimismo, Arias menciona que este tipo de investigación está conformada por estrategias enfocadas a emplear las debilidades de un método para mejorar otro.

Con respecto a la triangulación de datos, la cual consiste en investigar las fuentes de datos para realizar el análisis de la investigación, se debe tomar en cuenta que aparte de la entrevista a la muestra seleccionada, se podrá verificar a través de información colateral, o de documentación pertinente.

## 2.7. Aspectos Éticos.

En relación a los aspectos éticos Ezekiel Emanuel (2000), presenta exigencias que debe tener una investigación científica (a) valor científico o social: aporte a la ciencia y al hombre, (b) validez científica: uso de metodología rigurosa para resultados válidos, (c). Participantes: de acuerdo a objetivos de la investigación. (d) riesgo-beneficio: se decide lo más favorable para la sociedad. (e)revisores independientes: para evaluar y evitar distorsiones. (f). consentimiento informado: formalidad y disposición del entrevistado. (pp. 85-88).

En la investigación se ha tomado en cuenta la importancia del valor científico de la investigación sobre el impacto de la gestión por resultados en la calidad educativa que redundara en la mejora de la educación y la sociedad. Se ha respetado las secuencias, fidelidad y el rigor científico en la metodología para arribar a válidos resultados. Por ello se ha trabajado con entrevistados que guardan relación directa con el objetivo propuesto

asumiendo riesgos beneficios en favor del bien común o lo que favorece a la sociedad educativa y comunidad científica. También se ha considerado en el desarrollo de la presente investigación, personas independientes tales como expertos en gestión pública para enriquecer la calidad del resultado.

Otro punto importante fue guardar la formalidad tanto en el aspecto institucional como es la aceptación de la UGEL a través de la Oficio No 01-2020, así como aceptación de los participantes a través de la firma del consentimiento informado para la realización de las entrevistas y otros de la investigación. El principal fin del consentimiento informado es hacerle saber al entrevistado los propósitos de la investigación y el compromiso de cooperación y colaboración para la presente que fueron aceptados y de hecho se realizó.

### **III. Resultados**

En la presente investigación, se ha realizado toda la metodología que conlleva a una investigación de tipo cualitativa en la cual se destaca todas respuestas ofrecidas por los informantes que fueron 5. Y para mayor entendimiento se les ha codificado de la siguiente manera: funcionario 1, que es el informante clave perteneciente Al equipo de trámite con el código F1, funcionario 2, personal administrativo de equipo de trámite con el código F2, directora de institución educativa con el código D1, directora de institución educativa con el código D2 y la asistente social de una institución educativa con el Código A1, los cuales brindaron la información requerida que a continuación presento:

Con respecto del objetivo general de la presente investigación cuyo fin principal fue analizar impacto de la gestión por resultados en la calidad de servicio de la UGEL N° 02, de acuerdo a las informantes F1, F2, D1 y D2 coincidieron en señalar que desde que el ex presidente promulgara la Ley N° 27658 y DS N°004-2013-PCM para la implementación de la modernización de la gestión pública en la unidad de gestión educativa (UGEL N° 02) ha venido desarrollando la gestión por resultados que no han trascendido ni impactado en la gestión por resultados en la calidad de atención del público usuario, pero que si se han realizado mejoras y avances desde el año 2019.

En tal sentido las entrevistadas usuarias y funcionarias F1, F2, D1 y D2 coincidieron en afirmar que se han agilizado considerablemente los procedimientos de atención al público usuario, creación de ventanillas de atención al usuario y protocolos de atención, adecuación, adaptación y ambientación de las oficinas y mayor compromiso y desempeño de los funcionarios. Al respecto la usuaria D1 puntualizó: la diferencia se nota en varios aspectos, la espera, la seguridad no trataba bien y si llegabas 5 minutos antes de la hora ya estaba cerrada la atención, era más desordenado, los funcionarios no trataban bien.

Así mismo, coincidieron las informantes usuarias D1 y D2 en señalar que a pesar de los avances existe déficit en la celeridad de la atención del público usuario y en la accesibilidad del trámite porque no se cumplen los plazos. Del mismo modo una de las informantes usuaria asistente social codificada para la presente investigación como A1

manifiesta que crea malestar por la demora y la aglomeración de usuarios en épocas especiales como fin de mes por cobros de jubilados, contratación docente y otros.

Por otro lado, la discrepancia se presenta en cuanto la entrevistada F1 señala que existe un público con predisposición a la desconfianza y escepticismo en la labor profesional del personal que labora en la UGEL.

Siguiendo con los resultados de la presente investigación, con respecto al análisis del primer objetivo específico sobre el impacto de la gestión por resultados en la eficiencia de la UGEL N° 02-Rimac, 2019. se encontró que no hay impacto de la eficiencia pero que existen mejoras considerables en la actual gestión las entrevistadas F1 y F2 coincidieron en las respuestas al cumplimiento de los instrumentos institucionales y objetivos y metas institucionales que son reprogramadas y reformuladas en función a las necesidades del usuario y la realidad existente.

Por ello la entrevistada F1 reafirmó que se está trabajando con los instrumentos institucionales con evaluación mensual y trimestral para replantear y tomar decisiones, así como el mapa de proceso de calidad, se tiene aspiraciones de destacarse y obtener imagen en el medio, a lo que la entrevistada F2 subrayó además que sabemos que no podemos centrarnos en lo que no tenemos, trabajamos con lo que hay, aplicamos estrategias y también las alianzas estratégicas que muchas veces nos resuelve en el cumplimiento de funciones.

Así mismo coincidieron en afirmar las entrevistadas D1 y D2 que reconocen los cambios y mejoras, pero se sigue manteniendo las esperas y el incumplimiento de programación de entregas de resoluciones y otros documentos de importancia para el usuario y para la entidad educativa y déficit en el acceso al seguimiento de trámite.

También se encontraron coincidencias en cuanto al número de personal de atención el cual F1 agregó que en el área de tramite solo se cuenta con quince trabajadores entre funcionarios y personal administrativo para la atención de 4 distritos que le corresponde por competencia, la entrevistada F2 puntualizó que en días de mucha labor se reciben hasta mil expedientes o tramites.

Y continuando en el mismo rubro de la eficiencia, las informantes F1 y F2 en la estructura organizacional se han adecuado y adaptado estratégicamente a la realidad y las necesidades del público usuario para dar funcionalidad a la gestión y desempeño del área de tramite documentario en razón de que se encarga de la atención al público y es de interés fomentar una buena imagen que trascienda en la calidad educativa.

Por ello los entrevistados F1 y F2 señalaron que usualmente realizan su función laboral aplicando el trabajo en equipo, que son monitoreadas por la jefatura desde un enfoque lateral y en conjunto para alcanzar las metas propuestas fomentando el compromiso y la integración.

La discrepancia se ha presentado con la informante F2 que agrega que existe un público con una cultura de desconfianza a la gestión y que por costumbre son renuentes al uso de la plataforma, es el caso de los docentes o personal jubilado que prefiere realizar su gestión presencial antes que usar medios informáticos que pudiera facilitar su trámite o gestión.

Con respecto a la designación de personal para la atención del público los entrevistados F1 y F2 señalan que el personal asignado a la función de atención pública debe reunir algunas características pertinentes al buen desempeño, pero sobre todo tener actitud. La evaluación y selección de personal el concurso es abierto y de tipo eliminatorio si es que no cumpliera con los requisitos y/o perfil la plaza se declara desierta, hasta nueva convocatoria.

Por otro lado, las entrevistadas usuarias D1 y D2 coincidieron en afirmar que el personal asignada tenga conocimientos y perfil, pero sobre todo actitud, para desenvolverse en sus funciones laborales y demostrar eficiencia en concordancia con el fin principal que es brindar un buen servicio de atención..

La discrepancia se presentó cuando la entrevistada funcionaria F2, sostiene que trabajar en la atención al público usuario es un proceso complejo, muy desgastante, pues están inmersas a quejas y disconformidad lo cual requiere oxigenarse o cambios de áreas, para poder desempeñarse mejor.

Por otro lado, las entrevistadas F1 y F2 manifestaron que en la situación laboral de los trabajadores se encuentran diversos regímenes, por los tantos diferentes tipos de sueldos realizando las mismas funciones lo que conlleva a una disconformidad por la diferencia económica.

Así mismo la informante clave F1, manifestó que los mayores casos de corte o no renovación de contrato laboral se debe a un tema ético, el personal trabajador no debe servirse del cargo, debe demostrar transparencia y solvencia moral en el desempeño de sus funciones, así como también manifiesta la entrevistada A1 que no necesariamente el mejor trabajador recibe la mejor paga dado que existe personal joven y comprometido con menor sueldo.

Con respecto al segundo objetivo específico en analizar el impacto de la gestión por resultados en la eficacia se ha encontrado coincidencias de las entrevistadas F1, F2 y D2 en cuanto al propósito principal que es brindar un buen servicio al usuario, que el resultado de una gestión haya tenido efectos positivos y concluidos a lo cual la entrevistada F1 agregó que el cumplimiento y el desempeño eficiente y eficaz del funcionario le haya sido favorable. La entrevistada F2 puntualizó que solo el usuario puede dar fe de un buen servicio recibido.

Al respecto la entrevistada D1 explicó que hoy en todas las entidades es cotidiano hablar de valor público y calidad de atención porque está regulado por normatividad vigente y es prioridad imperante que el personal demuestre con la práctica estos elementos, la idea es servir a la sociedad y no aprovecharse del cargo, actuar con ética y transparencia.

La informante F1 manifestó que en la actualidad las áreas que hayan trabajado y destacado en función a los resultados tienen estimulación económica, pues el estado reconoce el esfuerzo y la labor profesional que apunta a lo tangible y observable como resultado, lo que las entrevistadas desconocían y no tocaron el tema.

Siguiendo con el análisis de la gestión por resultados en la eficacia en el ítem que responde a la poca confianza del público usuario a la gestión administrativa coinciden en afirmar que la mayores quejas y malestar del usuario es por la demora en la conclusión del trámite iniciado, sobre todo los que tengan que ver con subsidios, maternidad, duelo, cese, licencias y otros

Las entrevistadas D1, y A1, señalaron que las áreas que mayor demora tiene son el área de planillas, al cual se debe realizar un seguimiento continuo ya que si no es así se corre el riesgo de no ser atendido en el tiempo, manifiestan además que un usuario “x” presentó trámite en Junio y en Noviembre recién es atendido lo que evidencia el tiempo de espera e incumplimiento de fechas de entrega, que generalmente ocurren en el área de planillas que a su vez es el área que más retrasos tiene. Cabe manifestar que existe predisposición para revertir esta situación según manifestación de las mismas funcionarias F1 y F2.

La diferencia de opinión que se encuentra es que una de las usuarias D1, explicó que en la actualidad se cuenta con una abogada contratada por el MINEDU, quien intercede para asistir al usuario y poder realizar su gestión. Con ello se demuestra también que las políticas públicas con respecto a la mejora de atención o brindar un servicio de



calidad emana desde los lineamientos y política de estado que esta obtenga la atención que requiere.

Con respecto al objetivo específico al desarrollo del plan Operativo institucional, las entrevistadas están de acuerdo que el Plan operativo es de importancia y favorece en el logro de objetivos planificados para optimizar la labor que es una herramienta muy importante que direcciona la el trabajo y desempeño y desempeño de los funcionarios y trabajadores e integrantes del área para alcanzar metas. Con respecto a la ley de la transparencia los informantes señalaron que se la normativa que en la actualidad favorece la simplificación administrativa por la accesibilidad a la información para reducir la burocracia y facilitar la gestión al usuario.

Se encontró discrepancias en cuanto al desarrollo del POI y su importancia en el desempeño de funciones, dado que la funcionaria clave F1 manifestó ya no tener relevancia sino por el contrario dar prioridad a las actividades emanadas desde el ministerio motivada por el actual contexto de la pandemia COVID 19.

Con respecto a la discrepancia de parte de los informantes para facilitar la simplificación administrativa, considera la F2, que en la actualidad existe renuencia a los mecanismos virtuales en tanto no tenga el manejo y cercanía con los procesos informáticos.

Finalmente en la subcategoría de eficacia los informantes coinciden en afirmar que en la unidad de gestión educativa local se alcanzado algunos logros tales mayor celeridad en los servicios, adecuación y compromiso laboral del personal del área sensibilizada en brindar un buen trato y un buen servicio en el marco de las actuales políticas pública del estado, así mismo y de acuerdo al contexto de la pandemia COVID 19, se ha implementado la plataforma de la institución aperturando ventanillas virtuales de atención diseñadas estratégicamente para el usuario, creación de flujograma o guía de procedimientos y otros.

Con respecto al tercer objetivo específico cuyo fin principal es analizar el impacto de la gestión por resultados en la expectativa de la calidad de servicio.las entrevistadas Usuarías D1, D2 y A1 coincidieron en informar que las expectativas no son cubiertas por todo el personal de la institución que existe mejoras en el área de trámite, pero el trabajo requiere unidad.

Por ello se presenta las discrepancias con las entrevistadas F1 y F2, que mantiene su posición de que el personal del área brinda un buen trato y desempeño transparencia y

acceso a la información del trámite realizado, información y orientación clara y precisa, la celeridad y la solución en una gestión.

Con respecto a la expectativa de cuáles son las características personales que esperan encontrar en un servidor de atención pública, las entrevistadas D1, D2, A1 coincidieron en señalar que una persona de atención público debe ser amable y empática, tener control de sus emociones y evitar la adustez e intolerancia por la naturaleza de su trabajo, que sepa orientar realmente y demuestre estar interesado en servir.

Así mismo las entrevistadas usuarias A1 coincidieron en señalar que la aplicación de la ley de simplificación administrativa muchas veces no se cumple, porque se siguen lineamientos de

La discrepancia que se presentó fue que la Informante clave F1, considero que en la administración pública para el ingreso de expediente o trámite se debe cumplir con los protocolos y requisitos que exige la administración ya que hay requisitos ineludibles que tiene su razón de presentación tales como, DNI, la partida de nacimiento, de matrimonio y otros. No presentándose ninguna discrepancia en el perfil del administrador público.

Así mismo los entrevistados F1, F2 y A1 coincidieron en señalar que a la fecha se siguen usando como métodos y medios el buzón de sugerencias y libro de reclamaciones para conocer las expectativas y necesidades de los usuarios, lo cual es de relevancia para diseñar mejores estrategias de atención.

Al respecto la F1 afirma, que estos medios y mecanismos de conocimientos son sistematizados para hacer un balance e identificar los puntos de mayor necesidad de los usuarios. Por otro lado, los entrevistados coinciden en puntualizar que se debe realizar otros medios y mecanismo de conocimientos tales como las entrevistas, cuestionarios virtuales y otros para conocer las apreciaciones de resaltantes del usuario.

Los entrevistados F, F2, D1 y D2 coincidieron en afirmar que es importante que la alta dirección evidencie liderazgo y compromiso con la calidad de servicio para con los usuarios cumpliendo con sus expectativas ya que percibirán un respaldo institucional que conlleve a la buena opinión de la gestión realizada por parte de la alta dirección.

Así mismo las entrevistadas D1, D2 y A1 coincidieron en afirmar que a la fecha se encuentra abocada en el tema participando presencialmente en actividades y capacitación dando cumplimiento a las nuevas directivas de calidad de servicio.

Con respecto a las expectativas sobre una cultura de servicio de los funcionarios y personal de la UGEL, para con los usuarios las entrevistadas F1, D2, y A1 coincidieron en precisar que a la fecha todavía no se ha alcanzado a ser reconocida como una

institución que brinde una cultura de servicio, no hay impacto, se reconoce los avances sí, pero no todo el trabajador de la institución evidencia una atención empática de buen trato, eficiencia y compromiso.

Al respecto la entrevistada F1 expresa que es parte de la función cultura de servicio está contemplado en su misión- visión de la organización, La entrevistada F2 considera que debe existir más sensibilización y capacitación del usuario y las entrevistadas D1 y D2 sostiene que están encaminados porque en realidad es todo un proceso que toma su tiempo.

Finalmente, en el cuarto objetivo específico de estudio que fue analizar la gestión por resultados en la satisfacción de la calidad de servicio de la UGEL N° 02-Rimac, 2019, los informantes coincidieron en señalar que no ha impactado en la satisfacción la calidad de atención en el servicio brindado por el personal que labora en la institución así como de los funcionarios, al respecto las entrevistas D1 y D2 , A1, coincidieron en reconocer los esfuerzos y la mejora en la atención al público en el buen trato, tiempo de espera, accesibilidad al seguimiento del trámite a diferencia de años anteriores pero que esta mejora es leve , está en proceso y no es impactante, así mismo, no todos los trabajadores y funcionario de la institución evidencian buen trato, celeridad, acceso a la información y eficiencia.

Al respecto la entrevistada D2 Y a1 puntualizaron que en el área de planillas hay muchas demoras e incumplimiento de los plazos en el tiempo de entrega de resoluciones.

Las entrevistadas F1 y F2 puntualizaron que la actual directora de la institución ha venido desarrollando una serie de actividades de capacitaciones, sensibilización y conocimientos, entrega de directivas y otros de temas pertinentes sobre Calidad de servicio, buen trato calidad educativa y otros y otros pertinentes a fin de optimizar la labor y garantizar un buen desempeño para satisfacción del publico usuario.

#### **IV. Discusión**

En lo que respecta a esta primera categoría de gestión por resultados en la calidad de servicio (Aguilar 2007), señaló que las nuevas reformas de la administración pública estaban centradas en la búsqueda de una mejora calidad de servicio, una nueva administración centrada en el ciudadano, es decir proporcionar satisfacción al público usuario y precisamente en la UGEL N° 02, se ha venido implementado esta política sin encontrar impactos favorables al usuario.

Del mismo modo Pliscoof (2007), sostiene que las nuevas reformas buscan un estado más eficiente y cercano a las necesidades de los usuarios. En mérito a ello la UGEL N° 02, ha venido reformulando y adecuando sus instrumentos institucionales, así como una organización estratégica en favor de los usuarios, en busca de satisfacer necesidades.

Siguiendo la misma línea de los resultados encontrados en esta investigación del impacto de la gestión por resultados en la calidad de servicio que concuerdan con los resultados de la investigación de Ramos (2016), que realiza un estudio de análisis de la gestión por resultados con impactos en las competitividad y bienestar para interiorizar una visión y una agenda estratégica en la que concluyó que hay necesidad de mejorar las competencias institucionales basadas en la gestión por resultados para la mejora de la administración del estado.

Así mismo se concuerda los resultados hallados en la presente investigación con los resultados hallados por Contreras Contreras (2018) en su estudio sobre Gestión por resultado para superar la pobreza en Chile en el cual hizo un estudio sobre el desempeño de 13 organismos públicos que brindan servicios y que tuvo como objetivo el logro de indicadores de alto desempeño para obtener mejor presupuesto, encontrando un bajo nivel de indicadores de eficiencia y alto nivel en los tipos de atención de usuarios y beneficio social en eficacia y calidad.

En contraste con lo que indica Saavedra (2019), en los resultados hallados en su investigación cuyo objetivo fue explicar los procesos que se llevan a cabo en la gestión por resultados en el Servicio nacional de capacitación para la industria de la construcción (SENCICO), bajo un estudio de tipo cualitativa diseño fenomenológico con el uso de la técnica de la entrevista y análisis documental y método de análisis la triangulación concluyendo que existen algunas falencias de orden organizacional y desempeño para el logro de una gestión por resultados.

Con respecto a la categoría Gestión por resultados y la subcategoría eficiencia Vélez (2019), sostiene que la eficiencia es la capacidad de hacer uso de los recursos e insumos de forma óptima para alcanzar objetivos planteados. Encontrándose que de acuerdo a los nuevos lineamientos de la nueva gestión pública en la administración la eficiencia es utilizar los insumos asignados para las actividades programadas y alcanzar una meta propuesta en el menor tiempo y costo posible.

Así mismo el resultado encontrado tiene relación en los hallazgos con la investigación de los resultados de Calvo, Pelegrín y Gil (2018), en su artículo publicado acerca de los Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público cuyos resultados encontrados demuestran que el criterio de eficiencia y eficacia, es la capacidad para uso racional de los recursos y su optimización con vistas a cumplir objetivos y metas.

Con respecto a la categoría de gestión por resultados y la sub- categoría Eficacia se considera la apreciación de Contreras (2018), que puntualiza que somos considerados eficaces en la medida que logre realizar un objetivo propuesto sin tener en cuenta el contexto y los recursos, lo que importa es el logro. Lo que implica en considerar como meta el resultado acorde a los paradigmas de la nueva gestión pública. El logro se sustenta en la eficacia. Es importante también considerar a Bouza (2000) que señala que en la eficacia existe un motor un impulso que no distraerá su meta. En relación a ello, se espera que los trabajadores de la UGEL, desarrollen la eficiencia y también la eficacia.

En la presente investigación se encontraron resultados similares a los de Moreira et.al (2016), que concluye que en el estado se contribuye al proceso de institucionalización la gestión por resultados, que implica la aplicación de un sistema evaluativo. Por otro lado, también resulta relevante la sedimentación de la evaluación para garantizar los estándares de calidad en la gestión y políticas y programas públicos del ministerio de educación.

Con respecto a la categoría de calidad de servicio en la sub-categoría de expectativas, Rondona, K. (2017) afirma que es de relevancia brindar calidad de servicio en las instituciones porque ello evidencia la calidad de desempeño el buen o mal servicio que se brinda, conlleva a evaluar de acuerdo a su rol, si cumple las expectativas del usuario. así mismo Vázquez, Rodríguez y Díaz (1996), en su libro Estructura multidimensional de la calidad del servicio, sostiene que la calidad del servicio es “la resultante de comparar las expectativas sobre el servicio que va a recibir y las

percepciones de las actuaciones de las organizaciones, en tal sentido y de acuerdo a los resultados la institución generara nuevas formas de crear alta competitividad.

Así mismo en los resultados encontrados por Peña (2018) considera que si la atención destaca en las expectativas es percibida como Excelente, pero si llegara a cubrir todas las expectativas, sería considerada como bueno; pero si la atención recibida no está acorde a las necesidades del usuario, entonces evaluado como malo, pobre o deficiente.

Con respecto el cuarto objetivo Zambrano (2017) en su artículo sobre el análisis de las competencias de gestión del desempeño institucional de la administración pública y el cómo esta es importante para el logro de metas, así como la complacencia de la población. se llegó a las siguientes conclusiones: la legislación del estado peruano presenta un estándar propio de los estándares de legislación moderna, apegada al material de control latinoamericano; La contraloría del estado de Ecuador presenta un retroceso en cuanto al correcto control de la gestión de los organismos, lo cual hace necesaria una reforma constitucional.

Así mismo Díaz, Núñez y Cáceres (2018), precisaron que el personal que labora en calidad de nombrado o contratado deberá tener una buena formación en competencias y desenvolverse satisfactoriamente en favor de la sociedad.

## **VI. Conclusiones**

Primera: Con respecto al objetivo planteado sobre el impacto de la gestión por resultados en la calidad de servicio de la unidad de gestión educativa local N° 02 (UGEL) que ha venido desarrollando la gestión por resultados no ha trascendido ni impactado en la calidad de servicio del público usuario, sin embargo se han logrado las mejoras y avances que se han suscitado desde el año 2019, donde se ha agilizado considerablemente los procedimientos de atención al público usuario, creando ventanillas y protocolos de atención, adecuación, adaptación y ambientación de la oficina de trámite documentario, organización estratégica de recursos humanos, compromiso de la autoridad y buen trato

Segundo: Con respecto al análisis del impacto de la gestión por resultados en la calidad de servicio en la subcategoría de eficiencia, se ha encontrado que el personal de trámite documentario viene desarrollando eficientemente su labor acorde al cumplimiento de instrumentos institucionales como el MOF, POI y de acuerdo a las nuevas normativas priorizando el mapa de proceso de calidad, así como el uso estratégico de recursos humanos y materiales para alcanzar metas planteadas.

Tercero: Con respecto al segundo objetivo específico planteado en el análisis de gestión por resultados y la subcategoría de eficacia se ha encontrado que el personal no logra ser eficaz pues hay gestiones y trámites del usuario que no han tenido efectos positivos ni concluidos en mérito a que no existe todavía un trabajo en equipo de sinergia con las otras áreas.

Cuarto: Siguiendo con las conclusiones tenemos que al impacto de la gestión por resultados en la categoría de las expectativas de calidad de servicio que no se logra satisfacer las expectativas del usuario en eficacia, tolerancia, cumplimiento de plazos, pero se reconoce los avances en mejora de atención en celeridad, buen desempeño del área y estrategias de orientación del área de trámite documentario.

Quinto: de acuerdo al análisis del impacto de la gestión por resultados en la satisfacción de la calidad de atención los usuarios no están satisfechos en la calidad de servicio, por incumplimiento de plazos, engorroso trámite al seguimiento documentario, indiferencia y mal desempeño de algunos funcionarios del área y otras áreas también.

## **VI. Recomendaciones**

Primero: Se recomienda la aplicación de programas de equipos creativos de alto rendimiento (ECAR) para los funcionarios y el personal administrativo de la UGEL N° O2 para generar el desempeño de alto nivel, así como capacitaciones en habilidades blandas para el buen trato y la empatía en el desempeño de funciones.

Segundo: Con respecto al primer objetivo específico sobre el impacto de la gestión por resultados en la eficiencia, se recomienda seguir dando cumplimiento a los instrumentos institucionales, continuar en la ruta de la mejora en el buen trato, calidad de desempeño y replantear estrategias en cuanto a las falencias existentes tales como tiempo de espera, conclusión de tramites.

Tercero: En cuanto al segundo objetivo específico, se sugiere plantear estrategias de trabajo en equipo colaborativa inter áreas, para mayor celeridad en la conclusión de gestión o trámite del usuario, aplicación de un mejor sistema de evaluación y monitoreo que conlleve a la vida practica y al buen resultado en la gestión, es decir un resultado tangible.

Cuarto: En cuanto al tercer objetivo específico, se sugiere realizar trabajo de procesamiento sistematización de la información de los mecanismos de información para poder detectar las falencias más argüidas y replantear mejoras. Trabajar con otros medios más eficientes de expectativas y satisfacción tales como encuestas, cuestionarios presenciales y virtuales.

Quinto: Para este cuarto objetivo se recomienda realizar estrategias de recursos humanos cuyos perfiles apunten a las necesidades y satisfacción del publico usuario retroalimentación en reprogramación para generar más específico una recomendación asertiva es verificar que el personal que labora en calidad de nombrado así como el personal que labora en calidad de contratado cumplan con la formación y competencias que su puesto laboral requiera; esto asegurara el desempeño eficiente y eficaz de los colaboradores, generando satisfacción en la calidad del servicio brindado.



## **VII.- Propuesta**

I.-Título: IMPLEMENTACIÓN DE FORMACION EN EQUIPOS CREATIVOS DE ALTO RENDIMIENTO-ECAR”

II.-Descripción:

La presenta propuesta es una nueva metodología de mejora para el alto rendimiento en las organizaciones, conocido en el mundo empresarial como Implementación de formación de equipos creativos-ECAR, tiene como finalidad optimizar las habilidades intra-interpersonales para desarrollar una eficiente labor de desempeño que trascenderá en la calidad de atención al usuario y a la calidad educativa.

La presente propuesta se presenta en razón de haber realizado un estudio de investigación cuyo título es Impacto de la gestión por resultados en la calidad de servicio, habiendo encontrado algunas deficiencias en el desarrollo de capacidades de trabajo colaborativo, productividad, tolerancia y otros del personal de la UGEL N° 02. A fin de optimizar la labor y desempeño de la entidad.

III.-Unidad ejecutora:

- Municipalidad de los Olivos
- Unidad de gestión Educativa Local UGEL N° 02
- Centro de altos estudios internacionales -CAIN.

IV.-Base legal:

- Ley N° 27658-2002 Ley Marco de modernización de la Gestión.
- Decreto Supremo N° 004-2013 -Implementación de la modernización de la gestión pública.
- R.S. N° 006-2019 PCM/SGP que aprueba la norma técnica para la gestión de calidad en el sector público.
- Ley 29944, Ley de Reforma Magisterial.
- Ley N° 30903, que modifica la Ley 29944, Ley de Reforma Magisterial

V.- Objetivos General:

Fortalecer las habilidades intra e interpersonales del personal que labora en la UGEL N°02 a fin de lograr alto desempeño laboral

#### 5.1. Objetivos Específicos:

- Fomentar el trabajo colaborativo en la institución para el desarrollo de capacidades de productividad.
- Desarrollar capacidades de habilidades blandas de empatía, buen trato, entusiasmo y otros.
- Optimizar la eficiencia y eficacia laboral del personal de la entidad.

#### VI.-Cronograma

N°	ACTIVIDADES	PRIMER MODULO	SEGUNDO MODULO	TERCER MODULO
01	Talleres de habilidades blandas	Febrero-2021		
02	Talleres de pensamiento creativo		Agosto-2021	
03	Talleres de proactividad y productividad			Octubre-2021

#### VII.-Presupuesto:

N°	RECURSOS MATERIALES Y HUMANOS	COSTO
01	materiales de oficina, papel bond, plumones, lapiceros, y otros	s/. 500.00
02	movilidad	s/500.00
03	Break para cursos	s/ 500.00
04	Ponentes invitados	s/ 1500
05	Otros menores	s/ 200.00
06	costo total	s/ 3,200

VIII.-Supervisión: Alta Dirección UGEL- Comisión de área de trámite documentario.

## Referencias

- Aguilar, L. (2007). El aporte de la Política Pública y de la Nueva Gestión Pública a la gobernanza. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (39), 5-32. Recuperado de <https://bit.ly/3fy1fkN>
- Aguirre, J. C., y Jaramillo, L. G. (2015). El papel de la descripción en la investigación cualitativa. *Cinta de moebio*, (53), 175-189. Recuperado de <https://bit.ly/2DpO7RN>
- Araya, M. y Cerpa, A. (2008). La nueva gestión pública y las reformas en la Administración Pública Chilena. *Revista de Estudios Politécnicos Tékhne*, (11), 19-47. Recuperado de <https://bit.ly/2PtzeAl>
- Arciniegas, J. A., & Mejías, A. A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Comuni@cción*, 8(1), 26-36. Recuperado de <https://bit.ly/2PnwODc>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2007). *Modelo abierto de Gestión Para Resultados en el sector público*. Recuperado de <https://bit.ly/2PtejgQ>
- Barrientos, A. (2019). *Presupuesto por resultados y su incidencia en la gestión de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, 2018* (Tesis de licenciatura). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperada de <https://bit.ly/2PqBwQH>
- Bendezú, V. (2018). *La gestión pública por resultados y el nivel de cumplimiento de los compromisos de desempeño en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chíncha, año 2016* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Recuperado de <https://bit.ly/31qiteK>
- Bonnefoy, J. C., y Armijo, M. (2005). *Indicadores de desempeño en el sector público*. ILPES. Recuperado de <https://bit.ly/33AH6rM>
- Bouza Suárez, A. (2000). Reflexiones acerca del uso de los conceptos de eficiencia, eficacia y efectividad en el sector salud. *Revista cubana de salud pública*, 26, 50-56. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662000000100007](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662000000100007)

- Cáceres, K. (2018). *Competencias gerenciales y la gestión por resultados en la imagen institucional de la UGEL 02, Lima, 2017* (Tesis Doctoral) Universidad Cesar Vallejo. Recuperada de <https://bit.ly/30scSp9>
- Cadena, P., Rendón, R., Aguilar, J., y Salinas, E. Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7),1603-1617. Recuperado de <https://bit.ly/39YaCcb>
- Canales Cerón M. *Metodologías de la investigación social*. Santiago: LOM Ediciones; 2006. p. 163-165.
- Cando, A. Zavala, D., Naranjo, E., y Muñoz, E. (2018). Gestión de la calidad en la administración pública. *Revista contribuciones a la Economía*. Recuperado de <https://bit.ly/33tDQ1x>
- Capcha, Y. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), 243-261. Recuperado de <https://bit.ly/39W6QQC>
- Cárdenas, E. A., & Pertuz, B. G. (2007). *Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ)*. *Revista de Ciencias Sociales*, 13(1), 172-186. Recuperado de <https://bit.ly/3km5fZt>
- Cavero, D., Cruzado, V. y Cuadra, G. (2017). Los efectos de los programas sociales en la salud de la población en condición de pobreza: evidencias a partir de las evaluaciones de impacto del presupuesto por resultados a programas sociales en Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 34, 528-537. Recuperado de <https://bit.ly/33tDYhx>
- Celle, M. I., Sotomarino, N., & Ugarte, M. (2011). *Medidas para mejorar la gestión operativa de las entidades públicas: ¿Cómo pasar de un marco normativo rígido de cumplimiento" flexible" a un marco flexible de cumplimiento obligatorio?.* Governa Estudios.
- Cervio, A. L. (2015). El análisis de datos cualitativos asistido por programas informáticos. Notas desde experiencias de enseñanza en posgrados en Ciencias

Sociales. *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social*, 5(10), 63-79. Recuperado de <https://bit.ly/2Xv2ZF7>

Contreras, J. A. (2018). Gestión por resultados en las políticas para la superación de la pobreza en Chile. *Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública*, 16(28), 13-39. Recuperado de <https://bit.ly/3khtbgc>

Córdova, F. (2007). *El presupuesto por resultados: un instrumento innovativo de gestión pública*. Recuperado de <https://bit.ly/3keNIYp>

Corona, J. y Palacios, G. (2019). Análisis de la Gestión para Resultados en el Marco de la Sociedad del Conocimiento. *Revista Científica Pedagógica Atenas*, 3(47), 180-197. Recuperado de <https://bit.ly/3gvQ39F>

De la Luz González, L. y Moreno, M. (2016). Procedimiento para implementación de un sistema de gestión de costos de calidad. *Revista Ciencias Holguín*, 22(2), 1-14. Recuperado de <https://bit.ly/2PqtAPh>

Decreto Supremo 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de modernización de la Gestión Pública al 2021.

Deslauriers, J. P. (1991). *Recherche qualitative: guide pratique*. McGraw-Hill,. Recuperado de <https://bit.ly/33GGP75>

Díaz Dumont, J. R., Núñez Lira, L. A., y Cáceres Limaco, K. V. (2018). Influencia de las competencias gerenciales y la gestión por resultados en la imagen institucional. *Fides et Ratio-Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 16(16), 169-197. Recuperado de <https://bit.ly/3110DtR>

Díaz, R., Núñez, A., y Cáceres, V. (2018). Influencia de las competencias gerenciales y la gestión por resultados en la imagen institucional. *Revista Fides et Ratio-Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 16(16), 169-197. Recuperado de <https://bit.ly/3gxuwgG>

Duran, R. y Guarnizo, A. (2017). *Estudio de caso “implementación del plan de fortalecimiento de los procesos de gestión pública municipal en los municipios de Barrancas, Dibulla, Hatonuevo, Maicao, Manaure y Uribia, llevado a cabo por la Fundación Cerrejón para el fortalecimiento institucional durante el periodo 2012-*

2016” (Tesis de Maestría). Universidad Externa de Colombia. Recuperado de <https://bit.ly/3keNATj>

El peruano (2002). Ley N° 27658-Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. *Normas Legales*.

Ezekiel, E. (2000). ¿Qué hace que la investigación clínica sea ética? Siete requisitos éticos. *Investigación en sujetos humanos: experiencia internacional. Santiago de Chile: Programa Regional de Bioética OPS/OMS*, 33-46. Recuperado de <https://bit.ly/30spOvg>

Fernández, J. (2018). Valor público, gobernanza y Tercera Vía. *Convergencia*, 25(78), 175-193. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-14352018000300175](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-14352018000300175)

Flores L., Perez, M. y Betania, J. (2016). *Satisfacción en la calidad de Atención Prenatal según opinión de los usuarios y usuarias del Centro de Salud Solingalpa del Municipio de Matagalpa durante el II semestre del año 2016* (Tesis doctoral). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Recuperado de <https://bit.ly/2PtgAsa>

Fuster, D. E. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y Representaciones*, 7(1), 201-229. Recuperado de <https://bit.ly/31og9F8>

García, I. M. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. *Revista Presupuesto y gasto público*, 47, 37-64. Recuperado de <https://bit.ly/3ibWfUF>

García, M. y García R. (2011). *Gestión para resultados en el desarrollo en gobiernos subnacionales*. IDB improving lives. Recuperado de <https://bit.ly/3i8sGDt>

Garza Montemayor, D. J., Yllán Ramírez, E. R., y Barredo, D. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(81), 31-48. Recuperado de <https://bit.ly/39ZJ4Dt>

Gómez, S. E., Kanashiro, A. R., & Reynaga, H. (2017). Gestión del conocimiento en las UGEL de Lima Metropolitana. Recuperado de <https://bit.ly/2EQw9rT>

- González, B., Melo, P., y Limón, S. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Revista Estudios gerenciales*, 31(134), 8-19. Recuperado de <https://bit.ly/2C0vaEB>
- Grande, C. (2016). Las administraciones públicas en la era del gobierno abierto. Gobernanza inteligente para un cambio de paradigma en la gestión pública. *Revista de estudios políticos*, (173), 245-275. Recuperado de <https://bit.ly/3k8Enfj>
- Gutiérrez, M., Contreras, M., & Roa, F. (2016). Consideraciones acerca de la calidad del servicio educativo en la Universidad Nacional Abierta, Centro Local Mérida. *Educación en Contexto*, 2, 165-181. Recuperado de <https://bit.ly/2Dz8mw0>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*, 6ta Edición. Recuperado de <https://bit.ly/39W7w8C>
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons?. *Public administration*, 69(1), 3-19. Recuperado de <https://bit.ly/33qa0ep>
- Horowitz, Jacques. (1997). *La Calidad del Servicio a la Conquista del Cliente*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Mc Graw Hill.
- Hurtado, J. y Sivorichi, R. (2017). Encuestas en salud: instrumentos esenciales en el seguimiento y evaluación de los programas presupuestales. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 34, 512-520. Recuperado de <https://bit.ly/3kf2EQY>
- Jiménez, B. (2000). Investigación cualitativa y psicología social crítica. Contra la lógica binaria y la ilusión de la pureza. *Investigación cualitativa en Salud*. Recuperado el 17 de octubre del 2007 de <https://bit.ly/2DGCLZd>
- Larrañaga, K. O. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal–Comas 2016* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar vallejo. Recuperado de <https://bit.ly/3frdNKB>
- Legarda, M. y Folleco, J. (2019). Administración por procesos: Impacto en la gestión de las Instituciones de Educación Superior, caso Facultad de Ciencias Administrativas de La Universidad Central del Ecuador. *Revista Journal of Engineering Research and Application*, 9, pp 27-58. Recuperado de <https://bit.ly/30sqalA>

- López, D., y Gómez, M. (2006). Técnicas de recolección de datos en entornos virtuales más usadas en la investigación cualitativa. *Revista de Investigación Educativa*, 24(1), 205-222. Recuperado de <https://bit.ly/3fxb9mO>
- López-Herrera, F., & Salas-Harms, H. (2009). Investigación cualitativa en administración. *Cinta de moebio*, (35), 128-145. Recuperado de <https://bit.ly/3kcfDmh>
- Makón, M. (2000). *El modelo de gestión por resultados el modelo de gestión por resultados en los organismos de la en los organismos de la administración pública nacional*. Recuperado <https://bit.ly/3a9JyqR>
- Martínez M. (1998). La investigación cualitativa etnográfica en educación. México: Trillas. *Revista Trilladas*. pp. 65-68. Recuperado de <https://bit.ly/30sEHgZ>
- Mel, J. (2015). Nueva estrategia para la gestión de calidad: implementación de cartas de servicios en una entidad pública peruana. *Revista Ingeniería Industrial*, (33), 51-68. Recuperado de <https://bit.ly/3gxfkj>
- Molero, A. (2017). *Propuesta de plan de mejora continua para la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, Ancash, 2017* (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <https://bit.ly/2PqCQD9>
- Molina, P. V., Aquino, I. S., Garcia, F. G., & Galdos, A. A. (2019). *Calidad en el servicio al cliente en el transporte público urbano en la provincia del Cusco* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de <https://bit.ly/2XsYY4k>
- Montautti, E. B., López, A. C., Echarri, P., Coral, A. M., Serrat, E. P., Marcó, J. P., y Vila, E. (2011). Protocolo de exploración interdisciplinaria orofacial para adultos: manejo y codificación. *Revista Española de Ortodoncia*, 41(2), 71-8.
- Morales, O. y Lourdes, N. (2018). *Clima organizacional y gestión por resultados de la Unidad de Gestión Educativa Local Pasco, 2015* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/34450/ORDAYA\\_MN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/34450/ORDAYA_MN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Moreira, M., Galeas, M., Abril, E. y Muñoz, W. (2016). Gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad y calidad de los servicios a los usuarios de una



institución educativa. *Revista Journal of Science and Research: Revista Ciencia e Investigación*. ISSN 2528-8083, 1(4), 36-41. Recuperado de <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/75/pdf>

Ocampos L. E., y Valencia, S. T. (2017). *Gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD-Tumbes 2016* (tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Tumbes. Recuperada de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/88/TESIS%20-%20OCAMPOS%20Y%20VALENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ospina, A. M. (2001). Evaluación de la gestión pública: conceptos y aplicaciones en el caso latinoamericano. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 19, 1-19. Recuperado de <https://cutt.ly/MdOt8a6>

Pacheco, R., Robles, C. y Ospino, A. (2018). Análisis de la gestión administrativa en las instituciones educativas de los niveles de básica y media en las zonas rurales de Santa Marta, Colombia. *Revista Información tecnológica*, 29(5), 259-266. Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642018000500259&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642018000500259&script=sci_arttext)

Pasco, M. & Ponce, F. (2015). Guía de investigación en Gestión. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, Vicerrectorado de Investigación PUCP. Recuperado de <https://cutt.ly/BdOyrxr>

Peña, M. M. (2018). Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14850/Pe%c3%b1a\\_SMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14850/Pe%c3%b1a_SMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Peñaloza, K., Gutiérrez, A. y Prado, M. (2017). Evaluaciones de diseño y ejecución presupuestal, un instrumento del presupuesto por resultados: algunas experiencias aplicadas en salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 34, 521-527. Recuperado de [https://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342017000300521](https://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342017000300521)

Pinedo, C. (2017). *La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el*

*Centro Técnico Productiva–CETPRO–Daniel Villar de Caraz, 2017 (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12021>*

Pliscoff, C. (2017). Implementando la nueva gestión pública: problemas y desafíos a la ética pública. El caso chileno. *Revista Convergencia*, 24(73), 141-164. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/conver/v24n73/1405-1435-conver-24-73-00141.pdf>

Quirita, E. (2018). *Relación entre el Presupuesto por Resultados y la Gestión Financiera en el Hospital Santa Rosa de la Ciudad de Puerto Maldonado, 2018 (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/29425>*

Quispe, V. H. (2017). *Gestión por resultados y la calidad del gasto en la UGEL N° 08 de Cañete, 2017 (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23577>*

Rabanal, L. (2019). *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas en el distrito de Callería, año 2019 (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional los Ángeles Chinbote). Recuperada de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11570>*

Ramos, J. (2016). Gestión por resultados en México, 2013-2014. Algunos impactos en Baja California. *Revista Estudios fronterizos*, 17(34), 64-84. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0187-69612016000200064&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0187-69612016000200064&script=sci_arttext)

Reque, L. A. *Análisis de la práctica e institucionalización del seguimiento y evaluación en la gestión pública del Ministerio de Educación 2015-2016 (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/10156>*

Rueda, S. (2018). *La gestión pública y la gestión de recursos humanos en el gobierno regional del cusco, periodo 2016 (Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle). Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3050>*

- Saavedra, E. J. (2019). *Gestión por resultados en el Servicio Nacional de Capacitación para la Industria de la Construcción–SENCICO* (tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43101/Saavedra\\_JEJS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43101/Saavedra_JEJS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sacristán, E. B. (2016). Gestión eficiente y ética en la efectivización de los servicios públicos relativos a derechos sociales. *Revista de Investigações Constitucionais*, 3(1), 125-143. Recuperado de [https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S2359-56392016000100125&script=sci\\_arttext&tlng=es](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S2359-56392016000100125&script=sci_arttext&tlng=es)
- Salgado, A. C. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *Revistas Liberabit*, 13, 71-78. Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272007000100009](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272007000100009)
- Salgado, C. (2012). El muestreo en investigación cualitativa: principios básicos y algunas controversias. *Ciência & Saúde Coletiva*, 17, 613-619. <http://www.scielo.br/pdf/csc/v17n3/v17n3a06.pdf>
- Sánchez, F. y Washington, L. (2019). *La gestión por resultados en la fiscalización laboral de la Intendencia Regional La Libertad–Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, 2017* (tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/30954>
- Santos, L., y del Carmen, C. (2017). *La planificación estratégica y su relación con la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa Privada Howard Gardner-Bellavista, Callao-2015* (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/7446>
- Sesé, C. y Cecilia, Y. (2019). *Modelo de Gestión por Resultados para la Dirección Distrital 23D03 La Concordia Salud* (Tesis de Maestría). Universidad Tecnológica de Israel. Recuperada de <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/2085>

- Valdez, O. E., Romero, L. M., y Hernando, Á. (2019). Estructuras de poder en el control de los medios televisivos privados de América andina. *El profesional de la información*, 28(6).
- Valdiviezo, R. (2018). *Evaluación de los resultados de gestión para la mejora de la calidad en las Oficinas de Gestión de la Calidad de Essalud*, Lima, 2017 (Tesis de doctorado). Universidad Cesar vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19190>
- Valverde, G. (2016). Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: MINSA–ESSALUD, Chongoyape-Perú. *Revista Científica Institucional TZHOECOEN*, 8(2). Recuperado de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383>
- Vázquez, E. (2015). Medición de la Calidad del Servicio para Agentes de Suscripción en Revistas Digitales a través del Modelo Servqual (Measuring the Quality of Service for Subscription Agents in eJournals through Model Servqual). *GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 3(1). Recuperado de
- Vázquez, R., Rodríguez, I. A., y Díaz, A. M. (1996). *Estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de supermercados: desarrollo y validación de la escala CALSUPER*. Documentos de trabajo (Universidad de Oviedo. Facultad de Ciencias Económicas). Recuperado de [http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/45832/1/d119\\_96.pdf](http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/45832/1/d119_96.pdf)
- Vega, R. M. y González, L. R. (2013). El Conocimiento, Propulsor de los Ciclos Largos de Kondratieff y sus Efectos en la Configuración Mundial. *Journal of technology management & innovation*, 8(4), 116-128. Recuperado de <https://cutt.ly/NdOygD1>
- Veiga de Cabo, J., Diez, E., y Zimmermann, M. (2008). Modelos de estudios en investigación aplicada: conceptos y criterios para el diseño. *Medicina y seguridad del trabajo*, 54(210), 81-88. Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2008000100011](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2008000100011)

- Vicher, M. D. (2012). Utilidad o futilidad: calidad e ISOs en la administración pública. *Convergencia*, 19(60), 205-228. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/105/10522923007.pdf>
- Vidal, P. (2016). Modelos innovadores de administración y gestión pública: Hacia la emergencia de nuevos paradigmas. *Revista Gestión y análisis de Políticas Públicas*, 16. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2815/281548814001.pdf>
- Zambrano, M. (2017). El control a la gestión en la administración pública: una mirada a las legislaciones de Ecuador y Perú. *Revista San Gregorio* 19, 154-168. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6236969>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L., y Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions*

**ANEXOS:**

**MATRIZ: El impacto de la gestión por resultados en la calidad de servicio, UGEL N° 02, Rimac-2019**

PROBLEMA GENERAL	PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	CATEGORÍAS	SUB-CATEGORÍAS	PREGUNTAS
¿Cuál es el impacto de la gestión por resultados en la calidad de servicio de la UGEL N° 02-Rimac, 2019	1.-¿Cuál es el impacto de la gestión por resultados en la eficiencia UGEL N° 02-Rimac, 2019? 2.-¿Cuál es el impacto de la gestión por resultados en la eficacia s de la calidad de servicio de la UGEL N° 02-Rimac, 2019	1.Analizar el impacto de la gestión por resultados en la eficiencia de la UGEL N° 02-Rimac, 2019. 2.-Analizar la gestión por resultados en la eficacia de la UGEL N° 02-Rimac, 2019.	1.- Gestión por resultados	1.- Eficiencia	1.-Desde su punto de vista como se está desarrollando la actual gestión administrativa en la UGEL N° 02 2.- Cuál es el nivel de cumplimiento de los objetivos planteados en la institución con respecto a los bienes y servicios al público usuario? 3.-En la UGEL N° 02 como se está llevando a cabo la organización y planeamiento administrativo para brindar atención al público usuario 4.- ¿En la UGEL N° 02 como se está llevando a cabo la selección y evaluación del personal que brinda atención al público usuario? 5.-Como se está llevando a cabo la evaluación de desempeño?
				2.-Eficacia	6.-Cual es el propósito principal de la implementación de la gestión por resultados en la administración de la educación. 7Cuales son las mayores dificultades que se presentan para alcanzar la confianza de los usuarios? 8.-- Crees que es importante que las actividades se desarrollan de acuerdo al Plan Operativo Institucional? 9.- Qué mecanismos y normativas se usan para favorecer la simplificación administrativa en la UGEL N° 02? 10.- Cuales son los logros alcanzados con respecto a los bienes y servicios brindados al público usuario?
<b>OBJETIVO GENERAL</b> ¿Analizar el impacto de la gestión por resultados en la calidad de servicio de la UGEL N° 02-Rimac-2019?	3.-¿Cuál es el impacto de la gestión por resultados en la expectativa de la calidad de servicio de la UGEL N° 02-Rimac, 2019? 4.-¿Cuál es el impacto de la gestión por resultados en la satisfacción de la calidad de servicio	3. Analizar el impacto de la gestión por resultados en la expectativa de la calidad de servicio de la UGEL N°02-Rimac, 2019. 4.-Analizar la gestión por resultados en la satisfacción de la calidad de servicio de la UGEL N° 02-Rimac, 2019.	2.- Calidad de servicio	3.- Expectativas de la calidad de servicio	11.- Desde su apreciación. Cuáles son las expectativas que el público usuario tiene con respecto a la realización de una gestión administrativa en la UGEL N° 02. 12.- De acuerdo a tu criterio cuales son las actitudes personales que se debe encontrar en el personal administrativo local de atención pública 13.-Porque es importante conocer las expectativas y necesidades del publico usuario? 14.- consideras que la alta dirección debe evidenciar compromiso y liderazgo en brindar calidad de servicio? 15.-Cuáles son las estrategias que tiene la institución para crear una cultura de servicio?

	de la UGEL N° 02-Rimac, 2019?			4.-Satisfacción de la calidad de servicio	16.-De acuerdo a su criterio cuales son las satisfacciones que el público usuario espera alcanzar al realizar una gestión administrativa en la UGEL N° 02. 17.-Qué opinión tiene Ud. acerca de la calidad de servicio en el trato durante la atención que brinda la UGEL N° 02 al público usuario? 18.- como se realiza la atención del acceso a la información del trámite realizado por el público usuario? 19.- Qué opinión tiene Ud. acerca de la calidad de servicio en el tiempo/plazos en la realización de un trámite o gestión de la UGEL N° 02 ? 20.- Considera que los bienes y servicios que brinda la institución están estratégicamente diseñadas y organizadas para la satisfacción del usuario -Explique los indicadores de conformidad o inconformidad
--	-------------------------------	--	--	---	---

<b>Tipo y diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Elementos de investigación</b>
Método: cualitativo Tipo de investigación: Descriptivo: Diseño: Fenomenológico	Población: 2 funcionarios de la administración pública, 2 directores y 1 asistente social.	Técnica: entrevista semi estructurada Instrumento: Guía de entrevista Ámbito de aplicación: Oficina de la UGEL N° 02

## **CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN POR RESULTADOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UGEL N° 02-RIMAC**

### **Entrevistada 1- funcionaria (F1)**

El presente instrumento, tiene por finalidad recoger información importante relacionada con el tema de Gestión por Resultados y Calidad de Servicio en la UGEL N° 02-Rimac. Cabe mencionar que no hay preguntas buenas o malas ni tienen un fin evaluativo solo se aspira recoger información fidedigna de la realidad de la gestión administrativa que vienen realizando la UGEL N° 02 para fines netamente de estudio por lo que se solicita responder las siguientes preguntas:

#### **PERSONAL DIRECTIVO QUE REALIZA GESTIÓN EN LA UGEL N° 02**

Entrevista 1:

1.-De acuerdo a su experiencia como se viene desarrollando la actual gestión administrativa en la UGELN°02

Las UGEL de Lima Metropolitana se han reorganizado en órganos de Línea (AGEBRE, ASGESE y GEBATP) y órganos de apoyo siendo las primeras quienes tienen las funciones específicas en Educación, las de apoyo es toda la administración para sostener el servicio educativo.

Este tipo de organización se permite distribuir funciones para optimizar el recurso humano de la sede la misma que debe ser coordinada para hacer sinergia de la atención. Además, las instituciones educativas han sido organizadas en redes educativas incluyendo a los de diferentes niveles y modalidades la misma que responde a una zona geográfica, distrito y tienen un especialista designado y un equipo directivo a cargo de la dirección, lo que permite que ellos vayan logrando la autonomía de su gestión.

2.- ¿Desde su apreciación consideras que la UGEL N° 02 se esfuerza en cumplir metas y objetivos institucionales en favor de la buena atención al público usuario?

Si, la UGEL trabaja en función a un plan de trabajo respaldado por el POI las mismas que están alineadas a los documentos normativos nacionales y al ser la única región sin presupuesto regional dependemos del mismo MINEDU. El Plan es evaluado de manera mensual y trimestral para tomar decisiones que permitan cumplir con los objetivos. Adicionalmente a ello hay un trabajo con aliados estratégicos y convenios institucionales que están alineados a los objetivos institucionales, finalmente tienen un equipo humano comprometido con su trabajo a favor de la educación.



3.-Con respecto a la organización y planeamiento, consideras que los servicios brindados están diseñados estratégicamente para una buena atención del usuario?

La estrategia de atención a los usuarios siempre está en evaluación para la mejora de la atención al público de manera directa y de los procesos administrativos de acuerdo a lo solicitado. Los jefes de equipo constantemente se reúnen con su personal para evaluar trabajos y cuando hay procesos que necesita la coordinación de diferentes áreas se trabaja en conjunto considerando que siempre hay un cronograma para el cumplimiento de metas de los compromisos de desempeño. (contratación docente, entrega de materiales...)

4.- ¿Qué apreciación tienes acerca del personal que desempeña funciones administrativas y de atención al público?

El personal administrativo tiene diversos regímenes laborales (DL 276, CAS, TERCEROS, Ley 29944 CPM, SERVIR) que brinda diferentes responsabilidades, derechos y deberes además de los montos de pago de sueldos, es decir, realizan las mismas funciones y tienen sueldos diferentes y con responsabilidades administrativas. El mismo que produce disconformidad entre los trabajadores.

La atención al público es un proceso muy complejo que necesita oxigenarse periódicamente, es una función muy desgastante al interactuar de manera directa con el público.

5.-Crees que es importante la evaluación de desempeño en el personal que labora en atención al público?

No a la persona sino el desempeño del área pues de alguna manera todos los equipos del organigrama de la UGEL atienden al público unos más que otros, pero tienen contacto con los usuarios. El equipo de Trámite documentario tiene a cargo Mesa de partes que es la ventana más grande para la atención al público y de acuerdo a fechas pueden atender a 1000 personas en un día. Lo que se debe evaluar es el cumplimiento de objetivos de cada de las áreas, incluso en algunas se ha instalado un monitoreo de satisfacción del servicio recibido en cada oficina.

6.-Que opinión tienes acerca es el propósito principal de la implementación de la gestión por resultados en la administración de la educación

Los compromisos de desempeños alinean la gestión de cada una de las áreas y de la dirección de la UGEL y DRELM de manera positiva, además el estímulo económico que recibe la gestión por el cumplimiento de metas motiva a cumplir con ellos en el plazo indicado e involucrar al personal en general.

7-Desde tu percepción cuales crees que son las mayores dificultades que se presentan para realizar una gestión o tramite en la UGEL N° 02?

Los procesos se encuentran establecidos en el TUPA, la demora de algunos documentos se debe a que de acuerdo a ello deben de pasar de una oficina a otra por la naturaleza del mismo y por el mismo procedimiento de SINAD secretaria usualmente espera hasta la tarde para llevar los documentos generados en el día y el proceso tome un tiempo adicional. Otros casos son los que han sido mal comunicados, es decir en el asunto dice algo y en el cuerpo otro haciendo que el personal de la oficina lo derive a otra oficina para su atención. En otros casos también por la necesidad de realizar visitas a IIEE para la atención del mismo o a consulta de expertos para actuar por lo su generis del caso. Los procesos administrativos disciplinarios tienen varias diligencias y muchas veces demora hasta un año además por la carga de expedientes se requiere de mayor personal para su atención.

8.- Consideras que es de importancia que las actividades se desarrollan de acuerdo al Plan Operativo Institucional?

Si, son ellas la que determinan el Plan de trabajo de dirección y de cada una de las áreas, su revisión de metas es reportado cada mes para epitomizar los recursos y lograr los objetivos mucha dificultad en la distribución de presupuesto entre áreas siendo los órganos de línea a veces los más afectados por las mismas específicas de gasto que el MINEDU establece.

9.- Qué opinión tienes acerca de la simplificación administrativa en la UGEL N° 02?

A la fecha ha mejorado, pero aún falta trabajar se debe considerar que hay una cultura de los usuarios de realizar sus trámites de manera presencial al tener desconfianza de procesos virtuales, incluso hay poca cultura de algunos de ellos en revisar la página web donde se informa de algunos procedimientos y situación de su expediente de manera virtual, se han determinado número de días máximos para algunos procesos como: visar de certificados que requiere la forma presencial.

10.- Qué logros identificas que tiene la UGEL N° 02 con respecto a bienes y servicios brindados al público usuario?

Se ha capacitado a los directivos, docentes, administrativos, auxiliares en educación y de laboratorio que en los últimos años no han sido considerados.

Se fomenta las buenas prácticas de gestión y de aprendizaje desarrollado en las instituciones educativas a través de congresos pedagógicos.

b) Entrevista 2.

1.- Desde su apreciación. Cuáles son las expectativas que el público usuario tiene con respecto a la realización de una gestión administrativa de la UGEL.

Recibir una cordial bienvenida destacando a los cesantes y jubilados que son de tercera edad y necesitan un trato diferenciado.

Considero que desea una información clara y precisa sobre su consulta y proceso.

Los tiempos de respuesta debe ser rápida y efectiva para que demande asistir de manera reiterada a la sede.

2.- Qué opinión tienes acerca de los métodos y medios que tiene la UGEL N° 02 para conocer las necesidades y expectativas del público usuario?

Hay un buzón de sugerencias, pero es para escribir lo que hace difícil su uso para el público en su reemplazo muchos de ellos prefieren usar el libro de reclamaciones que no es el canal correspondiente pero así se sienten mejor pues deben ser respondidos en un determinado tiempo. Otros utilizan las redes sociales para hacer sentir su malestar o mala experiencia en la atención de la sede.

3.- De qué manera favorece en el público usuario el procesamiento y sistematización de la información de las necesidades y expectativas en la prestación de bienes y servicios?

Constantemente se está evaluando el proceso de atención y Dirección y jefes constantemente cambian las estrategias de acuerdo a las necesidades. También a partir de ello se crean las necesidades de capacitación al personal.

4.- Porque es importante para el usuario que la alta dirección debe evidenciar compromiso y liderazgo en brindar calidad de servicio?

Alta dirección es el que debe liderar el trabajo de cada una de las áreas de acuerdo a sus funciones y delegar en los jefes de equipo la responsabilidad de cumplir con las funciones y cumplimiento de las metas que cada uno de ellos tienen para que la gestión realmente camine de manera fluida, pues si un equipo no responde recae mayor trabajo en los otros.

5.- Cuáles son las estrategias que tiene la institución para crear una cultura de servicio?

La cultura de servicio se establece en la misión y visión de la institución, periódicamente se realizan capacitaciones al personal de acuerdo al plan de trabajo generalmente a cargo del área de administración a través de la oficina de Recursos Humanos.

6.- De acuerdo a su criterio cuales son las satisfacciones que el público usuario espera alcanzar al realizar una gestión administrativa en la UGEL N° 02

Atención inmediata, buen trato, asertivo en las indicaciones o recomendaciones y solución a su demanda.

7.-Qué opinión tiene Ud. acerca de la calidad de servicio en el trato durante la atención que brinda la UGEL N° 02 al público usuario?

La atención al público es muy compleja por la variedad de público: amas de casa, jubilados, docentes, directivos, instituciones privadas y el tiempo de atención es diferente para cada uno de ellos lo que provoca incomodidad a los usuarios en los tiempos de espera. Además, que el personal debe tener mucha paciencia, tolerancia, empatía.

8.- Como se realiza la atención del acceso a la información del trámite realizado por el público usuario?

El usuario recibe un ticket con el número de expediente y una contraseña para ingresar a trámites en línea y verificar el estado de su solicitud.

9.- Qué opinión tiene Ud. Acerca de la calidad de servicio en el tiempo/plazos en la realización de un trámite o gestión de la UGEL N° 02 ?

Todavía nos falta mejorar la cantidad de solicitudes es mucho mayor a la cantidad de personal de la sede, lo que produce demora de los mismos.

Debe mejorar

10.- Considera que los bienes y servicios que brinda la institución están estratégicamente diseñadas y organizadas para la satisfacción del usuario -Explique los indicadores de conformidad o inconformidad? Como UGEL no generamos bienes, pero si servicio dentro de los órganos de línea las asistencias técnicas y capacitaciones son las más comunes y nosotros consideramos dentro de los indicadores la relevancia del tema a capacitar y si ayuda en el cumplimiento de sus funciones de acuerdo al público que se dirige, también el material proporcionado, calidad del tallerista.

#### OTRAS APRECIACIONES

La dirección y las jefaturas realizan reuniones periódicas para la evaluación y propuestas de mejora para el cumplimiento de los objetivos y metas de acuerdo a los compromisos de desempeño como UGEL y de la Educación.

Para la atención al público el personal debe:

Rotar de puntos periódicamente.

Estar capacitado en un primer momento para dar información general de asuntos de cada una de las áreas.

Tener un promedio de número de solicitudes, tiempo que demanda la respuesta y determinar un promedio de personal adicional para su atención en el menor tiempo posible.

Dar una buena orientación al usuario para evitar que ingrese solicitudes irrelevantes o se solicite de manera errónea que demandará pérdida de tiempo en el personal al tener que derivar a otra área.

## **CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN POR RESULTADOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UGEL N° 02-RIMAC**

### **Entrevistada 2 funcionaria (F2)**

El presente instrumento, tiene por finalidad recoger información importante relacionada con el tema de Gestión por Resultados y Calidad de Servicio en la UGEL N° 02-Rimac. Cabe mencionar que no hay preguntas buenas o malas ni tienen un fin evaluativo solo se aspira recoger información fidedigna de la realidad de la gestión administrativa que vienen realizando la UGEL N° 02 para fines netamente de estudio por lo que se solicita responder las siguientes preguntas:

#### **1- FUNCIONARIO DE LA ALTA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UGEL N°02:**

##### **Entrevista 1:**

1.-Desde su punto de vista como se está desarrollando la actual gestión administrativa en la UGELN°02. Ha mejorado considerablemente en la atención en el público, se han agilizado, teníamos varios procesos ahora accesibles. Recursos humanos, licencias, resoluciones contrataciones, goces, subsidios y otros un cambio sustancial desde últimos desde hace 5 años, desde que se inició la gestión por resultados.

2.- Cuál es el nivel de cumplimiento de los objetivos planteados en la institución con respecto a los bienes y servicios al público usuario? No es excelente, pero es bueno con respecto a ello, trabajamos a través de los manuales de funciones o a la atención de los funcionarios hacia los ciudadanos en general. Deviene desde el ministerio. Proyecto educativo que deviene del MINEDU. Anteriormente la UGEL tenía como prioridad el Proyecto institucional Ahora ya no, más bien ahora se rigen a través de un mapa de proceso.

3.-En la UGEL N° 02 como se está llevando a cabo la organización y planeamiento administrativo para brindar atención al público usuario? Con el manual de funciones, ahí están establecidos, las áreas, los cargos. Ahí se establecen toda organización. Se está trabajando a través de la plataforma digital, se trabaja con los formularios, los procesos de contratación

4.- ¿En la UGEL N° 02 como se está llevando a cabo la selección y evaluación del personal que brinda atención al público usuario? A través de lo virtual plataforma MEETS, publicación en concordancia con SERVIR. Cada puesto tiene su perfil de acuerdo al MOF, sean técnicos o funcionarios, se hace la convocatoria, es un proceso abierto, cualquiera puede postular si cuenta

con los requisitos, son evaluados con examen de conocimientos, son muy minuciosos para contratar personal las pruebas son de tipo eliminatorios. Un proceso bastante transparente. Las plazas pueden quedar desiertas si no se cumple los requisitos

5.-Como se está llevando a cabo la evaluación de desempeño? El personal es contratado y nombrado, hay varios regímenes, los CAS, no hay instrumentos para las evaluaciones, se está buscando si se trabajan mucho con las jefaturas y el evalúa y de acuerdo a su cumplimiento se sigue quedando y se rescinde. El corte es por el código de ética, que busca que no exista corrupción desean gestión transparente y no aprovecharse del cargo.

6.-Cual es el propósito principal de la implementación de la gestión por resultados en la administración de la educación. Obtener procesos concluidos, que exista resultados, gestión por resultados la gestión escolar, es decir la parte administrativa se direcciona a la mejora de la calidad educativa, los materiales, los materiales, los de limpieza, educativos, brindar todo lo favorable para las II.EE y a los estudiantes, mayor valoración es el estudiante.

7-Cuales son las mayores dificultades que se presentan para alcanzar la confianza de los usuarios? Tramite documentario es imagen de la UGEL, por lo tanto, el personal orienta, debe tener trato cálido, hacerle conocer sus faltantes... que dejen sus datos completos, se busca brindar un buen servicio. La UGEL pone especial cuidado en el personal que atiende al publico para que se lleven una buena imagen. EL equipo de tramite documentario que es el área de administración. El tema de implementación de recursos humanos el 50%. la magnitud de atención es grande. La demanda es grande y solo se tiene 5 ventanillas habilitadas, dentro del equipo hay un grupo grande es de 15 personas funcionarios

8.-- Crees que es importante que las actividades se desarrollan de acuerdo al Plan Operativo Institucional? Si es importante el plan operativo institucional, pero en estos momentos no han sido actualizados, pero se trabaja también con otros documentos.

9.- qué mecanismos y normativas se usan para favorecer la simplificación administrativa en la UGEL N° 02? se cuenta un gestor en procesos administrativos que permite como se hace los procesos y crea o genera lo flujograma o las rutas del procedimiento y ahí se genera el camino más corto para obtener la RD. se trabaja mucho en el estado contratación docente la resolución te entrega al momento. a través de las plataformas. se traslada todo en un equipo, se arma oficinas para no saturar a la UGEL. ahí mismo se traslada todo y se resuelve las resoluciones. hasta la directora firma en el acto. Es decir, se busca optimizar la gestión en bien de la educación.

10.- cuales son los logros alcanzados con respecto a los bienes y servicios brindados al público usuario? buen trato, dar buen servicio, hay diferentes áreas ---mesa de partes, órganos de línea lo pedagógico es lo primordial. hay sede todo lo que es material entre la sede administrativa y la pedagógica. Se buscar resolver la necesidad del usuario a través de los medios modernos de la comunicación, podría llamar enviar correos y son atendidos.

## **b) Entrevista 2.**

1.- Desde su apreciación. Cuáles son las expectativas que el público usuario tiene con respecto a la realización de una gestión administrativa en la UGEL N° 02. Que se respete el horario, un gran porcentaje se va satisfecho ha logrado ingresar su expediente, que exista buen trato, eficiencia y eficacia en la atención.

2.- Cuales son los métodos y medios con los que cuenta la institución para conocer las necesidades y expectativas de las personas en una gestión administrativa? Buzón de sugerencias, plataformas donde se atiende comentarios sobre atención, las redes sociales, el FACE, en todo aspecto se garantiza un buen servicio. Si hay quejas en el cuaderno de reclamaciones, pero hay pocas quejas en 3 años un tema de reclamaciones. en las demás áreas son pocas.

No se tiene mucha cantidad de reclamaciones. Son pocas. Se Procesa, hay una comisión. tiene proceso de sanciones, según ley tiene 7 días para ser atendidos. se sistematiza, se hace un balance, donde son las áreas que se ha incidido, cual es el tema que la gente reclama

3.- Porque será importante realizar el procesamiento y sistematización de la información de las necesidades y expectativas del público usuario? Son importante para que luego se tomen decisiones para la mejora, no se puede quedar ahí, como gestión en una entidad los resultados te permiten mejorar este rubro, se implementa los proceso para revertir.

4 consideras que la alta dirección debe evidenciar compromiso y liderazgo en brindar calidad de servicio? Si se da el 100% va relacionado con la motivación, hay compromiso emocional de querer hacer las cosas bien. La directora ha participado de eventos y se observa apoyo al área de Trámite administrativo.

5.-Cuáles son las estrategias que tiene la institución para crear una cultura de servicio? Sensibilizar a los trabajadores para un buen trabajo, formación continua a de servicio al trabajador... Trabajo colaborativo y cooperativo jefes horizontales, los funcionarios son líderes naturales hay igualdad, el jefe es parte del equipo, tiene que ver la calidad humana.

6.-De acuerdo a su criterio cuales son las satisfacciones que el público usuario espera alcanzar al realizar una gestión administrativa en la UGEL N° 02. Ser atendido amable, de que solicitud sea resuelta a la brevedad posible, sientan a pesar que haya solicitado algo que no tiene asidero que no procede. la respuesta sea oportuna y asertiva. Que su gestión si va ser atendida. Hay algunos casos en que se llama a los usuarios, se trata de implementar la notificación virtual. En el FUT marcar si quiere ser atendido los sistemas son abiertos. Cuanto tiempo está en una oficina.

7.-Qué opinión tiene Ud. acerca de la calidad de servicio en el trato durante la atención que brinda la UGEL N° 02 al público usuario? Ha mejorado se ha sensibilizado al funcionario o trabajador para atender de forma amable y apoya que se termine su gestión o tramite, tiene objetivos claros, el usuario debe ser satisfecho.



8.- como se realiza la atención del acceso a la información del trámite realizado por el público usuario? Por ventanilla, está determinado por el acceso a la información pública... hay todo un procedimiento, hay los requisitos para tales tramites.

9.- Qué opinión tiene Ud. acerca de la calidad de servicio en el tiempo/plazos en la realización de un trámite o gestión de la UGEL N° 02? son favorables se preocupan en mejorar hay una buena atención, dan cumplimiento a los lineamientos de la superioridad, es decir desde el MINEDU.

10.- Considera que los bienes y servicios que brinda la institución están estratégicamente diseñadas y organizadas para la satisfacción del usuario -Explique los indicadores de conformidad o inconformidad. Si con el tema de la modernización y de acuerdo a la situación se remodela, tickets electrónicos espacios cómodos, personal orientador, hay una serie de estrategias.... El tiempo que estas en gestiones, estas sentado cómodamente hasta que llegue tu turno.

Otras apreciaciones:

Muchas Gracias.

## **CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN POR RESULTADOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UGEL N° 02-RIMAC**

### **ENTREVISTADA DIRECTIVO (USUARIA-D1)**

El presente instrumento, tiene por finalidad recoger información importante relacionada con el tema de Gestión por Resultados y Calidad de Servicio en la UGEL N° 02-Rimac. Cabe mencionar que no hay preguntas buenas o malas ni tienen un fin evaluativo solo se aspira recoger información fidedigna de la realidad de la gestión administrativa que vienen realizando la UGEL N° 02 para fines netamente de estudio por lo que se solicita responder las siguientes preguntas:

Fecha :05-06-2020

### **PERSONAL DIRECTIVO QUE REALIZA GESTIÓN EN LA UGEL N° 02**

#### **Entrevistada D1 .**

1.-De acuerdo a su experiencia como se viene desarrollando la actual gestión administrativa en laUGELN°02.

Se nota algunos cambios en la atención al usuario y en dar respuestas a las solicitudes, el trato ha cambiado ahora el personal te atiende con más amabilidad y respeto. Ha mejorado 70% hay avance. Diferente a años anteriores pues tenías horas de entrada, pero no de salida, que siempre tenemos que estar esperando la voluntad de los funcionarios que a veces no estaban de humor o no tienen tiempo para atendernos. Los directivos tenemos días y horas a los cuales podemos acudir para ver todo lo institucional

2.- ¿Desde su apreciación consideras que la UGEL N° 02 se esfuerza en cumplir metas y objetivos institucionales en favor de la buena atención al público usuario?

Desde mediados del 2019, han implementado las plataformas de atención al usuario y desde este medio estamos resolviendo muchas cosas. Esto herramienta ha favorecido en ahorro del tiempo. Ahora va un director es atendido rápido. Ahora hay más formalidad te dice cuanto tiempo va durar tu gestión.

3.-Con respecto a la organización y planeamiento, consideras que los servicios brindados están diseñados estratégicamente para una buena atención **del usuario?**

Toda organización tiene su planeamiento estratégico y organización acorde a los recursos que tiene, en la UGEL con respecto a la estructura el ambiente de atención al público está ambientado para esa función se tiene un **moderno Centro de Atención al Usuario** que

permitirá agilizar los trámites documentarios y mejorar la atención a los usuarios en un ambiente amplio y cómodo.

4.- ¿Qué apreciación tienes acerca del personal que desempeña funciones administrativas y de atención al público?

Ahora es mejor a diferencia de antes, son amables, creo que hay nueva gente parece que están entendiendo que la amabilidad y el buen trato es importante. Si una persona es mal atendida se va con fastidio y eso ha pasado por muchos años.

5.-Crees que es importante la evaluación de desempeño en el personal que labora en atención al público?

Yo soy directora y creo que es primordial que el personal debe ser evaluado para considerar su permanencia o en su defecto la posibilidad de capacitar para ver como mejora su desempeño dado que se ve que la mayoría son contratados. Ahora el nuevo personal es contratado por servir y cas.

6.-Que opinión tienes acerca es el propósito principal de la implementación de la gestión por resultados en la administración de la educación?

Bueno, como todo en la administración pública todavía no se ha cumplido, porque los resultados no están evidentes ni en la opinión, ni en las evaluaciones, como todo cambio creo que es lento, pero la tecnología ayuda, lo que hace falta también es cambiar la mentalidad, mucha corrupción, mal trato.

7.-Desde tu percepción cuales crees que son las mayores dificultades que se presentan para realizar una gestión o trámite en la UGEL N° 02?

La demora en las respuestas, ahora ha mejorado, tenemos que ir a días que nos corresponden y la atención es ya es más rápido sobre todo si se trata de la parte institucional. Las cosas personales demoran, subsidio, duelo, y otros. también manifiesto que hay una abogada que viene de parte del ministerio el cual puede recabar las quejas o problemas, ella no depende de la UGEL y creo que es muy seria. ya no hay maltrato porque hay una abogada que resuelve los problemas que pudiera existir. La abogada es del ministerio.

8.-Consideras que es de importancia que las actividades se desarrollan de acuerdo al Plan Operativo Institucional?

Si es de importancia ya que promoverá en sus servidores y funcionarios un desempeño competente y ético que contribuirá a logra una gestión moderna, innovadora e inclusiva.

9.- Qué opinión tienes acerca de la simplificación administrativa en la UGEL N° 02?

Que, como iniciativa y una decisión de política, nos ayuda a que los trámites sean más rápidos y a menos costo, de esta manera se simplificarán los **trámites administrativos** que se realicen ante la UGEL.02. En la UGEL 2 si se está poniendo en práctica, declaración jurada y su DNI, se obviar muchas barreras

10.- Qué logros identificas que tiene la UGEL N° 02 con respecto a bienes y servicios brindados al público usuario?

- Mejora en la atención al público.8 a diferencia de años anteriores).
- Los trámites son más rápidos.
- Implementación de la ventanilla de orientación al usuario

## **b) Entrevista 2.**

1.- Desde su apreciación. Cuáles son las expectativas que el público usuario tiene con respecto a la realización de una gestión administrativa de la UGEL.

Las expectativas que tiene el público cuando realiza una gestión es que la atención sea rápida y que la respuesta a lo solicitado no supere las 24 horas para recibir la respuesta de su procedencia o improcedencia. Así también ayuda a que los directivos puedan dedicarse más a la parte pedagógica que es el fin principal de la educación.

2.- Qué opinión tienes acerca de los métodos y medios que tiene la UGEL N° 02 para conocer las necesidades y expectativas del público usuario?

Que falta una información directa a través de una encuesta para hacer las consultas al usuario sobre el grado de conformidad sobre la atención recibida en cada ventanilla de atención.

3.- De qué manera favorece en el publico usuario el procesamiento y sistematización de la información de las necesidades y expectativas en la prestación de bienes y servicios?

Un cambio gradual, un diagnostico de la realidad para mejorar, pero en ese sentido creo que la UGEL la cajita de sugerencias lo tiene como el cumplimiento nada más. Hace falta más, no sé investigaciones, evidencias, resultados, algo así como para que siga en mejora. Pero si se aplica favorecería más a la mejora de la gestión de la UGEL.

4.- Por qué es importante para el usuario que la alta dirección debe evidenciar compromiso y liderazgo en brindar calidad de servicio?

- Para promover la mejora continua.

- Para aumentar la satisfacción del público usuario.
- Para demostrar liderazgo y compromiso enfocado al cliente.

5.-Cuáles son las estrategias que tiene la institución para crear una cultura de servicio?

Hay algunos eslóganes, frases motivadoras para la buena atención. También la observación del personal del MINEDU como es el trato y atención al público. Hay la presencia de un personal independiente de la UGEL. ES UN OBSERVADOR DEL MINISTERIO. Además, capacitación a su personal y monitoreo por el jefe inmediato superior.

6.-De acuerdo a su criterio cuales son las satisfacciones que el público usuario espera alcanzar al realizar una gestión administrativa en la UGEL N° 02

- Que sea atendido de forma rápido.
- Que su solicitud se resuelva en el menor tiempo posible.
- Un trato de respeto y consideración.

7.-Qué opinión tiene Ud. acerca de la calidad de servicio en el trato durante la atención que brinda la UGEL N° 02 al público usuario?

A partir de mediados es mejorada. Ahora es muy buena. Cuando de ello depende su puesto de trabajo si no es así ya ni lo encuentras al día siguiente. Ya no puede conversar, no puede gente esperando debe ser eficiente.

8.- Cómo se realiza la atención del acceso a la información del trámite realizado por el público usuario? Ahora se ha creado una ventanilla para realizar seguimiento y brindar buen servicio.

Se realiza a través de la ventanilla de seguimiento de expediente, por ahora lo estamos realizando a través del aplicativo consulta tu expediente.

9.- Qué opinión tiene Ud. acerca de la calidad de servicio en el tiempo/plazos en la realización de un trámite o gestión de la UGEL N° 02? En el tiempo diremos que todavía le falta mejorar, hay poco personal para que se resuelva expedientes de un día para otro. La calidad si está presente pero todavía en avance.

Mi opinión no es tan buena ya que como toda entidad pública a veces no se cumplen los plazos por la carga de expedientes.

10.- Considera que los bienes y servicios que brinda la institución están estratégicamente diseñadas y organizadas para la satisfacción del usuario -Explique los indicadores de

conformidad o inconformidad si relativamente, con lo que se cuenta se ha podido brindar lo que se cuenta se adapta para brindar el servicio.

Si están diseñadas para dar una satisfacción al usuario, influye mucho el personal que contrata para las diferentes áreas no tienen el mismo desempeño, algunos conocen y tienen experiencia lo cual agiliza en tiempo determinado la atención del expediente, en cambio otros no cuentan con la experiencia y hace a que no cumplan el plazo en la atención.

## **CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN POR RESULTADOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UGEL N° 02-RIMAC**

### **ENTREVISTADA DIRECTIVO (USUARIA-D2)**

El presente instrumento, tiene por finalidad recoger información importante relacionada con el tema de Gestión por Resultados y Calidad de Servicio en la UGEL N° 02-Rimac. Cabe mencionar que no hay preguntas buenas o malas ni tienen un fin evaluativo solo se aspira recoger información fidedigna de la realidad de la gestión administrativa que vienen realizando la UGEL N° 02 para fines netamente de estudio por lo que se solicita responder las siguientes preguntas:

Fecha:11-06-2020

### **PERSONAL DIRECTIVO QUE REALIZA GESTIÓN EN LA UGEL N° 02**

**(Directora de I.E. 2087-Sara Castillo )**

#### **Entrevistada D2:**

1.-De acuerdo a su experiencia como se viene desarrollando la actual gestión administrativa en laUGELN°02

En la parte administrativa se atienden los casos y pedidos de los docentes con mucha demora somos muchos usuarios que nos encontramos con otros que también hacen gestiones y siempre es lo mismo...mucho se demora tanto en los trámites personales como en los tramites de institución. A mi opinión no se ve una buena gestión por resultados.

2.- ¿Desde su apreciación consideras que la UGEL N° 02 se esfuerza en cumplir metas y objetivos institucionales en favor de la buena atención al público usuario?

Si se observa los esfuerzos e incluso actualmente se ve el cambio con respecto a los años pasados, se esfuerzan por la celeridad, usan la tecnología, algunos personales administrativos se muestran amables y condescendientes a diferencia que antes eran prepotentes e indiferentes, pero realmente creo que para cumplir metas debemos tener más personal para atender a los distritos y tantos casos. En la UGLE N° 02 se encuentran 4 distritos, Rímac, Independencia, San Martin de Porres, lo que quiere decir que una población bastante grande para el personal que atiende en la UGEL.

3.-Con respecto a la organización y planeamiento, consideras que los servicios brindados están diseñados estratégicamente para una buena atención del usuario?

Si la organización hace lo posible por el cumplimiento de una buena atención a lo usuario, pero son tantos los casos y pedidos que demoran en atender al usuario. Hoy en día para las mejoras se debe diseñar estrategias que ayuden a superar tan grave problema

4.- ¿Qué apreciación tienes acerca del personal que desempeña funciones administrativas y de atención al público? Procuran realizarlo bien, sobre todo aquellos que son contratados, hay personal que son muy comprometidos pero poquísimos, tratan de resolver cada caso, también hay personal antiguo, pero son diferentes, siempre conservan esa indiferencia y poco interés en el buen trato en brindar toda la información completa cuando estas en ventanilla. Pienso además que siempre deben ser capacitados porque es un público particular y diverso, cada quien tiene un diferente pedido en su trámite. Con respecto a los directores creo que si existe un poco de mayor interés en los temas insituacionales que personales tales como subsidio, permiso, licencia y otros

5.- Crees que es importante la evaluación de desempeño en el personal que labora en atención al público?

Claro en educación siempre se habla de evaluación y esto debe ser desde la directora de UGEL hasta el personal administrativo de la toda I. E. Tiene mucha importancia porque se trabaja con el público especial y particular que vienen con diferentes problemáticas y a partir de ahí ya estamos hablando de imagen institucional, gestión institucional y calidad.

El personal contratado o que labora en la institución debe estar preparado, hoy en día la tecnología es una herramienta muy importante para la gestión, la administración y en varias áreas, ayuda mucho en el trabajo de la educación. Por otro lado, es muy importante que la UGEL contrate personal que este acorde al perfil, con los conocimientos requeridos para cumplir a cabalidad su función.

6.- ¿Qué opinión tienes acerca del propósito principal de la implementación de la gestión por resultados en la administración de la educación

En realidad, los resultados dicen mucho de la gestión en la administración. nos habla de lo que se ha logrado, una institución debe demostrar que responde a los lineamientos y política de trabajo y creo que ese es el propósito demostrar el resultado de un trabajo. Pero también si lo relacionamos con la educación estaremos hablando que en conjunto también se apunta a la calidad educativa.

7- Desde tu percepción cuáles crees que son las mayores dificultades que se presentan para realizar una gestión o trámite en la UGEL N° 02? La cola, la demora. Llegas y a veces esta



larga para el público usuario particular, para los directores tenemos días y usamos la tecnología para separar cita con los jefes de áreas. La otra dificultad que seas mal atendido, por un trato prepotente e indiferente. También que no exista una buena orientación. También hay veces que no te reciben los documentos, aunque ahora ya es menos por eso de la simplificación administrativa. No encontrar un personal idóneo que sea profesional y te de las salidas a tu problema

8.—Consideras que es de importancia que las actividades se desarrollan de acuerdo al Plan Operativo Institucional?

Si es importancia que las actividades se desarrollan de acuerdo al Plan Operativo Institucional, de esta manera se siguen los lineamientos trazados previamente y en conjunto y se hace cumplimiento de los objetivos institucionales. El plan operativo es una herramienta muy importante donde se programan las actividades, los objetivos y metas a lograr.

9.- Qué opinión tienes acerca de la simplificación administrativa en la UGEL N° 02?

La simplificación administrativa en la UGEL N° 02 debe mejorar. Todavía a nivel institucional, los directores tenemos que realizar una serie de papeleos y sellos para las entregas de documentaciones o para algún trámite a realizar.

10.- Qué logros identificas que tiene la UGEL N° 02 con respecto a bienes y servicios brindados al público usuario? Bueno el uso de la tecnología en todos los campos y actores, la tecnología en estos tiempos se convierte en una herramienta útil y de uso general. La UGEL N° 02 capacita, hay aprendizaje por trabajo colaborativo. se ha creado una plataforma para uso de los usuarios y poder resolver el tema de gestión de trámites y otros desde los correos y otros... más celeridad.

## **b) Entrevista 2.**

1.- Desde su apreciación. Cuáles son las expectativas que el público usuario tiene con respecto a la realización de una gestión administrativa de la UGEL.

Que tiene que mejorar y los tiempos para resolver los casos debe agilizarse principalmente planillas. **muchas** veces no se cumplen las expectativas en su mayoría porque ellos tienen atender otros casos más prioritarios, no te dan la satisfacción que tú quieres.

2.- Qué opinión tienes acerca de los métodos y medios que tiene la UGEL N° 02 para conocer las necesidades y expectativas del público usuario? En realidad, si conoce y si sabe, pero no cuenta con recursos, pero hay que contratar más gente entonces los usuarios piensan que no se toma en cuenta sus opiniones y sugerencias cuando es entregada al

buzón de sugerencias, el libro de reclamaciones no siempre esta a la mano, hay que pedirlo. Se debe trabajar ello para mejoras.

3.- De qué manera favorece en el publico usuario el procesamiento y sistematización de la información de las necesidades y expectativas en la prestación de bienes y servicios?  
Actualmente favorece al público usuario el procesamiento y sistematización y tener buena atención a las necesidades del usuario

4.- Porque es importante para el usuario que la alta dirección debe evidenciar compromiso y liderazgo en brindar calidad de servicio?

Sin Liderazgo no hay dirección. A la alta dirección es a quien primero le debe interesar el tema del buen servicio, la buena imagen y una gestión donde se demuestre el trabajo de un director UGEL.

5.-Cuáles son las estrategias que tiene la institución para crear una cultura de servicio?  
Debe mejorar la calidad de servicio eficacia y eficiencia, que exista esa tendencia o cultura de servicio. Que el personal que trabaje para el estado tenga siempre presente eso, lo que a la fecha no todos tienen presente esa cultura de servicio.

6.-De acuerdo a su criterio cuales son las satisfacciones que el público usuario espera alcanzar al realizar una gestión administrativa en la UGEL N° 02

Calidad de servicio y mejora en atención a los casos, buena atención buen trato y celeridad.

7.-Qué opinión tiene Ud. acerca de la calidad de servicio en el trato durante la atención que brinda la UGEL N° 02 al público usuario?

Debe mejorar, tener amabilidad empatía cortesía, por lo menos el saludo, esos detalles demuestran una buena imagen institucional. El usuario asiste a veces con temores si estarán en disposición de atención

8.- Como se realiza la atención del acceso a la información del trámite realizado por el público usuario? Por la Ley de transparencia, sin embargo, hay trámites y gestiones institucionales que es necesario ir a la UGEL N° 2

9.- Qué opinión tiene Ud. Acerca de la calidad de servicio en el tiempo/plazos en la realización de un trámite o gestión de la UGEL N° 02?

No es óptima ni pésima, pienso que es regular a pesar de todo, también hay partes buenas.

10.- Considera que los bienes y servicios que brinda la institución están estratégicamente diseñadas y organizadas para la satisfacción del usuario -Explique los indicadores de conformidad o inconformidad.

La infraestructura no se adecúa, pero la gestión se esfuerza en organizarlo lo mejor posible para dar utilidad a los espacios y ofrecer un buen servicio. Se observa que también toda la adecuación debe pasar por un tema económico y ahí si es que no se avanza más. Es posible que más adelante mejore.

#### OTRAS APRECIACIONES

Interesante el tema de trabajo de investigación.

Se debe tener mejor presupuesto para educación para contratar más personal y se cumpla mejor a la atención al usuario.

## **CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN POR RESULTADOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UGEL N° 02-RIMAC**

### **ENTREVISTADA DIRECTIVO (USUARIA-A1)**

El presente instrumento, tiene por finalidad recoger información importante relacionada con el tema de Gestión por Resultados y Calidad de Servicio en la UGEL N° 02-Rímac. Cabe mencionar que no hay preguntas buenas o malas ni tienen un fin evaluativo solo se aspira recoger información fidedigna de la realidad de la gestión administrativa que vienen realizando la UGEL N° 02 para fines netamente de estudio por lo que se solicita responder las siguientes preguntas:

FECHA 13-06-2020

### **PERSONAL QUE REALIZA GESTIÓN EN LA UGEL N° 02**

#### **Entrevistada:A1**

1.-De acuerdo a su experiencia como se viene desarrollando la actual gestión administrativa en la UGELN°02...desde el año 2019? En el año 2019, en el primer semestre todavía se veía el maltrato y desidia para con los usuarios, te decían no es día de atención vuelva, y con un trato de indiferencia es decir estábamos peor. A partir de agosto hubo algunos cambios y fue mejorando, pero no del todo. hoy en día se ha avanzado, se tiene los protocolos de atención al usuario mediante el área de tramite documentario, no obstante, por la cantidad de zonas que atiende se concentran muchas personas especialmente en las fechas de convocatorias o fines de mes con la atención a los jubilados que acuden por sus talones, las fechas de entrega de planillas o la atención en tesorería.

2.- ¿Desde su apreciación consideras que la UGEL N° 02 se esfuerza en cumplir metas y objetivos institucionales en favor de la buena atención al público usuario?

Toda institución estatal tiene como finalidad dar un buen servicio al público usuario, la UGEL N° 02 se esfuerza por cumplir sus metas y objetivos, sin embargo, el no contar con una infraestructura adecuada y personal especializado, no logra cumplir con sus expectativas, existiendo lentitud en la atención en los tramites documentarios. En cada capacitación nos dice que mejorara, pero no es así

3.-Con respecto a la organización y planeamiento, consideras que los servicios brindados están diseñados estratégicamente para una buena atención del usuario

Con respecto a la organización y planeamiento, pienso que se trata de su organigrama y sus actividades con respecto al año. El personal no se si serán los que tienen el perfil para

cada puesto, todavía veo que algunos son amables y otros indiferentes y procuran cortar rápido la comunicación. Con respecto a la infraestructura no se ha construido el local para el servicio que brinda, los ambientes se han adecuados me imagino de acuerdo a su organización. Tengo la idea que al igual que en los colegios, ellos se adecuan. También observo que hay más personal incluso solo para dar tickets de atención, pero su sistema todavía carece de funcionalidad por falta de especialistas en la atención al público.

4.- ¿Qué apreciación tienes acerca del personal que desempeña funciones administrativas y de atención al público?

El personal que atiende al público tiene que estar capacitado para ser empático con el usuario que en su mayoría son profesionales que tienen que cumplir con su horario de trabajo y no cuentan con el tiempo adecuado para las largas esperas de atención y de solución a su gestión. Los veo indiferentes, cortantes sobre todo los mayores o los que son más antiguos. Los nuevos que han venido son más profesionales y creo que procuran dar solución a la problemática.

5.-Crees que es importante la evaluación de desempeño en el personal que labora en atención al público?

Muy necesario es cierto que hay personal antiguo cansado y que cumple solo con su trabajo, también se observa gente joven pero que le falta ser capacitado para ser idóneo para el cargo de atención al público usuario. Pienso que todas las instituciones deben ser evaluados y especialmente aquella que tiene que ver con la atención al público. Una evaluación por desempeño implica que el personal valore su trabajo y mejore su desempeño.

6.-Que opinión tienes acerca es el propósito principal de la implementación de la gestión por resultados en la administración de la educación?

Está enfocada a promover el desarrollo educativo de los estudiantes a través de dar acompañamiento a las políticas nacionales de educación que integre el trabajo articulado de los directivos, docentes y administrativos con la finalidad de propiciar la formación, protección y mejora continua del sistema educativo. Yo creo que cuando habla de resultado es que su objetivo es que este resultado sea optimo, que sea de calidad.

7-Desde tu percepción cuales crees que son las mayores dificultades que se presentan para realizar una gestión o tramite en la UGEL N° 02?

La demora de los tramites documentarios, la cantidad de requisitos que solicitan a pesar que tienen un sistema de control de información, el portal de transparencia solo te informa

lo necesario, las personas que no tienen el acceso al sistema digital tienen que seguir acudiendo por sus respuestas.

8.- Consideras que es de importancia que las actividades se desarrollan de acuerdo al Plan Operativo Institucional?

Si es importante porque son un soporte de las acciones operativas para brindar un mejor servicio, pero también creo que el plan está enfocado en brindar un buen servicio que en la realidad por muchos factores no se cumple. un factor podría ser que se le dé mayor importancia a otras áreas o actividades, evaluación y contratación de docentes, cambios de gestión o directores, nuevos personales, personal poco capacitado, personal antiguo que son a veces los jefes, trato prepotente e indiferente, la infraestructura, ambientes muy pequeños, mucho calor o mucho frío, etc.

9.- Qué opinión tienes acerca de la simplificación administrativa en la UGEL N° 02?

Que es una mejor manera de servir al usuario, sin tantas complicaciones en los diversos trámites que requiere para la solución o atención a su pedido. Pero a mi entender deberían ser las cosas mucho más sencillas, más simples sin embargo no se observa un gran cambio

10.- Qué logros identificas que tiene la UGEL N° 02 con respecto a bienes y servicios brindados al público usuario?

Un avance con respecto a brindar un mejor servicio: tiene un ambiente exclusivo para atención al cliente, tiene proyecciones de videos que orientan a los pasos a seguir para un determinado trámite, se dan tickets de atención, hay ventanillas preferenciales y atienden en su mayoría de ventanillas, personal joven,

## **b) Entrevista 2.**

1.- Desde su apreciación. Cuáles son las expectativas que el público usuario tiene con respecto a la realización de una gestión administrativa de la UGEL.

Las expectativas son de tener una atención rápida una solución y atención de gestión en el más breve tiempo y un espacio más adecuado.

2.- Qué opinión tienes acerca de los métodos y medios que tiene la UGEL N° 02 para conocer las necesidades y expectativas del público usuario son buenas, pero no prácticas por ejemplo te menciona cuales son los pasos para la solución de tu gestión, pero no te dice la cantidad de tiempo que durará....

Tiene una caja de sugerencias, pero en un primer momento yo colocaba mis sugerencias que casi nunca se dio importancia y bueno la caja ya a veces está vacía porque creo que la mayoría de los usuarios piensa que no sirve de nada, libro de reclamaciones, existe, pero tienes que pedirlo y esto es todo un proceso, por ejemplo la espera...hasta que por

fin te lo dan pero te demoraste...eso hace que la mayoría no esté viéndolo como una opción.

3.- De qué manera favorece en el público usuario el procesamiento y sistematización de la información de las necesidades y expectativas en la prestación de bienes y servicios?

En sentido literal, poco, porque en la práctica no se evidencia esa expectativa del usuario con respecto a las sugerencias dadas, a las quejas, todo un proceso te envía a una oficina a otra y finalmente perdiste más tiempo

4.- porque es importante para el usuario que la alta dirección debe evidenciar compromiso y liderazgo en brindar calidad de servicio?

Porque es imagen institucional, tiene que identificarse con sus acciones y el buen servicio que brinde, pues representa a la institución.

5.-Cuáles son las estrategias que tiene la institución para crear una cultura de servicio?

Como ente educador incide en la práctica de los valores de todo personal de la administración pública en el cumplimiento de sus funciones que deben ser eficiencia, veracidad, lealtad, neutralidad, honestidad, puntualidad, ser idóneo y capacitarse continuamente.

6.-De acuerdo a su criterio cuáles son las satisfacciones que el público usuario espera alcanzar al realizar una gestión administrativa en la UGEL N° 02

Lo principal pronto atención, eficacia y respuestas a los documentos presentados. Hay documentos que, si tienen prontas respuestas, pero hay otras que son muy necesarias esas no. Los documentos que se demoran son los que tienen que ver con planillas, demoras en pagos, pagos de subsidios, luto, años de servicio y otros.

7.-¿Qué opinión tiene Ud. acerca de la calidad de servicio en el trato durante la atención que brinda la UGEL N° 02 al público usuario? Tiene buena calidad, pero no excelente calidad y en educación ahora todo es excelente calidad por lo tanto debe mejorar.

8.-¿Cómo se realiza la atención del acceso a la información del trámite realizado por el público usuario?

El usuario tiene el portal de transparencia a la información para saber cómo sigue su trámite,

9.- Qué opinión tiene Ud. acerca de la calidad de servicio en el tiempo/plazos en la realización de un trámite o gestión de la UGEL N° 02 ?

En Gestión Educativa tiene la comunicación inmediata con a través de los medios electrónicos para entregar comunicados, resoluciones, directivas, etc, pero en atención al usuario hay demora.

10.- Considera que los bienes y servicios que brinda la institución están estratégicamente diseñadas y organizadas para la satisfacción del usuario -Explique los indicadores de conformidad o inconformidad

Tengo que mencionar que están diseñadas para dar una buena atención, pero en la práctica los usuarios no están satisfechos.

#### **OTRAS APRECIACIONES**

Lo escrito es mi apreciación, tal vez sea exigente, pero pienso que las personas deben ser atendidas en sus requerimientos, porque tanta lentitud y poca operatividad.



**MATRIZ DE RECOLECCION DE DATOS N° 01**

**IMPACTO DE LA GESTIÓN PÚBLICA POR RESULTADOS Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UGEL N° 02, RIMAC-2019**

OBJETIVOS	PREGUNTAS	Funcionario 1	Funcionario 2	Usuario 1	Usuario 2	Usuario 3	
analizar el impacto de la gestión por resultados en la calidad de servicio de la UGEL N° 02- Rimac-2019,	CARGO	Personal de trámite -Clave- F1	Personal de trámite 2- F2	Directora de I.E- D1	Directora de I.E.- D2	Asistenta S. I.E- A1	categorización.
Objetivo específico 1. Analizar el impacto de la gestión por resultados en la eficiencia de la UGEL N° 02-Rimac, 2019.;	1.-Desde su punto de vista como se está desarrollando la actual gestión <b>por resultados</b> en la UGELN°02.	La gestión de la UGEL N°02 así como todas las UGELS, la gestión por resultados se implementó en el año 2002, pero ha sido más exigentes desde el 2013 se trabaja en función a la calidad de un buen servicio y en merito a ello se ha diseñado estrategias para realizar mejoras considerables en la atención al público, se han agilizado, los procedimientos, <b>para brindar un servicio orientado al ciudadano</b> No ha sido fácil porque traemos a veces el rechazo de parte de los usuarios sin embargo a la fecha se viene teniendo buenos resultados. En trámite documentarios los casos que más se ingresan son: contratos docentes, administrativos para las I.EE., licencias, resoluciones,	este tipo de organización se permite distribuir funciones para optimizar el recurso humano de la sede la misma que debe ser coordinada para hacer sinergia de la atención. así mismo desde que he llegado se ha trabajado en función a resultados, a los logros, lo mismo que en las instituciones educativas que apuntan a un trabajo de,calidad educativa.	Se nota cambios en la atención al usuario en dar respuestas a las solicitudes, el trato ha cambiado ahora el personal te atiende con más amabilidad y respeto. Ha mejorado 70% hay avance. La diferencia se nota en varios aspectos, las colas eran largas, la seguridad <b>no</b> trataba bien y si llegabas 5 minutos antes de la hora ya estaba cerrada la atención, era más desordenado, los funcionarios no trataban bien. La gestión se desarrolla en bien para la educación.	En la parte administrativa <b>se atienden</b> los casos y pedidos de los docentes <b>con demora</b> somos muchos usuarios ... la demora <b>para reclamos, de pagos, de cese, subsidios, licencias</b> es más que para los tramites institucionales, en este caso si tenemos atención para directivos en fechas y horas especiales y se puede decir que de ahí ya tenemos que <b>gestionar vía virtual</b> . Resumiendo, se puede decir que es regular.	Desde el año pasado algunos cambios y fue mejorando, pero no del todo. hoy en día se ha avanzado, se tiene los protocolos de atención al usuario mediante el área de tramite documentario, no obstante, por la cantidad de zonas que atiende se concentran muchas personas, hay aglomeración especialmente <b>en</b> las fechas de convocatorias o fines de mes con la atención a los jubilados que acuden por sus talones, las fechas de entrega de planillas o la atención en tesorería. Desde el año pasado mejorando, se ha	1 se trabaja en función a la calidad de un buen servicio. mejoras considerables en la atención, se han agilizado, los procedimientos. <b>para brindar un servicio orientado al ciudadano. Se viene</b> teniendo buenos resultados un cambio sustancial desde últimos 5 año. Tramite documentario 2 optimizar el recurso humano de la sede. para hacer sinergia de la atención. 3.Se nota cambios en la atención en dar respuesta a las solicitudes ha mejorado. 70% de avance. maltrato La gestión se desarrolla en bien para la educación. no trataba bien 4.- Se atienden casos con demora para reclamos de pagos, licencias, cese, subsidios. Muchos usuarios. tramites institucionales 5.Desde el año pasado mejorando, se ha avanzado.

		contrataciones, subsidios un cambio sustancial desde últimos 5 años...desde que se inició la gestión por resultados.				avanzado. Pero la administración pública siempre ha sido burocrática, te pasean con los papeles y encima duerme el sueño de los justos si es que no le haces seguimiento.	se tiene protocolos de atención. tramite documentario. ha sido burocrática, te pasean con los papeles y encima duerme el sueño de los justos si es que no le haces seguimiento <b>se concentran muchas personas fin de mes con la atención a los jubilados</b>
1.Analizar el impacto de la gestión por resultados en la eficiencia de la UGEL N° 02-Rímac, 2019. 2.-Analizar la gestión por resultados en la eficacia de la UGEL N° 02-Rímac, 2019.	2.- Cuál es el nivel de cumplimiento de los objetivos planteados en la institución con respecto a los bienes y servicios al público usuario?	No llegamos al 100% pero estamos en ese proceso, como institución tenemos metas, aspiramos destacarnos en el desempeño, en la imagen y cumplir con actividades programadas y no programadas. <b>Trabajamos a través de los manuales de funciones el POI, manual de funciones o</b> , en la actualidad estamos priorizando el mapa de proceso de calidad, ahora todo está relacionado a calidad de servicio. Por otro lado cabe mencionar que la oficina de trámite documentario solo cuenta con 15 personas encargadas en el área que no se abastece para la alta demanda. Que a veces atendemos a 1000	Si, la UGEL trabaja en función a un plan de trabajo respaldado por el POI las mismas que están alineadas a los documentos normativos nacionales y al ser la única región sin presupuesto regional dependemos del mismo MINEDU. El Plan es evaluado de manera mensual y trimestral para tomar decisiones que permitan cumplir con los objetivos. Adicionalmente a ello hay un trabajo con aliados <b>estratégicos y convenios institucionales</b> que están alineados a los objetivos	Si, eso se aprecia en los cambios que viene realizando, ahora todos los trámites lo podemos realizar desde la vía virtual nuestros hogares. Existe una ventanilla de atención al usuario para el seguimiento de sus expedientes. También observamos a veces personal nuevo algunos buenos otros no porque están aprendiendo. En la actualidad ya todo lo hemos manejado por <b>medios informáticos.</b>	Si se observa los esfuerzos e incluso actualmente se ve el cambio con respecto a los años la calidad es para mí algo satisfactorio, usan la tecnología, algunos personales administrativos se muestran amables y condescendientes a diferencia que antes eran prepotentes e indiferentes, pero realmente creo que para cumplir metas debemos tener <b>más personal para atender a los cuatro distritos y tantos casos.</b> En la UGEL N° 02 se encuentran 4 distritos, Rímac, Independencia, San Martín de Porres, lo que quiere decir que	Toda institución estatal tiene como finalidad dar un buen servicio al público usuario, la UGEL N° 02 se esfuerza por cumplir sus metas y objetivos, sin embargo, el <b>no contar con una infraestructura</b> adecuada y personal especializado, no logra cumplir con sus expectativas, existiendo lentitud en la atención en los tramites documentarios. En cada capacitación nos dice que mejorara, pero no es así, hay una <b>cultura de desconfianza.</b>	<b>1.-</b> No llegamos al 100% pero estamos en ese proceso <b>Trabajamos a través de los manuales de funciones el POI, priorizando el mapa de proceso de calidad.</b> <b>2.</b> Equipo humano comprometido con su trabajo a favor de la educación, trabaja en función plan de trabajo respaldado por el POI, manual de funciones. <b>El Plan es evaluado de manera mensual y trimestral para tomar decisiones. hay un trabajo con aliados estratégicos y convenios institucionales</b> <b>3.</b> trámites vía virtual ventanilla de atención al usuario para seguimiento de expedientes <b>4.-</b> Se observan los esfuerzos con respecto a calidad, uso de tecnología. medios informáticos

		usuarios pero también hay épocas que hay poquísimos hasta 50 expedientes que es lo menos que recibimos	institucionales, finalmente tienen un equipo humano comprometido con su trabajo a favor de la educación. sabemos que no podemos centrarnos en lo que no tenemos y (más personal, mejor presupuesto) resolvemos estratégicamente la atención.		una población bastante grande para el personal que atiende en la UGEL		más personal para atender a los cuatro distritos y tantos casos. Población bastante grande para el personal que atiende en la UGEL 5.- tiene como finalidad dar un buen servicio al público usuario, cumplir sus metas no contar con una infraestructura
3.- Con respecto a la organización y planeamiento, consideras que los servicios brindados están diseñados estratégicamente para una buena atención del usuario?	La administración del área de trámite documentario esta organizada de acuerdo al manual de funciones, se da cumplimiento a las labores pertinentes planeadas y programadas en merito a un plan de trabajo, se planifican actividades de evaluación para los avances y déficit y tomar decisiones oportunas en bien de la gestión. La labor está determinada por un equipo de trabajo que procuramos sea integrado para brindar un buen servicio. En el contexto que nos toca vivir se está trabajando a través de la plataforma digital, se trabaja con los	Toda organización lo primero que hace es ordenarse y adecuar los recursos humanos y materiales en función de sus propósitos fundamentales. las ugel de lima metropolitana se han reorganizado en órganos de línea (agebre, asgese y gebatp) y órganos de apoyo siendo las primeras quienes tienen las funciones específicas en educación, las de apoyo es toda la administración para sostener el servicio educativo. en este caso es la educación. La estrategia de	Si, una evidencia es el <b>Centro de Atención al Usuario</b> que permitirá agilizar los trámites documentarios y mejorar la atención a los usuarios en un ambiente amplio y cómodo, tiene pantalla donde se visualiza los números de tickets que te dan, hay sillas para sentarse y esperar. También se ha avanzado con respecto a la mentalidad del trabajador UGEL, está cambiando, hay mejora en el trato, mejora en el tiempo a diferencia de años anteriores. También	Si la organización hace lo posible por el cumplimiento de una buena atención a lo usuario, pero son tantos los casos y pedidos que demoran en atender al usuario. Hoy en día para las mejoras se debe <b>diseñar estrategias que ayuden a superar tan grave problema.</b>	La organización y planeamiento si está diseñada en función al buen servicio el hecho es que no todos tiene buen desempeño en la organización, todavía veo que algunos son amables y otros indiferentes y procuran cortar rápido la comunicación. Con respecto a la infraestructura no se ha construido el local para el servicio que brinda, los ambientes se han adecuado me imagino de acuerdo a su organización. Tengo la idea que al igual que en los colegios, ellos se	1. área de trámite documentario organizados de acuerdo manual de funciones, cumplimiento de plan de trabajo y tomar decisiones oportunas. Laborde equipo integrado, trabajando a través de la plataforma digital. 2. ordenarse y adecuar los recursos humanos y materiales en función de sus propósitos fundamentales. Los jefes de equipo se reúnen para evaluar trabajos. se trabaja en conjunto. hay un cronograma para el cumplimiento de metas de los compromisos de desempeño. 3. <b>Centro de Atención al Usuario</b> que permitirá agilizar los trámites documentarios y mejorar la atención a los usuarios en un	

		formularios, los procesos de contratación.	atención a los usuarios siempre está en evaluación para la mejora de la atención al público de manera directa y de los procesos administrativos de acuerdo a lo solicitado. Los jefes de equipo constantemente se reúnen con su personal para evaluar trabajos y cuando hay procesos que necesita la coordinación de diferentes áreas se trabaja en conjunto considerando que siempre hay un cronograma para el cumplimiento de metas de los compromisos de desempeño. (contratación docente, entrega de materiales...)	tenemos una directora comprometida con su labor.		adecuan. También observo que hay más personal incluso solo para dar tickets de atención, pero su sistema todavía carece de funcionalidad por falta de especialistas en la atención al público.	ambiente amplio. se ha avanzado con respecto a la mentalidad del trabajador UGEL 4.-Si la organización hace lo posible por el cumplimiento de una buena atención a lo usuario, pero con tantos casos demoran en atender. diseñar estrategias que ayuden a superar grave problema 5. está diseñada en función al buen servicio no todos tiene buen desempeño, la infraestructura y los ambientes se han adecuado. carece de funcionalidad por falta de especialistas en la atención al público.
4.- En la UGEL N° 02 como se está llevando a cabo la selección y evaluación del personal que brinda atención al público usuario?	En primer término, tenemos personal contratado y nombrado dentro de ellos hay varios regímenes los CAS, la 726, locación, SERVIR . Para los nuevos trabajadores se está exigiendo un perfil que	El personal está asignado de acuerdo al MOF, tenemos diversos regímenes laborales (DL 276, CAS, TERCEROS, Ley 29944 CPM, SERVIR) que brinda diferentes	Con respecto al personal de atención al público tengo buena apreciación, ya que son amables en su atención nos dan orientación y al parecer han tenido cuidado en	Procuran realizarlo bien, sobre todo aquellos que son contratados, hay personal que son muy comprometidos pero poquísimos, tratan de resolver cada caso, también	El personal que atiende al público tiene que estar capacitado para ser empático con el usuario que en su mayoría son profesionales que tienen que cumplir	1. varios regímenes los CAS, la 726, locación, SERVIR Perfil con el manejo de habilidades blandas, conocimientos .la selección se hace por vía virtual plataforma, publicación. Un proceso bastante transparente. proceso abierto	

		<p>tiene que ver con el manejo de habilidades blandas muy aparte de los conocimientos, la selección se hace por vía virtual plataforma Meets, publicación en concordancia con SERVIR, cada puesto tiene su perfil de acuerdo al MOF, sean técnicos o funcionarios, se hace la convocatoria, es un proceso abierto, cualquier si tiene los requisitos se puede presentar. con examen de conocimientos, son muy minuciosos para contratar personal, todo un protocolo. Cv, evaluación, son de tipo eliminatorios. Un proceso bastante transparente. de acuerdo a los puestos no solo conocimientos sino también habilidades blandas las plazas pueden quedar desiertas si <b>no</b> se cumple los requisitos</p>	<p>responsabilidades, derechos y deberes además de los montos de pago de sueldos, es decir, <b>realizan las mismas funciones y tienen sueldos diferentes</b> y con responsabilidades administrativas. El mismo que <b>produce disconformidad</b> entre los trabajadores. Para la contratación de nuevo personal, están determinados los perfiles y hay proceso de selección riguroso con evaluación de conocimientos y experiencia para el cargo. Se selecciona las personas que cumplan los requisitos, los exámenes son eliminatorios, también se evalúa el manejo de la inteligencia emocional y liderazgo. Cabe mencionar que la atención al público es un proceso muy complejo que necesita oxigenarse periódicamente, es</p>	<p>seleccionar personal para esa área. también es cierto que hay personales ya estables que no han cambiado del todo, son poco empáticos, renegones, pero a mi parecer yo si observo mejoras en la atención del usuario, no será perfecto ni al 100% pero están encaminados.</p>	<p>hay personal que solo cumple su función nos dice toda la ruta que debemos seguir acerca de nuestro expediente, pero no se les ve empáticos. Hay veces que llegamos a la ventanilla, pero finalmente no tenemos toda la información completa y siempre hay que estar preguntando.</p>	<p>con su horario de trabajo y no cuentan con el tiempo adecuado para las largas esperas de atención y de solución a su gestión. Los veo indiferentes, cortantes sobre todo los mayores o los que son más antiguos. <b>Los nuevos que han venido son más profesionales</b> y creo que procuran dar solución a la problemática.</p>	<p>2. asignado de acuerdo al MOF, tenemos diversos regímenes. la contratación está determinados los perfiles y hay proceso de selección riguroso. se evalúa el manejo de la inteligencia emocional y liderazgo. <b>Diverso régimen realiza las mismas funciones y tienen sueldos diferentes, produce disconformidad.</b></p> <p>3. cuidado en seleccionar personal para esa área, mejoras en la atención del usuario, no será perfecto ni al 100% pero están encaminados.</p> <p>4. Procuran realizarlo bien hay personal que son muy comprometidos, también personal que solo cumple su función, pero no se les ve empáticos</p> <p>5. tiene que estar capacitado para ser empático con el usuario <b>Los nuevos que han venido son más profesionales.</b></p>
--	--	--	--	--	---	--	---

			una función muy desgastante al interactuar de manera directa con el público.				
2.-Analizar la gestión por resultados en la eficacia de la UGEL N° 02-Rimac, 2019.	5.-Como se está llevando a cabo la evaluación de desempeño?	No hay instrumentos para las evaluaciones, se está buscando uno que sea adecuado, pero se trabajan mucho con las jefaturas y la jefatura evalúa de acuerdo a su cumplimiento y desempeño de acuerdo a ello se sigue quedando o se rescinde. En la actualidad se ha dado más corte de contrato por el código de ética, pues el funcionario o trabajador debe demostrar en todo momento ética, buen servicio y transparencia para el ciudadano y no aprovecharse del cargo.	Bueno hay una evaluación permanente, pero más que evaluación coordinación y orientación permanente con el personal, se les fomenta un interés por brindar buen servicio al público. Debo indicar que las evaluaciones se miden también por el desempeño del área pues de alguna manera todos los equipos del organigrama de la UGEL atienden al público unos más que otros, pero tienen contacto con los usuarios. El equipo de Trámite documentario tiene a cargo Mesa de partes que es la ventana más grande para la atención al público y de acuerdo a fechas pueden atender a 1000 personas en un día. Lo que se debe	Considero que si es muy importante la evaluación de desempeño porque de esta manera permitirá resaltar la imagen no solo del personal sino de la institución como entidad pública. Si estamos en educación es importante la evaluación para buscar que mejorar año tras año. En educación nosotros los profesores somos evaluados año tras año, de muchas formas, los directivos también y se hace necesario que la entidad al cual nos debemos estén también evaluados.	Claro en educación siempre se habla de evaluación y es de importancia para reformular estrategias y alcanzar un desempeño eficiente La evaluación debe ser desde la directora de UGEL hasta el personal administrativo de la toda I. E. Porque se trabaja con el público especial y particular que vienen con diferentes problemáticas y no es posible brindar atención.	Muy necesario hay personal antiguo cansado y que cumple solo con su trabajo, también se observa gente joven pero que le falta ser capacitado para ser idóneo para el cargo de atención al público usuario. Pienso que todas las instituciones deben ser evaluados permanentemente y especialmente aquella que tiene que ver con la atención al público. Una evaluación por desempeño implica que el personal valore su trabajo y mejore su desempeño. Se observa deficiencias en el desempeño	1.se trabajan con las jefaturas evalúa de acuerdo a su cumplimiento y desempeño. se ha dado corte de contrato por el código de ética. 2. hay una evaluación permanente, se les fomenta un interés por brindar buen servicio al público. evaluar es el cumplimiento de . Trámite documentario objetivos de cada de las áreas se ha instalado un monitoreo de satisfacción del servicio recibido en cada oficina. acuerdo a fechas pueden atender a 1000 3. muy importante porque de esta manera permitirá resaltar la imagen o de la institución como entidad pública. para buscar que mejorar 4. evaluación es de importancia para reformular estrategias. 5. todas las instituciones deben ser evaluados permanentemente, falta ser capacitado para ser idóneo para el cargo de atención. observa deficiencias en el desempeño

			<p>evaluar es el cumplimiento de objetivos de cada de las áreas, incluso en algunas se ha instalado un monitoreo de satisfacción del servicio recibido en cada oficina, de acuerdo a fechas se pueden recibir mil expedientes, el personal no se abastece.</p>				
	<p>6.-Cual es el propósito principal de la implementación de la gestión por resultados en la administración de la educación?</p>	<p>Los bienes y servicios que brindan los funcionarios y trabajadores deben apuntar a un buen resultado a obtener procesos concluidos, que exista resultados, de una gestión que debe favorecer a la educación ya que somos parte de ella. Es decir, la parte administrativa se direcciona a la mejora de la calidad educativa, la entrega oportuna de los materiales, los de limpieza, materiales educativos del MINEDU, brindar todo lo favorable para las II.EE y a los estudiantes, mayor valoración es el</p>	<p>El propósito principal que exista resultados y efectos positivos de una gestión para la educación y el cumplimiento de los compromisos de desempeños alinean la gestión de cada una de las áreas y de la dirección de la UGEL y DRELM de manera positiva, además el estímulo económico que recibe la gestión por el cumplimiento de metas motiva a cumplir con ellos en el plazo indicado e involucrar al personal en general.</p>	<p>El propósito principal es como su nombre lo indica tener gestiones con resultados, que la población sepa realmente que hay resultados en la administración, que sea observable y palpable, que los que han adquirido el servicio realmente lo diga, que ha sido bueno y beneficioso, al final la razón de la institución es servir y servir bien no a medias.</p>	<p>En realidad, los resultados dicen mucho de la gestión en la administración. Nos habla de lo que se ha logrado, una institución, debe demostrar que responde frente a los demás, creo que el propósito es demostrar el resultado de un trabajo.</p>	<p>El propósito principal está enfocada a promover el desarrollo educativo de los estudiantes a través de dar acompañamiento a las políticas nacionales de educación que integre el trabajo articulado de los directivos, docentes y administrativos con la finalidad de propiciar la formación, protección y mejora continua del sistema educativo. Yo creo que cuando habla de resultado es que su objetivo es que este</p>	<p>1.apuntar a un buen resultado a obtener procesos concluidos. la mejora de la calidad educativa, la entrega oportuna de los materiales. mayor valoración es el estudiante.  2. que exista resultados y efectos positivos de una gestión para la educación el estímulo económico por el cumplimiento de metas.  3. tener gestiones con resultados, resultados observable y palpable, , que ha sido bueno y beneficioso  4.resultados lo que se ha logrado demostrar de un trabajo.  5.El objetivo es que este resultado sea optimó, que sea de calidad, enfocada a promover el desarrollo educativo de los estudiantes</p>

		estudiante. Es decir, eficiencia y Eficacia de funciones	Los resultados deben trascender en beneficio de los ciudadanos, que se sientan favorecidos			resultado sea optimó, que sea de calidad	
7-Cuales son las mayores dificultades que se presentan para alcanzar la confianza de los usuarios?	El área de trámite documentario es imagen de la UGEL, si el personal no orienta adecuadamente, no evidencia un trato amable y educado y explica al usuario si le falta documento, hacerle conocer sus faltantes, el usuario se va incomodo y mal servido por lo que su opinión o apreciación verbal ira en contra de la imagen institucional entonces debe ser un proceso en el cual se pueda ganar la confianza del público , sobre todo si se cumple un buen desempeño La mayor dificultad creo que la falta de confianza en la gestión, cargamos una mala imagen de gestiones anteriores, eso lo tenemos que seguir trabajando, pero a la fecha ya tenemos más aceptación. Tenemos un MOF, que no se ajusta a la realidad, se hace	Los procesos se encuentran establecidos en el TUPA, la demora de algunos documentos se debe a que de acuerdo a ello deben de pasar de una oficina a otra por la naturaleza del mismo y por el mismo procedimiento de SINAD secretaria usualmente espera hasta la tarde para llevar los documentos generados en el día y el proceso tome un tiempo adicional. Otros casos son recibir documentos improcedentes por la forma(mal llenados), es decir en el asunto dice algo y en el cuerpo otro haciendo que el personal de la oficina lo derive a otra oficina para su atención. En otros casos también por la	Dificultades era antes, ahora ha mejorado considerablemente desde por ejemplo tenemos una abogada contratada por el MINEDU, al cual acudimos cuando no somos atendidos ya no hay maltrato porque hay una abogada que resuelve los problemas que pudiera existir. El abogado es del ministerio. Y tiene mucha predisposición para con los usuarios. Otro tema es la demora en resolver un expediente o una solicitud, no siempre se cumple en los plazos que nos dicen.	para el público usuario particular, para los directores tenemos días y usamos la tecnología para separar cita con los jefes de áreas a veces resulta larga. La otra dificultad que seas mal atendido, por un trato prepotente e indiferente. También que no exista una buena orientación. También hay veces que no te reciben los documentos, aunque ahora ya es menos por eso de la simplificación administrativa. No encontrar un personal idóneo que sea profesional y te de las salidas a tu problema	La demora de los tramites documentarios, la cantidad de requisitos que solicitan a pesar que tienen un sistema de control y poca información en el portal de transparencia solo te informa lo necesario, digital tienen que seguir las personas que no tienen el acceso al sistema acudiendo por sus respuestas.	1.si el personal no orienta adecuadamente, no evidencia un trato amable y educado. va incomodo y mal servido por lo que su opinión o apreciación, ira en contra de la imagen institucional. 2. la demora de algunos documentos. de pasar de una oficina a otra. <b>Recibir documentos improcedentes por la forma (mal llenados, lo derive a otra oficina para su atención</b> 3. la demora en resolver un expediente no se cumple en los plazos que nos dicen. <b>abogada contratada por el MINEDU,</b> 4 usamos la tecnología para separar cita con los jefes de áreas a veces resulta larga. mal atendido, no exista una buena orientación. No encontrar un personal idóneo y te de las salidas a tu problema 5. La demora de los tramites documentarios, requisitos,	



		prioritario , tener más personal para la atención. Son 15 personal para 4 distrito .	necesidad de realizar visitas a IIEE para la atención del mismo o a consulta de expertos para actuar por lo su generis del caso. Los procesos administrativos disciplinarios tienen varias diligencias y muchas veces demora hasta un año además por la carga de expedientes se requiere de mayor personal para su atención. si bien es cierto tenemos estrategias para ordenarnos como área, sin embargo tenemos déficit de personal.				poca información de transparencia.
8.-- Crees que es importante que las actividades se desarrollan de acuerdo al Plan Operativo Institucional?	ahora no es relevante, mucho de las actividades son de acuerdo a la realidad el día a día ,el MINEDU dice “concurso”, aunque no está programado no está presupuestado, pero tienes que hacer es parte del trabajo.. Las áreas de línea son lo pedagógico y los de apoyo son los administrativos entonces	Si, son ellas la que determinan el Plan de trabajo de dirección y de cada una de las áreas, su revisión de metas es reportado cada mes para optimizar los recursos y lograr los objetivos mucha dificultad en la distribución de presupuesto entre	Si es de importancia ya que promoverá en sus servidores y funcionarios un desempeño competente y ético que contribuirá a lograr una gestión moderna, innovadora e inclusiva	Si es de importancia que las actividades se desarrollan de acuerdo al Plan Operativo Institucional, de esta manera se siguen los lineamientos trazados previamente y en conjunto y se hace cumplimientos de los objetivos institucionales. El	Si es importante porque son un soporte de las acciones operativas para brindar un mejor servicio, pero también creo que el plan está enfocado en brindar un buen servicio que en la realidad por muchos factores no se cumple. un factor	1 ahora no es relevante, mucho de las actividades son de acuerdo a la realidad el día a día . Las áreas de línea son lo pedagógico y los de apoyo. 2. Si, son ellas la que determinan el Plan de trabajo de dirección y de cada una de las áreas. revisión de metas es reportado cada mes para epitomizar los recursos	

		todos bajo una misma mirada pedagógica porque es el fin de la educación	áreas siendo los órganos de línea a veces los más afectados por las mismas específicas de gasto que el MINEDU establece		plan operativo es una herramienta muy importante donde se programan las actividades, los objetivos y metas a lograr.	podría sé que se le dé mayor importancia a otras áreas o actividades, evaluación y contratación de docentes, cambios de gestión o directores, nuevos personales, personal poco capacitado, personal antiguo que son a veces los jefes, trato prepotente e indiferente, la infraestructura, ambientes muy pequeños, mucho calor o mucho frio, etc.	<p>3. Si es de importancia ya que promoverá en sus servidores un desempeño competente y ético. lograr una gestión moderna, innovadora e inclusiva</p> <p>4. Si es de importancia que las actividades se desarrollan de acuerdo de acuerdo al Plan Operativo, herramienta donde programan las actividades.</p> <p>5. Si es importante son un soporte de las acciones operativas para brindar un mejor servicio. contratación de docentes. cambios de gestión</p> <p>por muchos factores no se cumple.</p>
	9.- Qué mecanismos y normativas se usan para favorecer la simplificación administrativa en la UGEL N° 07?	La ley de la transparencia, normas de implementación de la gestión pública, la ley administrativa 27444, normativas de la gestión de calidad de servicio, todo ello nos sirve para que podamos resolver los casos. Por otro lado, es importante recalcar que algunas veces se requiere documentos que son requisitos prioritarios tales como copias de DNI, partidas etc. Cabe mencionar que el fin principal en la	Nos regimos bajo normatividad de la administración pública 27444, La ley de la transparencia, , pero aún falta , hay una cultura de los usuarios de realizar sus trámites de manera presencial al tener <b>desconfianza de procesos virtuales</b> , incluso hay <b>poca cultura</b> de algunos de ellos en <b>revisar la página web donde se</b>	La ley de la transparencia. Que, como iniciativa y una decisión de política, nos ayuda a que los trámites sean más rápidos y a menos costo, de esta manera se <b>simplificarán los trámites administrativos</b> que se realicen ante la UGEL.02.	La simplificación administrativa en la UGEL N° 02 debe mejorar. Todavía a nivel institucional, los directores tenemos que realizar una serie de papeleos y sellos para las entregas de documentaciones o para algún trámite a realizar.	Con la ley de la transparencia una mejor manera de servir al usuario, sin tantas complicaciones en los diversos trámites que requiere para la solución o atención a su pedido. Pero a mi entender deberían ser las cosas mucho más sencillas, más simples sin embargo no se observa un gran cambio	<p>1. La ley de la transparencia, normas de implementación de la gestión pública, la ley administrativa 27444.2. calidad de servicio. requisitos prioritarios.</p> <p>2. normatividad de la administración pública 27444, ley de la transparencia</p> <p>3. La ley de la transparencia., nos ayuda a que los trámites sean más rápidos, se simplificarán los <b>trámites administrativos</b>.</p> <p>4. La simplificación administrativa, debe mejorar. Todavía a nivel institucional</p>

		<p>simplificación es reducir los procedimientos pero nunca eliminarlos.</p>	<p>informa de algunos procedimientos y situación de su expediente de manera virtual, se han determinado número de días máximos para algunos procesos como: visación de certificados que requiere la forma presencial. La simplificación nos sirve para facilitar el acceso administrativo menos burocrático</p>				<p>5. Con la ley de la transparencia una mejor manera de servir al usuario, sin tantas complicaciones, pero deberían ser las cosas mucho más sencillas, más simples.</p>
	<p>10.- Cuales son los logros alcanzados con respecto a los bienes y servicios brindados al público usuario?</p>	<p>En la práctica se cuenta con un gestor en procesos administrativos en el cual se crea o genera un flujograma o las rutas del procedimiento y ahí se genera el camino más corto para obtener las resoluciones que en su mayoría es el fin de los usuarios. Nos permite también verificar en que área se quedó más tiempo o en el cual se despachó con más premura. camino más corto para obtener las resoluciones ya que es una de nuestras funciones administrativas, la</p>	<p>Se ha capacitado a los directivos, docentes, administrativos, en temas informático, en la educación y que en los últimos años no han sido considerados. Se trabaja con celeridad. Se fomenta las buenas prácticas de atención. Implementación de la ventanilla de atención.</p>	<p>Mejora en la atención al público. Los trámites son más rápidos. Implementación de la ventanilla de orientación al usuario</p>	<p>Bueno el uso de la tecnología en todos los campos, la tecnología en estos tiempos se convierte en una herramienta útil y de uso general. La UGEL N° 02 capacita, para aprendizaje por trabajo colaborativo. se ha creado una plataforma para uso del público y poder resolver el tema de gestión de trámites y otros desde los correos y otros... más celeridad.</p>	<p>Está enfocada a promover el desarrollo educativo de los estudiantes a través de una buena gestión que trasciende en el estudiante. Al capacitar en calidad y en tecnología. Dar acompañamiento a las políticas nacionales de educación que integre el trabajo articulado de los directivos, docentes y administrativos con la finalidad de propiciar la</p>	<p>1. gestor en procesos administrativos, se genera un flujograma o las rutas del procedimiento, camino corto para obtener las resoluciones. se arma oficinas para no saturar a la UGEL, equipo de trabajo mecanismos virtuales para atención al público. 2.- Se ha capacitado a los directivos, docentes, administrativos, en temas informáticos. Se trabaja con celeridad. Buenas prácticas de atención. Implementación de la ventanilla de atención. 3. Mejora en la atención al público. Implementación de la ventanilla de orientación al usuario</p>

		<p>resolución de entrega de contrato al momento. se traslada todo en una IIEE, se arma oficinas para no saturar a la UGEL. ahí mismo se traslada todo y se resuelve las resoluciones, se implemente todo un equipo de trabajo y ahí mismo ya está saliendo las resoluciones y eso conlleva a que los docentes puedan cobrar ese mismo mes y no esperar todavía como otrora que pase algunos meses y luego recién cobrar. Lo mismo se ha adaptado a través de las plataformas mecanismos virtuales para atención al público.</p>				<p>formación y mejora continua del sistema educativo. Ha mejorado en la atención, y también en la celeridad. Por otro lado cabe mencionar que no solo se necesita capacitación sino que también el conocimientos de las normatividad con respecto a la modernización y la calidad de servicio para su aplicación en el desempeño</p>	<p>4.- uso de la tecnología, plataforma para uso del público, más celeridad <b>Capacita para aprendizaje por trabajo colaborativo.</b> 5.- promover el desarrollo educativo de los estudiantes. capacitar en calidad y en tecnología. buena gestión que trasciende en el estudiante. propiciar la formación y mejora continua mejorado en la atención, y también en la celeridad</p>
<p>3. Analizar el impacto de la gestión por resultados en la expectativa de la calidad de servicio de la UGELN°02-Rimac, 2019.</p>	<p>1.- Desde su apreciación. Cuáles son las expectativas que el público usuario tiene con respecto a la realización de una gestión administrativa en la UGEL N° 02.</p>	<p>Que se le respete el horario, un gran porcentaje se va satisfecho si ha podido gestionar de acuerdo al horario publicado, es decir se logró atender en la UGEL. Que haya personal idóneo capaz realizar con eficiencia sus funciones sobre todo en el trato y la transparencia para. Nosotros debemos seguir el procedimiento por igual a todos los</p>	<p>Recibir una cordial bienvenida destacando a los cesantes y jubilados que son de tercera edad y necesitan un trato diferenciado por edad y condición física. Considero que desea una información clara y precisa sobre su consulta y proceso. Los tiempos de respuesta debe ser</p>	<p>Que sean transparentes, que nuestros tramites y documentos lleguen a tener una respuesta en el menor tiempo posible. Se han puesto días de atención a los directivos para agilizar los trámites institucionales y de esta manera favorecer a la educación</p>	<p>Que tiene que mejorar y los tiempos para resolver los casos debe agilizarse principalmente planillas. <b>muchas</b> veces no se cumplen las expectativas en su mayoría porque ellos tienen atender otros casos más prioritarios, o tienen mucha demanda en merito que somos un público bastante numeroso.</p>	<p>Las expectativas son de tener una atención rápida una solución y atención de gestión en el más breve tiempo y un espacio más adecuado.</p>	<p>1Que se le respete el horario. personal idóneo capaz realizar con eficiencia sus funciones. el trato y la transparencia <b>cumplimiento de protocolo y requisitos</b> seguimiento de expediente 2. Recibir una cordial bienvenida, trato diferenciado por edad y condición física. una información clara y precisa. Los tiempos de respuesta debe ser rápida, de transparencia</p>

		<p>expedientes, aunque el interesado no se haya presentado para nada y solo se limitó a ingresar un expediente, tiene que tener cumplimiento de todos los protocolos y requisitos que exige la administración no solo para el que hace el siguiendo sino también para el que no lo hace. Al final todo expediente ingresado debe tener una respuesta.</p> <p>Somos una UGEL con renombre tenemos una imagen... más ordenados, son modelos. Hay casuística, pero no es lo general. Convencidos de su buena atención</p>	<p>rápida y efectiva para que demande asistir de manera reiterada a la sede</p>				<p>3. Que sean transparentes, documentos a una respuesta en el menor tiempo posible. días de atención a los directivos. favorecer a la educación</p> <p>4. mejorar y los tiempos, principalmente planillas. demanda, publico numerosos</p> <p>5. de tener una atención rápida una solución y atención</p>
	<p>2.- De acuerdo a tu criterio cuales son las actitudes personales que se debe encontrar en el personal administrativo local de atención pública</p>	<p>Debe demostrar que se debe a una función pública y ser amable empático, predispuesto ayudar y resolver la situación de cada usuario, debe poseer conocimientos de sus funciones crear buena imagen institucional</p>	<p>Debe ser una persona muy profesional porque representa la imagen institucional tiene que ser proactivo, tolerante con disposición de servicio, ser claro en las indicaciones, brindar información correcta y clara</p>	<p>Sea amable y respetuoso, muy empático y tolerante y brindar atención de calidad. que le interese servir a los demás.</p>	<p>Conocedor de su función se ágil en la atención y brindar información clara. Ser comprensivo.</p>	<p>ser educado, preciso y claro en sus orientaciones, atento. Sea prudente y con conocimientos de su función.</p>	<p>1. Ser amable empático, predispuesto ayudar y resolver la situación de cada usuario, debe poseer conocimientos de sus funciones crear buena imagen institucional.</p> <p>2. proactivo, tolerante con disposición de servicio, ser claro en las indicaciones, brindar información correcta y clara.</p> <p>3 que sea amable y respetuoso, muy empático y tolerante y brindar atención de calidad.</p>

							4. Conocedor de su función se ágil en la atención y brindar información clara. Ser comprensivo 5. ser educado, preciso y claro en sus orientaciones, atento. Sea prudente y con conocimientos de su función
	3.- ¿Porque es importante conocer las expectativas y necesidades del publico usuario ¿	Porque a partir de ello podemos diseñar las estrategias de atención y revertir errores y brindar una buena atención pública. Lo que se usan generalmente son el buzón de sugerencias, que no tiene mucha credibilidad y casi no lo llena, también estilan usar mucho las redes sociales, pero ya en función de reclamo	Constantemente se está evaluando las expectativas y necesidades del publico usuario para diseñar mejores estrategias de atención. Hay un buzón de sugerencias, pero es para escribir lo que hace difícil su uso para el público en su reemplazo muchos de ellos prefieren usar el libro de reclamaciones que no es el canal correspondiente pero así se sienten mejor pues deben ser respondidos en un determinado tiempo. Otros utilizan las redes sociales para hacer sentir su malestar o mala experiencia en la atención de la sede.	para mejorar así sabemos cuál es la percepción del publico cuáles son sus necesidades. Se han estado usando los mismos métodos como es el buzón de sugerencias y la caja y el cuaderno de reclamaciones. Que falta una información directa a través de una encuesta para hacer las consultas al usuario sobre el grado de conformidad sobre la atención recibida en cada ventanilla de atención. Es una parte en la cual la UGEL no ha enfocado esfuerzos y que se debe mejorar.	La administración debe conocer cuál es el punto más arquido de quejas con respecto a las necesidades del usuario y así resolverlos. favorece para tomar decisiones, cambiar métodos y estrategia para brindar mejor servicio. los usuarios piensan que no se toma en cuenta sus opiniones y sugerencias cuando es entregada al buzón de sugerencias, el libro de reclamaciones no siempre está a la mano, hay que pedirlo. Se debe trabajar ello para mejoras.	Es importante conocerlos y también resolverlos, porque si no se hace un procesamiento y sistematización en esta área, no se soluciona, y se sigue trabajando igual. Se puede aplicar nuevas formas de sistematizar este rubro. bueno la caja ya a veces está vacía porque creo que la mayoría de los usuarios piensa que no sirve de nada, libro de reclamaciones, existe, pero tienes que pedirlo y pero te demoraste que escribirlo...ya la mayoría no esté viéndolo como una opción.	1.diseñar las estrategias de atención y revertir errores y brindar una buena atención pública. evaluando las expectativas y necesidades del público. redes sociales el buzón de sugerencias, que no tiene mucha credibilidad 2.-evaluando las expectativas y necesidades del público. prefieren usar el libro de reclamaciones. utilizan las redes sociales 3. percepción del público. Necesidades. ventanilla de atención. buzón de sugerencia 4. resolverlos. favorece para tomar decisiones. necesidades del usuario. Necesidades del usuario Quejas. 5. se hace un procesamiento y sistematización. Se puede aplicar nuevas formas de sistematizar este rubro. Sistematizar.

	<p>4.- consideras que la alta dirección debe evidenciar compromiso y liderazgo en brindar calidad de servicio?</p>	<p>Si se da el 100% va relacionado con la motivación, hay compromiso emocional de querer hacer las cosas bien y eso trasciende en la opinión de los usuarios que se sienten atendidos en sus necesidades. Si hay cambios y estrategias en favor del usuario ellos lo recibirán y desde luego que apreciarán el esfuerzo. En la actualidad se observa un compromiso de parte de la alta dirección en lograr buena calidad de servicio, hace presencia en las reuniones y recalca fehacientemente la mejora del servicio al usuario en aras de lograr imagen institucional.</p>	<p>Alta dirección es el que debe liderar el trabajo de cada una de las áreas de acuerdo a sus funciones y delegar en los jefes de equipo la responsabilidad de cumplir con las funciones y cumplimiento de las metas que cada uno de ellos tienen para que la gestión realmente camine de manera fluida, pues si un equipo no responde recae mayor trabajo en los otros. En esa parte también debo reconocer que nuestras autoridades hacen su mayor esfuerzo con el presupuesto que cuentan en brindar un buen servicio en la atención</p>	<p>Es para promover la mejora continua. Es para aumentar la satisfacción del público usuario. Es para demostrar liderazgo y compromiso enfocado al usuario. Tiene que ver con la imagen de la institución y también como ella demuestra su liderazgo en el trabajo de gestión realizado. Las autoridades son líderes que deben velar por la mejora del servicio y si sentimos que ella busca resolverlas cosas tenemos una abogada a quien acudir</p>	<p>Sin Liderazgo no hay dirección. A la alta dirección es a quien primero le debe interesar el tema del buen servicio, la buena imagen y una gestión donde se demuestre el trabajo de un director UGEL. En el caso de nuestra UGEL, si vemos que hace su esfuerzo, pero nosotros somos un gran numero de públicos, tenemos 4 distritos.</p>	<p>Porque es imagen institucional, tiene que identificarse con sus acciones y el buen servicio que brinde, pues representa a la institución. La alta dirección se la ve abocada en mejorar la imagen institucional.</p>	<p>Si se da el 100 , hay, compromiso emocional. trasciende en la opinión de los usuarios. apreciarán el esfuerzo imagen institucional mejora de servicio. 2. Alta dirección es que debe liderar el trabajo y delegar a los jefes de equipo la responsabilidad de cumplir con las funciones y cumplimiento de las metas. buen servicio en la atención. Gestión 3. promover la mejora continua. Satisfacción del usuario. Liderazgo y compromiso. Mejora del servicio. Es aumentar la satisfacción del público usuario. demostrar liderazgo y compromiso enfocado al cliente, imagen de la institución y también como ella demuestra su liderazgo 4. Sin Liderazgo no hay dirección, le debe interesar el tema del buen servicio, la buena imagen. gran número de públicos 5. Porque es imagen institucional, tiene que identificarse con sus acciones y el buen servicio que brinde</p>
--	--	---	---	---	---	---	--

	<p>5.-Cuáles son las estrategias que tiene la institución para crear una cultura de servicio</p>	<p>Sensibilizar a los trabajadores para un buen trabajo, formación continua a de servicio al trabajador... Trabajo colaborativo y cooperativo de jefes horizontales, los funcionarios son líderes naturales hay igualdad, el jefe es parte del equipo, tiene que ver la calidad humana. Realizar encuestas y monitoreos sobre la atención. <b>Estímulos al mejor desempeño por área.</b> Realizar evaluaciones mensuales y trimestrales de los avances</p>	<p>La cultura de servicio se establece en la misión y visión de la institución, periódicamente se realizan a personal de acuerdo al plan de trabajo generalmente a cargo del área de administración a través de la oficina de Recursos Humanos Pienso que se debe capacitaciones en buen trato, calidad de atención y otros inherentes al cargo</p>	<p>Capacitación a su personal, que se demuestre que tiene personal conocedor de su función y demuestre buen desempeño en la práctica. Monitoreo por el jefe inmediato superior si realmente los trabajadores se desempeñan adecuadamente o que falencias se encuentran para superarlo Hay algunos <b>eslóganes, frases motivadoras</b> para la buena atención. También la observación del personal del MINEDU como es el trato y atención al público. Es un personal independiente de la UGEL. es un <b>observador del ministerio.</b></p>	<p>Claro en educación siempre se habla de evaluación y es de importancia para reformular estrategias debe ser desde la directora de UGEL hasta el personal administrativo de la toda I. E. Porque se trabaja con el público especial y particular que vienen con diferentes problemáticas y no es posible brindar. Desempeño del personal buscando el del personal buscando el valor público.</p>	<p>Como ente educador incide en la práctica de los valores de todo personal de la administración pública en el cumplimiento de sus funciones que deben ser eficiencia, veracidad, lealtad, neutralidad, honestidad, puntualidad, ser idóneo y capacitarse de continuo...</p>	<p>1.Sensibilizar a los trabajadores para un buen trabajo, , formación continuo. ... Trabajo colaborativo y cooperativo. jefe es parte del equipo, tiene que ver la calidad humana Realizar evaluaciones mensuales y trimestrales de los avances. <b>Estímulos al mejor desempeño por área</b> 2. La cultura de servicio se establece en la misión y visión de la institución. capacitaciones en buen trato, calidad de atención y otros inherentes al cargo 3. Capacitaciones a su personal que se demuestre que tiene personal conocedor de su función, monitoreo del jefe. Monitoreo por el jefe inmediato los trabajadores se desempeñan adecuadamente <b>eslóganes, frases motivadoras para la buena atención. observador del ministerio.</b> 4. reformular estrategias debe ser desde la directora de UGEL hasta el personal. Desempeño del personal. 5. funciones que deben ser eficiencia, veracidad, lealtad, neutralidad, honestidad, puntualidad. Desempeño del personal. <b>Sanción al personal que tiene muchas quejas</b></p>
--	--	--	---	--	---	--	---



<p>4.-Analizar la gestión por resultados en la satisfacción de la calidad de servicio de la UGEL N° 02-Rimac, 2019.</p>	<p>6.-De acuerdo a su criterio cuales son las satisfacciones que el público usuario espera alcanzar al realizar una gestión administrativa en la UGEL N° 02</p>	<p>Ser atendido con educación, y respeto de que lo solicitado sea resuelto a la brevedad posible, sientan a pesar que haya solicitado algo que no tiene asidero que no procede, obtener respuesta formal la respuesta sea oportuna sin demora y asertiva. Que su gestión si va ser atendida. Hay algunos casos en que se llama a los usuarios, se trata de <b>implementar la notificación virtual</b>. En el fut marcar si quiere ser atendido los sistemas son abiertos. Cuanto tiempo está en una oficina. Haya un público especial, los grupos de cesantes, ellos prefieren por ejemplo venir detrás de una gestión, están parámetros.</p>	<p>Atención inmediata, buen trato, asertivo. Personal con adecuado desempeño que genere confianza. Recibir las indicaciones o recomendaciones y solución a su demanda. Todo profesional que aspire trabajar en la función pública debe desarrollar una cultura de buen trato y ser empático con el público.</p>	<p>Principalmente que sea atendido de forma rápida. Que su solicitud o trámite se resuelva en el menor tiempo posible. Un buen trato de empatía y de respeto que te atiendan con trato cálido y no</p>	<p>En realidad, los resultados dicen mucho de la gestión en la administración. nos habla de lo que se ha logrado, una institución debe demostrar que debe responder a los lineamientos y política de estado en el marco de la educación y creo que el propósito es demostrar al usuario el resultado de un trabajo. Pero también si lo relacionamos con la educación estaremos hablando que en conjunto <b>también se apunta a la calidad educativa.</b></p>	<p>Lo principal pronto atención, eficacia y respuestas a los documentos presentados. Hay documentos que, si tienen prontas respuestas, pero hay otras que son muy necesarias esas no. Los documentos que tienen <b>demoras</b> son los que tienen que ver con <b>planillas</b>, demoras en pagos, pagos de subsidios, luto, años de servicio y otros.</p>	<p>1.Ser atendido con educación, de que lo solicitado. a la brevedad posible, obtener respuesta formal la respuesta sea oportuna y asertiva. atendido los sistemas son abiertos. de <b>implementar la notificación virtual</b>.  2. Atención inmediata, buen trato, asertivo. Personal con adecuado desempeño que genere confianza. indicaciones o recomendaciones y solución a su demanda. <b>Todo profesional debe desarrollar una cultura de buen trato y ser empático</b>  3. atendido de forma rápida, solicitud o trámite se resuelva en el menor tiempo posible. Buen trato de empatía y de respeto.  4. responder a los lineamientos y política de estado en el marco de la educación. demostrar al usuario el resultado de un trabajo  5. principal pronto atención, eficacia y respuestas a los documentos. prontas respuestas.  <b>Demoras en planillas</b></p>
---	---	---	---	--	--	---	--

	<p>7.-Qué opinión tiene Ud. acerca de la calidad de servicio en el trato durante la atención que brinda la UGEL N° 02 al público usuario?</p>	<p>Ha mejorado se ha sensibilizado al personal para direccionar la atención al ciudadano y por ello en primer lugar brindar trato amable y educado sensibilizando al funcionario o trabajador para atender con premura y eficiencia y en pos de que se termine su gestión o tramite la idea es que el usuario se retire con la plena convicción de que fue atendido por profesionales idóneos.</p>	<p>La atención al público es muy compleja si se quiere dar calidad pues de hecho que hablamos de buen trato, , menor tiempo de espera, pero por la variedad de público: amas de casa, jubilados, docentes, directivos, instituciones privadas por lo tanto el tiempo de atención es diferenciado para cada uno de ellos lo que provoca incomodidad a los usuarios en los tiempos de espera. Además, que el personal debe tener mucha paciencia, tolerancia, empatía</p>	<p>Se puede decir que si hay avance en calidad porque el personal actual tiene mayor disposición y se centra en el trabajo y la atención. Por ejemplo, en la oficina de atención al usuario si un personal se llena de personas, trata de atender con más precisión con el fin de no tener tantas personas aglomeradas.</p>	<p>Varía de acuerdo a que áreas debes realizar gestiones hay personal bueno como malo o indiferente. El buen trato debe partir del saludo, el trato cordial, ser empáticos con nuestras solicitudes. Debe mejorar un poco más si hay gente amable y cordial pero no en todo el personal que trabaja dentro de la UGEL.</p>	<p>Tiene buena calidad de servicio, pero no excelente calidad y en educación ahora todo debe ser excelente calidad por lo tanto deben mejorar.</p> <p>Una buena calidad, pero debe ser excelente calidad.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mejora de la atención al ciudadano en brindar trato amable. atender con premura y eficiencia. convicción atendida por profesionales idóneos.</li> <li>2. Atención al público es compleja, buen trato, menor tiempo de espera, atención es diferenciado. tolerancia, empatía</li> <li>3. Avance en calidad, mayor disposición en el trabajo y la atención. No tener personas aglomeradas.</li> <li>4. El buen trato debe partir del saludo, el trato cordial, debe mejorar un poco más 5 calidad, pero no excelente. todo debe ser excelente calidad.</li> </ol>
	<p>8.- como se realiza la atención del acceso a la información del trámite realizado por el público usuario?</p>	<p>Por ventanilla, está determinado por el acceso a la información pública... hay todo un procedimiento, si es virtual y le damos toda la ruta de orientación con indicación en que área se encuentra su expediente. ahora a través de la plataforma podemos también brindar un servicio más operativo</p>	<p>El usuario recibe un ticket con el número de expediente y una contraseña para ingresar a trámites en línea y verificar el estado de su solicitud. Es decir, por el acceso a la plataforma y la virtualidad. En merito a la pandemia COVID 19. Sin embargo, antes de la</p>	<p>Ahora se ha creado una ventanilla virtual para realizar seguimiento y brindar buen servicio. Y por ello lo estamos realizando a través del aplicativo consulta tu expediente. Sin embargo, no todos los casos se pueden consultar por este</p>	<p>Por la Ley de transparencia, acceso a las plataforma sin embargo, pero hay trámites y gestiones institucionales que es necesario ir a la UGEL N° .2 . Se ha apertura do una ventanilla para el acceso a la información de trámite. Cuando la gestión era</p>	<p>El usuario tiene el portal de transparencia a la información para saber cómo sigue su trámite, aunque algunos usuarios carezcan de conocimientos informáticos, se reconocen que facilitan un correo con el cual te da tu</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Por ventanilla, procedimiento virtual, ruta de orientación con indicación en que área se encuentra. brindar un servicio más operativo. plataforma, seguimiento a expediente.</li> <li>2. el número de expediente y una contraseña para ingresar a trámites en línea. acceso a la plataforma y la virtualidad</li> <li>3. Ventanilla virtual, brindar buen servicio. Consulta de</li> </ol>

		porque puede realizar el seguimiento respectivo.	pandemia ya se tenía una ventanilla para estos casos.	medio creo que es importante que se amplíe.	presencial. en la actualidad te dan hasta el número de fono del personal donde se encuentra tu expediente o documentación presentada	contraseña para cualquier gestión.	expediente <b>no todos los casos se pueden consultar</b> 4. la Ley de transparencia, acceso a las plataformas. Acceso a la información. gestión era presencial 5. Usuario portal de transparencia a la información, conocimientos informáticos
	9.- Qué opinión tiene Ud. acerca de la calidad de servicio en el tiempo/plazos en la realización de un trámite o gestión de la UGEL N° 02	De acuerdo a las normas vigentes, cada día debemos esforzarnos para brindar calidad de servicio en el tiempo al público, los funcionarios públicos tienen determinados tiempo para pasar los expedientes, esto también esta con <b>la accesibilidad de los usuarios que tienen su ruta de procedimientos</b> y les permite ver en cuál de las áreas <b>demora</b> más su expediente o trámite. favorables se preocupan en mejorar hay una <b>buena atención</b> . cabe mencionar también que cumplimos en la medida de lo posible con el personal que contamos, lo digo porque nosotros tenemos cuatro distritos como son: Los Olivos, Rimac, Independencia y San Martín de Porres.	Todavía nos falta mejorar en la gestión, la cantidad de solicitudes es mucho mayor a la cantidad de personal de la sede, lo que produce demora de los mismos. Debe mejorar	En el tiempo diremos que todavía le falta mejorar gestión, hay poco personal para que se resuelva expedientes de un día para otro. Hay épocas en que se aglomeran muchos usuarios, por ejemplo, cuando hay contrato docente y otros,	No es óptima ni pésima, pienso que es regular a pesar de todo, también hay partes buenas. Yo creo que todavía todo junto no se da, todavía tenemos esa <b>cultura de desconfianza</b> en la cual, si presentamos una documentación, y no seguimiento por el tiempo, trabajo y otros, simplemente no se tiene resultados	En Gestión Educativa tiene la comunicación inmediata con a través de los medios electrónicos para entregar comunicados, resoluciones, directivas, etc, pero en atención al usuario hay demora.	1. Esforzarnos para brindar calidad de servicio en el tiempo al público. Demora de expediente, trámite. <b>la accesibilidad de los usuarios que tienen su ruta de procedimientos</b> 2. falta mejorar la cantidad de solicitudes es mucho mayor a la cantidad de personal de la sede 3. Falta mejorar gestión, hay poco personal para que se resuelva expedientes de un día para otro. Demora 4. No es óptima ni pésima, pienso que es regular. cultura de desconfianza, no seguimiento no resultados. 5. atención al usuario hay demora

	<p>10.- Considera que los servicios que brinda la institución están estratégicamente diseñadas y organizadas para la satisfacción del usuario?</p>	<p>Por supuesto, el fin principal de la institución es brindar calidad de servicio para el público usuario, desde el inicio de la presentación de un expediente el personal debe desempeñarse funcionalmente acorde a indicaciones, trato amable y de respeto, brindar orientaciones puntuales sobre todo el procedimiento que está dejando. brindar los correos y códigos de ingresos para el seguimiento del trámite. Celeridad en la atención y operatividad para llegar a la conclusión en una resolución o una respuesta de la gestión realizada. Después de entrevista</p>	<p>Como UGEL no generamos bienes, pero si servicio dentro de los órganos de línea las asistencias técnicas y capacitaciones son las más comunes y nosotros consideramos dentro de los indicadores la relevancia del tema a capacitar y si ayuda en el cumplimiento de sus funciones de acuerdo al público que se dirige, también el material proporcionado, calidad del tallerista</p>	<p>Si están diseñadas para dar una satisfacción al usuario, influye mucho el personal que contrata para las diferentes áreas no tienen el mismo desempeño, algunos conocen y tienen experiencia lo cual agiliza en tiempo determinado la atención del expediente, en cambio otros no cuentan con la experiencia y hace a que no cumplan el plazo en la atención.</p>	<p>La infraestructura no se adecúa, la infraestructura no es propia ni está diseñada para las funciones, simplemente se ha adecuado. Eso sí la gestión se esfuerza en organizarlo lo mejor posible para dar utilidad a los espacios y ofrecer un buen servicio. Se observa que también toda la adecuación debe pasar por un tema económico y ahí si es que no se avanza más. Es posible que más adelante mejore.</p>	<p>Tengo que mencionar que están diseñadas para dar una buena atención, pero en la práctica los usuarios no están satisfechos. Las mejoras son muy leves y no trasciende en la calidad</p>	<p>1.El fin es brindar calidad de servicio para el público usuario. trato amable y de respeto, brindar orientaciones puntuales sobre todo el procedimiento, Celeridad en la atención y operatividad para llegar respuesta de la gestión realizada</p> <p>2. relevancia en el cumplimiento de sus funciones de acuerdo al público que se dirige</p> <p>3. diseñadas para dar una satisfacción al usuario. Influye el personal que contrata-desempeño. atención del expediente. plazo en la atención.</p> <p>4. La infraestructura se ha adecuado, la gestión se esfuerza dar utilidad a los espacios y ofrecer un buen servicio</p> <p>5. diseñadas para dar una buena atención. los usuarios no están satisfechos. Las mejoras son muy leves y no trasciende en la calidad</p>

## Matriz de Recolección de Datos N° 2

### EL impacto de la gestión por resultados en la calidad de servicio, UGEL N° 02-Rimac,2019

Categorías	Sub categorías	Preguntas	Respuestas			Respuestas	Respuestas	Respuestas	Categorización
			Funcionario 1	Funcionario 2	Usuario 1	Usuario2	Usuario 3	Preguntas	
		Cargo que desempeña en la entidad	Informante clave	Funcionaria2	Directora 1	Directora 2	Asistenta Social	<b>Usuarios</b>	
		<b>Objetivo general</b>							
		¿Analizar el impacto de la gestión por resultados en la calidad de servicio de la UGEL N° 02-Rimac-2019?							
		<b>Objetivo específico 1</b>							
		1.-¿Cuál es el impacto de la gestión por resultados en la eficiencia UGEL N° 02-Rimac, 2019?							
1.- Impacto de la gestión por resultados	Eficiencia	1.-Desde su punto de vista como se está desarrollando la actual gestión administrativa en la UGELN°02.	se trabaja en función a la calidad de servicio mejoras considerables en la atención, se han agilizado, los procedimientos. se viene teniendo buenos resultados un cambio sustancial desde últimos 5 año - para brindar un servicio orientado al ciudadano	optimizar el recurso humano de la sede. para hacer sinergia de la atención. <b>cultura de desconfianza</b>	Se nota cambios en la atención en dar respuesta a las solicitudes ha mejorado. 70% de avance. La gestión se desarrolla en bien para la educación	Se atienden casos con demora para reclamos de pagos, licencias, cese, subsidios	Desde el año pasado mejorando, se ha avanzado. se tiene protocolos de atención. se concentran muchas personas en de mes, aglomeración con la atención a los jubilados	- <b>Calidad de servicio 2</b> - <b>Mejoras en la atención 4</b> - <b>Cambios en l atención 2</b> -Protocolos en la atención 1 - optimizar recurso 2 -sinergia en la atención 1 -Demora Cultura de desconfianza Servicio orientado al ciudadano.1 Aglomeración de usuarios	

	2.- Cuál es el nivel de cumplimiento de los objetivos planteados en la institución con respecto a los bienes y servicios al público usuario?	No llegamos al 100% pero estamos en ese proceso Trabajamos a través de los manuales de funciones el POI, priorizando el mapa de proceso de calidad.	Equipo humano comprometido con su trabajo a favor de la educación, trabaja en función plan de trabajo respaldado por el POI, manual de funciones. El Plan es evaluado de manera mensual y trimestral para tomar decisiones. hay un trabajo con aliados estratégicos y convenios institucionales	No llegamos al 100% pero estamos en ese proceso Trabajamos a través de los manuales de funciones el POI, priorizando el mapa de proceso de calidad	trámites vía virtual ventanilla de atención al usuario para seguimiento de expedientes 4.-Se observan los esfuerzos con respecto a calidad, uso de tecnología. <b>Reducido personal para atención</b> a los cuatro distritos y tantos casos	tiene como finalidad dar un buen servicio al público usuario, cumplir sus metas no contar con una infraestructura	Mejora en la atención. Manual de funciones 3 Plan operativo institucional 2 Mapa de proceso de calidad 2 Compromiso 1 Toma de decisiones1 Aliados estratégicos1 Buen servicio 1 Infraestructura 1 Falta Supervisión de plan mensual y trimestral.	<b>Reducido personal para atención</b>
	3.- Con respecto a la organización y planeamiento, consideras que los servicios brindados están diseñados estratégicamente para una buena atención del usuario?	área de tramite documentario organizados de acuerdo manual de funciones, cumplimiento de plan de trabajo y tomar decisiones oportunas. Laborde equipo integrado, trabajando a través de la plataforma digital	ordenarse y adecuar los recursos humanos y materiales en función de sus propósitos fundamentales. Los jefes de equipo se reúnen para evaluar trabajos. se trabaja en conjunto. hay un cronograma para el cumplimiento de metas de los compromisos de desempeño.	<b>Centro de Atención al Usuario</b> que permitirá agilizar los trámites documentarios y mejorar la atención a los usuarios en un ambiente amplio. se ha avanzado con respecto a la mentalidad del trabajador UGEL	Si la organización hace lo posible por el cumplimiento de una buena atención a lo usuario, pero con tantos casos demoran en atender. <b>diseñar estrategias que ayuden a superar grave problema</b>	está diseñada en función al buen servicio no todos tiene buen desempeño, la infraestructura y los ambientes se han adecuado. carece de funcionalidad por falta de especialistas en la atención al público hay una <b>Cultura de desconfianza.</b>	Trámite documentario 1 Manual de funciones1 Plan de trabajo 1 toma decisiones1 evaluar trabajo 1 trabajo en equipo1 plataforma digital 1 Recursos humanos1 Cronograma de cumplimiento de funciones1 Metas de desempeño1 Centro de atención al usuario1 Mejora de atención 1 Demora1 Diseño de estrategias1 Buen desempeño1 Cultura de desconfianza	<b>Cultura de desconfianza.</b>

	4.- En la UGEL N° 02 como se está llevando a cabo la selección y evaluación del personal que brinda atención al público usuario?	varios regímenes los CAS, la 726, locación, SERVIR Perfil con el manejo de habilidades blandas, conocimientos .la selección se hace por vía virtual plataforma, publicación. Un proceso bastante transparente	asignado de acuerdo al MOF, tenemos diversos regímenes. la contratación está determinados los perfiles y hay proceso de selección riguroso. se evalúa el manejo de la inteligencia emocional y liderazgo. Diversos regímenes realiza las mismas funciones y tienen <b>disconformidad por sueldos diferentes.</b>	cuidado en seleccionar personal para esa área, mejoras en la atención del usuario, no será perfecto ni al 100% pero están encaminados.	Procuran realizarlo bien hay personal que son muy comprometidos, también personal que solo cumple su función, pero no se les ve empáticos	tiene que estar capacitado para ser empático con el usuario Los nuevos que han venido son profesionales más efficientes	Regímenes2 Habilidades blandas2 Manual de organización y funciones -MOF-1 Conocimientos1 Plataforma virtual1 Transparencia1 Selección de personal 2 Imagen institucional 1 Sueldos diferentes 1 Compromiso1 Liderazgo 1 inteligencia emocional1 Mejora en la atención 1 Cumplimiento 1 Diseño de estrategias1 Calidad de servicio1 Empatía con el usuario1 Nuevos profesionales1	- <b>Disconformidad por sueldos.</b>
	5.-Como se está llevando a cabo la evaluación de desempeño?	tiene que estar capacitado para ser empático con el usuario y debe estar comprometido con el trabajo porque a veces demanda quedarse más tiempo .	<b>Hay una evaluación permanente, se les fomenta un interés por brindar buen servicio al público. evaluar es el cumplimiento de objetivos de cada de las áreas el personal no se abastece.</b>	. muy importante la evaluación porque de esta manera permitirá resaltar la imagen o de la institución como entidad pública. para buscar que mejorar	. evaluación es de importancia para reformular estrategias, para alcanzar un desempeño eficiente	todas las instituciones deben ser evaluados permanentemente, falta ser capacitado para ser idóneo para el cargo de atención. observa deficiencias en el desempeño	Empatía con el usuario1 Nuevos profesionales1 Evaluación desempeño 4 Buen servicio Permanente 1 Calidad de servicio1 Cumplimiento1 Desempeño eficiente 2 Evaluación permanente 1 cumplimiento	- <b>Personal no se abastece</b>
eficacia	6.-Cual es el propósito principal de la implementación de la gestión por resultados en la	- .apuntar a un buen resultado a obtener procesos concluidos. la mejora de la calidad educativa, la entrega oportuna de los materiales.	que exista resultados y efectos positivos de una gestión para la educación <b>el estímulo económico por el</b>	tener gestiones con resultados, resultados observable y palpable, , que ha sido bueno y beneficioso	resultados lo que se ha logrado demostrar de un trabajo	objetivo es que este resultado sea optimo, que sea de calidad, enfocada a promover el desarrollo educativo de los estudiantes	. Buen resultado 1 procesos concluidos 1 Calidad educativa1 Celeridad 1 Valoración del estudiante1 Gestión resultados 1	- <b>el estímulo económico por el cumplimiento de metas</b> - <b>mayor valoración es el estudiante</b>

	administración de la educación?	- mayor valoración es el estudiante	cumplimiento de metas				Imagen institucional 1 Cumplimiento de funciones 1 Calidad educativa 1	
	7-Cuales son las mayores dificultades que se presentan para alcanzar la confianza de los usuarios?	si el personal no orienta adecuadamente, no evidencia un trato amable y educado. va incomodo y mal servido por lo que su opinión o apreciación, ira en contra de la imagen institucional	la demora de algunos documentos. de pasar de una oficina a otra. <b>Recibir documentos improcedentes .</b>	la demora en resolver un expediente no se cumple en los plazos que nos dicen., en esos casos acudimos a la <b>abogada del MINEDU, pues es un personal que no pertenece a la UGEL, sino que depende del minedu</b>		- La demora de los tramites documentarios, requisitos, poca información de transparencia	Buen trato 1 Mal servicio Demora 4 Burocracia 1 Documentos improcedentes 1 Uso de tecnología 1 Incumplimiento 1 Mala atención 1 Falta de Transparencia 1	- <b>abogada del MINEDU</b>
	8.-- Crees que es importante que las actividades se desarrollan de acuerdo al Plan Operativo Institucional?	- <b>ahora no es relevante, mucho de las actividades son de acuerdo a la realidad el día a día</b>	Si, son ellas la que determinan el Plan de trabajo de dirección y de cada una de las áreas. revisión de metas es reportado cada mes para optimizar los recursos	Si es de importancia ya que promoverá en sus servidores un desempeño competente y ético. lograr una gestión moderna, innovadora e inclusiva	Si es de importancia que las actividades se desarrollan de acuerdo al Plan Operativo, herramienta donde programan las actividades	Si es importante son un soporte de las acciones operativas para brindar un mejor servicio. por muchos factores no se cumple. -	Incumplimiento 1 Plan de trabajo 1 Optimizar recursos 1 Cumplimiento   Desempeño competente 1 Plan operativo 1 Programan de actividades 1 Buen servicio 1 Incumplimiento de Plan Operativo Institucional	- <b>Plan Operativo no relevante</b> -
	9.- Qué mecanismos y normativas se usan para favorecer la simplificación administrativa en la UGEL N° 02?	La ley de la transparencia, normas de implementación de la gestión pública, la ley administrativa 27444.	normatividad de la administración pública 27444, ley de la transparencia. Para facilitar el acceso administrativo menos burocrático.	. La ley de la transparencia., nos ayuda a que los trámites sean más rápidos, se simplificarán los <b>trámites</b>	La simplificación administrativa, debe mejorar, a nivel institucional. los trámites sean más rápidos	Con la ley de la transparencia una mejor manera de servir al usuario, sin tantas complicaciones, pero deberían ser las	Ley de transparencia 4 Implementación de gestión pública 1 Ley de administración 27444 2 Celeridad 3	<b>desconfianza de procesos virtuales</b>



		reducir los procedimientos, pero nunca eliminarlos.	revisar la página donde se informa procedimientos y situación de su expediente de manera virtual <b>desconfianza de procesos virtuales</b>	<b>administrativos esto conlleva a</b>		cosas mucho más sencillas, más simples y rápidas	Simplificación administrativa 3 Buen servicio 1 Cumplimiento de funciones 1 Acceso de procedimientos virtuales 1	
	10.- Cuales son los logros alcanzados con respecto a los bienes y servicios brindados al público usuario?	gestor en procesos administrativos, se genera un flujograma o las rutas del procedimiento, camino corto para obtener las resoluciones. se arma oficinas para no saturar a la UGEL, mecanismos virtuales para atención al público	Se ha capacitado a los directivos, docentes, administrativos, en temas informáticos. Se trabaja con celeridad. buenas prácticas de atención. Implementación de la ventanilla de atención.	Mejora en la atención al público. Implementación de la ventanilla de orientación al usuario	uso de la tecnología, plataforma para uso del público, más celeridad <b>Capacita para aprendizaje por trabajo colaborativo</b>	promover el desarrollo educativo de los estudiantes. capacitar en calidad y en tecnología. buena gestión que trasciende en el estudiante. propiciar la formación y mejora continua. mejorado en la atención, y también en la celeridad	<b>Gestor de procesos 1 Flujograma ( rutas de procedimientos 1 Demora 1 Plataforma viertual 1 Celeridad 1 Buena atención 2 Implementación de ventanilla 1 de atención 2 Mejora de atención 3 Trabajo colaborativo 1</b>	- Trabajo colaborativo
Expectativa	1.- Desde su apreciación. Cuáles son las expectativas que el público usuario tiene con respecto a la realización de una gestión administrativa en la UGEL N° 02.	Que se le respete el horario. personal idóneo capaz realizar con eficiencia sus funciones. el trato y la transparencia a <b>ingresar un expediente, tiene que cumplirse todos los protocolos que exige la administración</b>	Recibir una cordial bienvenida, trato diferenciado por edad y condición física. una información clara y precisa. Los tiempos de respuesta debe ser rápida	Que sean transparentes, documentos a una respuesta en el menor tiempo posible. días de atención a los directivos. favorecer a la educación	mejorar y los tiempos, principalmente planillas	de tener una atención rápida una solución y atención	Eficiencia 1 Desempeño laboral 1 Transparencia 3 Celeridad 5 atención 1 Cumplimiento de protocolos 1 Buen trato 2 Transparencia 1	<b>Cumplimiento de protocolos de administración</b>
	2.- Cuales son los métodos y medios con los que cuenta la institución para conocer las	Buzón de sugerencias, plataformas. las redes sociales, el FACE. cuaderno de reclamaciones. . se	un buzón de sugerencias. prefieren usar el libro de reclamaciones.	el buzón de sugerencias, y el cuaderno de reclamaciones. falta una información	Buzón de sugerencias, el libro de reclamaciones. no se toma en cuenta sus opiniones. realizar	Buzón de sugerencias y cuaderno de reclamaciones. Son buenas, pero no	Buzón de transparencia 5 Libro de reclamaciones 5 redes sociales 2 redes sociales encuestas 2	- Identificación de incidencias

	necesidades y expectativas de las personas en una gestión administrativa	sistematiza, se hace un balance, donde son las áreas que se ha incidido, cual es el tema que la gente requiere	utilizan las redes sociales	directa a través de una encuesta	encuestas e información más objetiva	prácticas, la caja ya a veces está vacía. nunca se dio importancia		
	3.- Porque será importante realizar el procesamiento y sistematización de la información de las necesidades y expectativas del público usuario?	se tomen decisiones para la mejora, los resultados te permiten mejorar este rubro	Constantemente se está evaluando y cambian las estrategias de acuerdo a las necesidades	para mejorar Si sabemos cuál es la percepción del público	favorece al público usuario el procesamiento y sistematización	no es importante el procesamiento ni la sistematización, no se evidencia resultados esa expectativa del usuario	Toma de decisiones 3 Mejora en la atención 2 Evaluación de desempeño 1 Percepción del público 3 Procesamiento y sistematización.3 Mejora de imagen1 Procesamiento y sistematización 3	procesamiento y sistematización, no evidencia resultado,
	4.- consideras que la alta dirección debe evidenciar compromiso y liderazgo en brindar calidad de servicio?	Si se da el 100 , hay, compromiso emocional. trasciende en la opinión de los usuarios. apreciarán el esfuerzo	Alta dirección liderar el trabajo, delegar a los jefes la responsabilidad de cumplir con las funciones y cumplimiento de las metas.	promover la mejora continua. aumentar la satisfacción del público usuario. demostrar liderazgo y compromiso enfocado al cliente, imagen de la institución y también como ella demuestra su liderazgo	Sin Liderazgo no hay dirección, le debe interesar el tema del buen servicio, la buena imagen	Porque es imagen institucional, tiene que identificarse con sus acciones y el buen servicio que brinda	- Compromiso laboral 1 - Alta dirección 2 - Delegar funciones 1 - Satisfacción 1 - Cumplimiento de trabajo1 - Mejora de atención 1 - Satisfacción del usuario 1 - Liderazgo 1 - Compromiso 1 - Buen servicio 2 - Imagen institucional 3	
satisfacción	5.-Cuáles son las estrategias que tiene la institución para crear una cultura de servicio	Sensibilizar a los trabajadores para un buen trabajo, , formación continua. ... Trabajo colaborativo y cooperativo.	La cultura de servicio se establece en la misión y visión de la institución. capacitaciones en buen trato, calidad de atención y otros inherentes al cargo	Capacitaciones a su personal que se demuestre que tiene personal conocedor de su función, monitoreo del jefe. Monitoreo por el jefe inmediato los trabajadores se	reformular estrategias debe ser desde la directora de UGEL hasta el personal. Desempeño del personal.	funciones que deben ser eficiencia, veracidad, lealtad, neutralidad, honestidad, puntualidad. Desempeño del personal.	Desempeño Trabajo colaborativo 2 Calidad humana 1 Estímulos de desempeño 1 Monitoreo 2 Cultura de servicio 1 Misión – visión 1 Buen trato 1	Estímulos al mejor desempeño por área

			jefe es parte del equipo, tiene que ver la calidad humana Realizar evaluaciones mensuales y trimestrales de los avances. <b>Estímulos al mejor desempeño por área</b> -		desempeñan adecuadamente eslóganes, frases motivadoras para la buena atención. observador del ministerio			Buena atención 1 observador del ministerio 1 Reformular estrategias 1 Eficiencia 2 Sanción 1	
		6.-De acuerdo a su criterio cuales son las satisfacciones que el público usuario espera alcanzar al realizar una gestión administrativa en la UGEL N° 02	- Ser atendido con educación a la brevedad posible, obtener respuesta formal la respuesta sea oportuna y asertiva. de <b>implementar la notificación virtual</b>	Atención inmediata, buen trato, asertivo. Personal con adecuado desempeño que genere confianza. indicaciones o recomendaciones y solución a su demanda. Todo profesional debe desarrollar una cultura de buen trato y ser empático	atendido de forma rápida, solicitud o trámite se resuelva en el menor tiempo posible. Buen trato de empatía y de respeto	responder a los lineamientos y política de estado en el marco de la educación. demostrar al usuario el resultado de un trabajo	principal pronta atención, eficacia y respuestas a los documentos. prontas respuestas. <b>Demoras en planillas</b>	Celeridad 4 Implementación de la notificación virtual 1 Confianza 1 Solución a demanda buen trato Empatía 1 Lineamientos y política 1 Gestión por resultados 1 Eficacia 1 Cultura de buen trato 1	- Implementar la notificación virtual - Demora en planillas
		7.-Qué opinión tiene Ud. acerca de la calidad de servicio en el trato durante la atención que brinda la UGEL N° 02 al público usuario?	Ha mejorado, la atención al ciudadano en brindar trato amable. atender con premura y eficiencia. <b>convicción atendido por profesionales idóneos</b>	. atención al público es compleja, buen trato, , menor tiempo de espera, atención es diferenciado	avance en calidad, mayor disposición en el trabajo y la atención. No tener personas	El buen trato debe partir del saludo, el trato cordial, debe mejorar un poco más	- tiene buena calidad, pero no excelente. todo debe ser excelente calidad	Mejora de atención 3 Buen trato 3 Eficiencia 1 Profesionales idóneos 1 Celeridad 2 buena calidad 1 Demora 1 Atención diferenciado 1 avance en calidad 1	
		8.- como se realiza la atención del acceso a la información del	Por ventanilla, procedimiento virtual, ruta de orientación con indicación en que área se encuentra.	el número de expediente y una contraseña para ingresar a trámites en línea. acceso a la	Ventanilla virtual, brindar buen servicio. <b>no todos los casos se pueden consultar</b>	la Ley de transparencia, acceso a las plataformas	- portal de transparencia a la información	- ventanilla virtual 2 - procedimiento virtual - ruta de orientación 1 - servicio operativo 1	- Servicio eficiente y eficaz

		trámite realizado por el público usuario?	brindar un servicio eficiente y eficaz	plataforma y la virtualidad				- plataforma 3 - ley de la transparencia 2	
		9.- Qué opinión tiene Ud. acerca de la calidad de servicio en el tiempo/plazos en la realización de un trámite o gestión de la UGEL N° 02	esforzarnos para brindar calidad de servicio en el tiempo al público. la accesibilidad de los usuarios que tienen su ruta de procedimientos	falta mejorar la cantidad de solicitudes es mucho mayor a la cantidad de personal de la sede	todavía le falta mejorar, hay poco personal para que se resuelva expedientes de un día para otro	No es óptima ni pésima, pienso que es regular. cultura de desconfianza, no seguimiento no resultados	atención al usuario hay demora -	Calidad de servicio 1 Mejorar 3 Demora 2 Celeridad 2 Accesibilidad 1 Ruta de procedimientos 1 Mejora 1 Falta personal Cultura de desconfianza 1 Atención al usuario 1	Accebilidad por ruta de procedmient os.
		10.- Considera que los servicios que brinda la institución están estratégicamente diseñadas y organizadas para la satisfacción del usuario?	. El fin es brindar calidad de servicio. trato amable y de respeto, brindar orientaciones puntuales sobre el procedimiento, Celeridad en la atención y operatividad para llegar respuesta de la gestión realizada	relevancia en el cumplimiento de sus funciones de acuerdo al público que se dirige	diseñadas para dar una satisfacción al usuario. Influye el personal que contrata-desempeño	La infraestructura se ha adecuado, la gestión se esfuerza dar utilidad a los espacios y ofrecer un buen servicio	diseñadas para dar una buena atención. los usuarios no están satisfechos	Calidad de servicio 1 Buen trato 1 Buena atención 2 Cumplimiento de desempeño 2 Adecuación de infraestructura 3 Buen servicio 2 Buena atención 3 Dar satisfacción 1	Usuarios satisfechos no

MATRIZ DE DATOS N° 03

EL impacto de la gestión por resultados en la calidad de servicio, UGEL N° 02-Rimac,2019

Categorías	m	Preguntas	Funcionario 1	Funcionario 2	Usuario 1	Usuario2	Usuario 3	Categorización	Codificación	Categorías emergentes
		Cargo que desempeña en la entidad	Informante clave	Especialista	Directora	Directora	Asistenta Social			
GESTIÓN POR RESULTADOS	EFICIENTE	1.-Desde su punto de vista como se está desarrollando la actual gestión administrativa en la UGELN°02.	se trabaja en función a la calidad de servicio mejoras considerables en la atención, se han agilizado, los procedimientos. se viene teniendo buenos resultados un cambio sustancial desde últimos 5 años para brindar un servicio orientado al ciudadano	optimizar el recurso humano de la sede. para hacer sinergia de cultura de desconfianza	Se nota cambios en la atención en dar respuesta a las solicitudes ha mejorado. 70% de avance. La gestión se desarrolla en bien para la educación	Se atienden casos con demora para reclamos de pagos, licencias, cese, subsidios	Desde el año pasado mejorando, se ha avanzado. se tiene protocolos de atención. se concentran muchas personas en de mes, aglomeración con la atención a los jubilados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad de servicio 2</li> <li>- Mejoras en la atención 4</li> <li>- Cambios en la atención 2</li> <li>-Protocolos en la atención 1</li> <li>- optimizar recurso 2</li> <li>-sinergia en la atención 1</li> <li>-Demora 1</li> <li>Cultura de desconfianza 1</li> <li>Servicio orientado al ciudadano.1</li> <li>Aglomeración de usuarios 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1</li> <li>2</li> <li>3</li> <li>4</li> <li>5</li> <li>2</li> <li>6</li> <li>7</li> <li>8</li> <li>2</li> </ul>	Servicio orientado al ciudadano.
		2.-Cuál es el nivel de cumplimiento de los objetivos	No llegamos al 100% pero estamos en ese proceso	Equipo humano comprometido con su trabajo a favor de la	No llegamos al 100% pero estamos en ese proceso	trámites vía virtual ventanilla de atención al	tiene como finalidad dar un buen servicio al público	Mejora en la atención. Manual de funciones 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>2</li> <li>9</li> </ul>	Reducido personal para atención

		planteados en la institución con respecto a los bienes y servicios al público usuario?5r	Trabajamos a través de los manuales de funciones el POI, priorizando el mapa de proceso de calidad.	educación, trabaja en función plan de trabajo respaldado por el POI, manual de funciones. El Plan es evaluado de manera mensual y trimestral para tomar decisiones. hay un trabajo con aliados estratégicos y convenios institucionales	Trabajamos a través de los manuales de funciones el POI, priorizando el mapa de proceso de calidad	usuario para seguimiento de expedientes Se observan los esfuerzos con respecto a calidad, uso de tecnología. <b>Reducido personal para atención</b> a los cuatro distritos y tantos casos	usuario, cumplir sus metas no contar con una infraestructura	Plan operativo institucional 3 Mapa de proceso de calidad 2 Compromiso 1 Toma de decisiones1 Aliados estratégicos 1 Convenios institucionales 1 Calidad de servicio 1 Infraestructura 1 Falta Supervisión de plan mensual y trimestral. Tramite virtual 1 Plan de trabajo 1	9 2 8 10 5 5 1 13 9 4 9	
		3.- Con respecto a la organización y planeamiento, consideras que los servicios brindados están diseñados estratégicamente para una buena atención del usuario?	área de tramite documentario organizados de acuerdo manual de funciones, cumplimiento de plan de trabajo y tomar decisiones oportunas. Laborde equipo integrado, trabajando a través de la plataforma digital	ordenarse y adecuar los recursos humanos y materiales en función de sus propósitos fundamentales. Los jefes de equipo se reúnen para evaluar trabajos. se trabaja en conjunto. hay un cronograma para el cumplimiento de metas de los compromisos de desempeño.	<b>Centro de Atención al Usuario</b> que permitirá agilizar los trámites documentarios y mejorar la atención a los usuarios en un ambiente amplio. se ha avanzado con respecto a la mentalidad del trabajador UGEL	Si la organización hace lo posible por el cumplimiento de una buena atención a lo usuario, pero con tantos casos demoran en atender. <b>diseñar estrategias que ayuden a superar grave problema</b>	está diseñada en función al buen servicio no todos tiene buen desempeño, la infraestructura y los ambientes se han adecuado. carece de funcionalidad por falta de especialistas en la atención al público hay una <b>Cultura de desconfianza.</b>	Trámite documentario 1 Manual de funciones1 Plan de trabajo 1 toma decisiones1 evaluar trabajo 1 trabajo en equipo1 plataforma digital 1 Recursos humanos1 Cronograma de cumplimiento de funciones1 Metas de desempeño1 Centro de atención al usuario1 Mejora de atención 1 Demora1	4 9 9 10 11 3 4 16 9 11 8 2 6	<b>Cultura de desconfianza.</b>

								Diseño de estrategias1 Buen desempeño1 Cultura de desconfianza	9 11 7	
		4.- En la UGEL N° 02 como se está llevando a cabo la selección y evaluación del personal que brinda atención al público usuario?	varios regímenes los CAS, la 726, locación, SERVIR Perfil con el manejo de habilidades blandas, conocimientos .la selección se hace por vía virtual plataforma, publicación. Un proceso bastante transparente	asignado de acuerdo al MOF, tenemos diversos regímenes. la contratación está determinados los perfiles y hay proceso de selección riguroso. se evalúa el manejo de la inteligencia emocional y liderazgo. Diversos regímenes realizan las mismas funciones y tienen Cabe mencionar que la atención al público es un proceso muy complejo que necesita oxigenarse periódicamente, es una función muy desgastante al interactuar de manera directa con el público.	cuidado en seleccionar personal para esa área, mejoras en la atención del usuario, no será perfecto ni al 100% pero están encaminados.	Procuran realizarlo bien hay personal que son muy comprometidos, también personal que solo cumple su función, pero no se les ve empáticos	tiene que estar capacitado para ser empático con el usuario Los nuevos que han venido son profesionales más eficientes	Regímenes2 Habilidades blandas2 Manual de organización y funciones -MOF-1 Conocimientos1 Plataforma virtual1 Transparencia1 Selección de personal 2 Imagen institucional 1 Sueldos diferentes 1 Compromiso1 Liderazgo 1 inteligencia emocional1 Mejora en la atención 1 Cumplimiento 1 Diseño de estrategias1 Calidad de servicio1 Empatía con el usuario1 Nuevos profesionales1	9 5 9 5 4 12 16 13 16 9 15 5 2 11 5 1 8 16	- Disconformidad por sueldos.

				disconformidad por sueldos diferentes.						
		5.-Como se está llevando a cabo la evaluación de desempeño?	tiene que estar capacitado para ser empático con el usuario y debe estar comprometido con el trabajo porque a veces demanda quedarse más tiempo.	Hay una evaluación permanente, se les fomenta un interés por brindar buen servicio al público. evaluar es el cumplimiento de objetivos de cada de las áreas <b>el personal no se abastece.</b>	. muy importante la evaluación porque de esta manera permitirá resaltar la imagen o de la institución como entidad pública. para buscar que mejorar	. evaluación es de importancia para reformular estrategias, para alcanzar un desempeño eficiente	todas las instituciones deben ser evaluados permanentemente, falta ser capacitado para ser idóneo para el cargo de atención. observa deficiencias en el desempeño	Empatía con el usuario1 Nuevos profesionales1 Evaluación desempeño 4 Buen servicio Calidad de servicio1 Cumplimiento1 Desempeño eficiente 2 Evaluación permanente 1 cumplimiento	8 16 11 1 1 11 11 11 11	<b>Personal no se abastece</b>
	EFICAZ	6.-Cual es el propósito principal de la implementación de la gestión por resultados en la administración de la educación?	-Apuntar a un buen resultado a obtener procesos concluidos. la mejora de la calidad educativa, la entrega oportuna de los materiales. <b>mayor valoración es el estudiante.</b> Es decir, eficiencia y Eficacia de funciones	que exista resultados y efectos positivos de una gestión para la educación <b>el estímulo económico por el cumplimiento de metas.</b> Los resultados deben trascender en beneficio de los ciudadanos, que se sientan favorecidos.	tener gestiones con resultados, resultados observable y palpable, , que ha sido bueno y beneficioso	resultados lo que se ha logrado demostrar de un trabajo	objetivo es que este resultado sea optimo, que sea de calidad, enfocada a promover el desarrollo educativo de los estudiantes	. Buen resultado 1 procesos concluidos 1 Calidad educativa1 Celeridad 1 Valoración del estudiante1 Gestión resultados 1 Imagen institucional 1 Cumplimiento de funciones 1 Calidad educativa 1 eficiencia y eficacia gestión por resultados	11 9 15 14 8 5 13 11 1 15	- el estímulo económico por el cumplimiento de metas <b>mayor valoración es el estudiante</b>



		7-Cuales son las mayores dificultades que se presentan para alcanzar la confianza de los usuarios?	si el personal no orienta adecuadamente, no evidencia un trato amable y educado. va incomodo y mal servido por lo que su opinión o apreciación, ira en contra de la imagen institucional	la demora de algunos documentos. de pasar de una oficina a otra. <b>Recibir documentos improcedentes.</b>	la demora en resolver un expediente no se cumple en los plazos que nos dicen., en esos casos acudimos a la <b>abogada del MINEDU</b> , pues es un personal que no pertenece a la UGEL, sino que depende del minedu		La demora de los tramites documentarios, requisitos, poca información de transparencia	<b>Buen trato 1</b> <b>Mal servicio</b> <b>Demora 4</b> <b>Burocracia 1</b> <b>Documentos improcedentes 1</b> <b>Uso de tecnología 1</b> <b>Incumplimiento 1</b> <b>Mala atención 1</b> <b>Falta de Transparencia 1</b>	<b>2</b> <b>1</b> <b>6</b> <b>6</b> <b>6</b> <b>5</b> <b>11</b> <b>3</b> <b>12</b>	<b>abogada del MINEDU</b>
		8.-- Crees que es importante que las actividades se desarrollan de acuerdo al Plan Operativo Institucional?	<b>ahora no es relevante, mucho de las actividades son de acuerdo a la realidad el día a día</b>	Si, son ellas la que determinan el Plan de trabajo de dirección y de cada una de las áreas. revisión de metas es reportado cada mes para optimizar los recursos	Si es de importancia ya que promoverá en sus servidores un desempeño competente y ético. lograr una gestión moderna, innovadora e inclusiva	Si es de importancia que las actividades se desarrollan de acuerdo de acuerdo al Plan Operativo, herramienta donde programan las actividades	Si es importante son un soporte de las acciones operativas para brindar un mejor servicio. por muchos factores no se cumple.	<b>Incumplimiento 1</b> <b>Plan de trabajo 1</b> <b>Optimizar recursos 1</b> <b>Cumplimiento   Desempeño competente 1</b> <b>Plan operativo 1</b> <b>Programan de actividades 1</b> <b>Buen servicio 1</b>	<b>11</b> <b>9</b> <b>5</b> <b>11</b> <b>11</b> <b>9</b> <b>9</b> <b>2</b>	- <b>Plan Operativo no relevante</b>
		9.- Qué mecanismos y normativas se usan para favorecer la simplificación administrativa en la UGEL N° 02?	La ley de la transparencia, normas de implementación de la gestión pública, la ley administrativa 27444. reducir los procedimientos,	normatividad de la administración pública 27444, ley de la transparencia. Para facilitar el acceso administrativo menos burocrático.	. La ley de la transparencia., nos ayuda a que los trámites sean más rápidos, se simplificarán los <b>trámites administrativos esto conlleva a</b>	La simplificación administrativa, debe mejorar, a nivel institucional. los trámites sean más rápidos	Con la ley de la transparencia una mejor manera de servir al usuario, sin tantas complicaciones , pero deberían ser las cosas	Ley de transparencia 4 <b>Implementación de gestión pública 1</b> Ley de administración 27444 2 <b>Celeridad 3</b> <b>Simplificación administrativa 3</b>	<b>12</b> <b>9</b> <b>9</b> <b>14</b> <b>9</b>	<b>desconfianza de procesos virtuales</b>

			pero nunca eliminarlos.	revisar la página donde se informa procedimientos y situación de su expediente de manera virtual <b>desconfianza de procesos virtuales</b>			mucho más sencillas, más simples y rápidas	<b>Buen servicio 1</b> <b>Cumplimiento de funciones 1</b> <b>Acceso de procedimientos virtuales 1</b>	2 11 4	
		10.- Cuales son los logros alcanzados con respecto a los bienes y servicios brindados al público usuario?	gestor en procesos administrativos, se genera un flujograma o las rutas del procedimiento, camino corto para obtener las resoluciones. se arma oficinas para no saturar a la UGEL, mecanismos virtuales para atención al público	Se ha capacitado a los directivos, docentes, administrativos, en temas informáticos. Se trabaja con celeridad. buenas prácticas de atención. Implementación de la ventanilla de atención.	Mejora en la atención al público. Implementación de la ventanilla de orientación al usuario	uso de la tecnología, plataforma para uso del público, más celeridad <b>Capacita para aprendizaje por trabajo colaborativo</b>	promover el desarrollo educativo de los estudiantes. capacitar en calidad y en tecnología. buena gestión que trasciende en el estudiante. propiciar la formación y mejora continua. mejorado en la atención, y también en la celeridad	Gestor de procesos 1 Flujograma ( rutas de procedimientos 1 Demora 1 Plataforma viertual 1 Celeridad 1 <b>Buena atención 2</b> <b>Implementación de ventanilla 1 de atención 2</b> <b>Mejora de atención 3</b> Trabajo colaborativo 1	9 9 6 4 14 2 2 2 16	Trabajo colaborativo
CALIDAD DE SERVICIO	EXPECTATIVAS	1.- Desde su apreciación. Cuáles son las expectativas que el público usuario tiene con respecto a la realización de una gestión administrativa	Que se le respete el horario. personal idóneo capaz realizar con eficiencia sus funciones. el trato y la transparencia a <b>ingresar un expediente,</b>	Recibir una cordial bienvenida, trato diferenciado por edad y condición física. una información clara y precisa. Los tiempos de respuesta debe ser rápida	Que sean transparentes, documentos a una respuesta en el menor tiempo posible. días de atención a los directivos. favorecer a la educación	mejorar y los tiempos, principalmente planillas	de tener una atención rápida una solución y atención	<b>Eficiencia 1</b> <b>Desempeño laboral 1</b> Transparencia 3 Celeridad 5 <b>atención 1</b> <b>Cumplimiento de protocolos 1</b> <b>Buen trato 2</b> Transparencia 1	15 11 12 14 2 11 1 12	Cumplimiento de protocolos de administración

		en la UGEL N° 02.	tiene que cumplirse todos los protocolos que exige la administración							
		2.- De acuerdo a tu criterio cuales son las actitudes personales que se debe encontrar en el personal administrativo local de atención pública	Debe ser amable empático, predispuesto a ayudar y resolver la situación de cada usuario, debe poseer conocimientos de sus funciones crear buena imagen institucional	tiene que ser proactivo, tolerante con disposición de servicio, ser claro en las indicaciones, brindar información correcta y clara	que sea amable y respetuoso, muy empático y tolerante y brindar atención de calidad	Conocedor de su función se ágil en la atención y brindar información veraz y clara. Ser comprensivo.	ser educado, preciso y claro en sus orientaciones, atento. Sea prudente y con conocimientos de su función	- Colaborativo 2 Empático 4 - Información veraz y clara 4 Comprensivo 3 Tolerante 3 - Amable 3 - Conocimientos 2 - Imagen institucional 1 - Respetuoso Proactivo	16 8 9 15 8 8 1 9 13 16	
		3.- ¿Porque es importante conocer las expectativas y necesidades del público usuario ¿?	diseñar las estrategias de atención y revertir errores y brindar una buena atención. evaluando las expectativas y necesidades del público. el buzón de sugerencias, que no tiene mucha credibilidad	Constantemente se está evaluando y cambian las estrategias de acuerdo a las necesidades	. percepción del público.	4. resolverlos. favorece para tomar decisiones	se hace un procesamiento y sistematización en Se puede aplicar nuevas formas de sistematizar este rubro	diseñar las estrategias buena atención expectativas y necesidades buzón de sugerencias estrategias percepción del público tomar decisiones procesamiento y sistematización	10 2 4 2 9 11 10 9	procesamiento y sistematización, no evidencia resultado,
		4.- consideras que la alta dirección debe evidenciar	Si se da el 100 , hay, compromiso emocional.	Alta dirección liderar el trabajo, delegar a los jefes la	promover la mejora continua. aumentar la	Sin Liderazgo no hay dirección, le debe interesar	Porque es imagen institucional, tiene que	- Compromiso laboral 1 - Alta dirección 2	11 16	

		compromiso y liderazgo en brindar calidad de servicio?	trasciende en la opinión de los usuarios. apreciarán el esfuerzo	responsabilidad de cumplir con las funciones y cumplimiento de las metas.	satisfacción del público usuario. demostrar liderazgo y compromiso enfocado al cliente, imagen de la institución y también como ella demuestra su liderazgo	el tema del buen servicio, la buena imagen	identificarse con sus acciones y el buen servicio que brinde	- Delegar funciones 1 Satisfacción 1 - Cumplimiento de trabajo 1 Mejora de atención 1 - Satisfacción del usuario 1 Liderazgo 1 - Compromiso 1 - Buen servicio 2 Imagen institucional 3	9 2 11 2 1 2 11 1 13	
		5.-Cuáles son las estrategias que tiene la institución para crear una cultura de servicio	Sensibilizar a los trabajadores para un buen trabajo, formación continua. ... Trabajo colaborativo y cooperativo. jefe es parte del equipo, tiene que ver la calidad humana Realizar evaluaciones mensuales y trimestrales de los avances. Estímulos al mejor desempeño por área	La cultura de servicio se establece en la misión y visión de la institución. capacitaciones en buen trato, calidad de atención y otros inherentes al cargo	Capacitaciones a su personal que se demuestre que tiene personal conocedor de su función, monitoreo del jefe. Monitoreo por el jefe inmediato los trabajadores se desempeñan adecuadamente eslóganes, frases motivadoras para la buena atención. observador del ministerio	reformular estrategias debe ser desde la directora de UGEL hasta el personal. Desempeño del personal.	funciones que deben ser eficiencia, veracidad, lealtad, neutralidad, honestidad, puntualidad. Desempeño del personal.	Desempeño Trabajo colaborativo 2 Calidad humana 1 Estímulos de desempeño 1 Monitoreo 2 Cultura de servicio 1 Misión – visión 1 Buen trato 1 Buena atención 1 observador del ministerio 1 Reformular estrategias 1 Eficiencia 2 Sanción 1	11 16 16 11 7 8 10 2 2 7 10 15 15 7	Estímulos al mejor desempeño por área
	SATISFACCIÓN	6.-De acuerdo a su criterio cuales son las	Ser atendido con educación a la brevedad	Atención inmediata, buen trato, asertivo.	atendido de forma rápida, solicitud o	responder a los lineamientos y política de	principal pronta atención, eficacia y	Celeridad 4	14	- Implementar la notificación virtual

		satisfacciones que el público usuario espera alcanzar al realizar una gestión administrativa en la UGEL N° 02	posible, obtener respuesta formal la respuesta sea oportuna y asertiva. de <b>implementar la notificación virtual</b>	Personal con adecuado desempeño que genere confianza. indicaciones o recomendaciones y solución a su demanda. Todo profesional debe desarrollar una cultura de buen trato y ser empático	trámite se resuelva en el menor tiempo posible. Buen trato de empatía y de respeto	estado en el marco de la educación. demostrar al usuario el resultado de un trabajo	respuestas a los documentos. prontas respuestas. <b>Demoras en planillas</b>	Implementación de la notificación virtual 1 Confianza 1 Solución a demanda buen trato Empatía 1 Lineamientos y política 1 Gestión por resultados 1 Eficacia 1 Cultura de buen trato 1	14 16 4 2 8 9 11 15 2	Demora en planillas
		7.-Qué opinión tiene Ud. acerca de la calidad de servicio en el trato durante la atención que brinda la UGEL N° 02 al público usuario?	Ha mejorado, la atención al ciudadano en brindar trato amable. atender con premura y eficiencia. <b>convicción atendido por profesionales idóneos</b>	. atención al público es compleja, buen trato, menor tiempo de espera, atención es diferenciado	avance en calidad, mayor disposición en el trabajo y la atención. No tener personas	El buen trato debe partir del saludo, el trato cordial, debe mejorar un poco más	tiene buena calidad, pero no excelente. todo debe ser excelente calidad	<b>Mejora de atención 3</b> <b>Buen trato 3</b> <b>Eficiencia 1</b> Profesionales idóneos 1 Celeridad 2 <b>buena calidad 1</b> Demora 1 Atención diferenciado 1 <b>avance en calidad 1</b>	2 2 15 16 14 1 4 2 1	
		8.- como se realiza la atención del acceso a la información del trámite realizado por el público usuario?	Por ventanilla, procedimiento virtual, ruta de orientación con indicación en que área se encuentra. <b>brindar un servicio eficiente y eficaz</b>	el número de expediente y una contraseña para ingresar a trámites en línea. acceso a la plataforma y la virtualidad	Ventanilla virtual, brindar buen servicio. <b>no todos los casos se pueden consultar</b>	la Ley de transparencia, acceso a las plataformas	portal de transparencia a la información	<b>ventanilla virtual 2</b> <b>- procedimiento virtual</b> ruta de orientación 1 <b>servicio operativo1</b> <b>plataforma 3</b> ley de la transparencia 2	2 15 4 2 2 12	Servicio eficiente y eficaz

		9.- Qué opinión tiene Ud. acerca de la calidad de servicio en el tiempo/plazos en la realización de un trámite o gestión de la UGEL N° 02	esforzamos para brindar calidad de servicio en el tiempo al público. la accesibilidad de los usuarios que tienen su ruta de procedimientos	falta mejorar la cantidad de solicitudes es mucho mayor a la cantidad de personal de la sede	todavía le falta mejorar, hay poco personal para que se resuelva expedientes de un día para otro	No es óptima ni pésima, pienso que es regular. cultura de desconfianza, no seguimiento no resultados	atención al usuario hay demora	Calidad de servicio 1 Mejorar 4 Demora 2 Celeridad 2 Accesibilidad 1 Ruta de procedimientos 1 Falta personal Cultura de desconfianza 1 Atención al usuario 1	1 4 6 14 4 9 16 7 4	Accebilidad por ruta de procedmientos.
		10.- Considera que los servicios que brinda la institución están estratégicamente diseñadas y organizadas para la satisfacción del usuario?	. El fin es brindar calidad de servicio. trato amable y de respeto, brindar orientaciones puntuales sobre el procedimiento, Celeridad en la atención y operatividad para llegar respuesta de la gestión realizada	relevancia en el cumplimiento de sus funciones de acuerdo al público que se dirige	diseñadas para dar una satisfacción al usuario. Influye el personal que contrata-desempeño	La infraestructura se ha adecuado, la gestión se esfuerza dar utilidad a los espacios y ofrecer un buen servicio	diseñadas para dar una buena atención. los usuarios no están satisfechos	Calidad de servicio 1 Buen trato 1 Buena atención 2 Cumplimiento de desempeño 2 Adecuación de infraestructura 3 Buen servicio 2 Buena atención 3 Dar satisfacción 1	1 2 2 11 13 1 2 8	Usuarios no satisfechos

Categorías	Subcategorías	Preguntas	Funcionario 1	Funcionario 2	Usuario 1	Usuario2	Usuario 3	Categorización	Codificación	Categorías emergentes
------------	---------------	-----------	---------------	---------------	-----------	----------	-----------	----------------	--------------	-----------------------

		Cargo que desempeña en la entidad	Informante clave	Especialista	Directora	Directora	Asistente Social			
GESTIÓN POR RESULTADOS	EFICIENTE	1.-Desde su punto de vista como se está desarrollando la actual gestión administrativa en la UGELN°02.	se trabaja en función a la calidad de servicio mejoras considerables en la atención, se han agilizado, los procedimientos. se viene teniendo buenos resultados un cambio sustancial desde últimos 5 años para brindar un servicio orientado al ciudadano	optimizar el recurso humano de la sede. para hacer sinergia de la atención. cultura de desconfianza	Se nota cambios en la atención en dar respuesta a las solicitudes ha mejorado. 70% de avance. La gestión se desarrolla en bien para la educación	Se atienden casos con demora para reclamos de pagos, licencias, cese, subsidios	Desde el año pasado mejorando, se ha avanzado. se tiene protocolos de atención. se concentran muchas personas en de mes, aglomeración con la atención a los jubilados	- Calidad de servicio 2 - Mejoras en la atención 4 - Cambios en la atención 2 -Protocolos en la atención 1 - optimizar recurso 2 -sinergia en la atención 1 -Demora 1 Cultura de desconfianza 1 Servicio orientado al ciudadano.1 Aglomeración de usuarios 1	1 2 3 4 5 2 6 7 8 2	Servicio orientado al ciudadano.
		2.-Cuál es el nivel de cumplimiento de los objetivos planteados en la institución con respecto a los bienes y servicios al público usuario?5r	No llegamos al 100% pero estamos en ese proceso Trabajamos a través de los manuales de funciones el POI, priorizando el mapa de proceso de calidad.	Equipo humano comprometido con su trabajo a favor de la educación, trabaja en función plan de trabajo respaldado por el POI, manual de funciones. El Plan es evaluado de	No llegamos al 100% pero estamos en ese proceso Trabajamos a través de los manuales de funciones el POI, priorizando el mapa de proceso de calidad	trámites vía virtual ventanilla de atención al usuario para seguimiento de expedientes Se observan los esfuerzos con respecto a calidad, uso de tecnología. Reducido	tiene como finalidad dar un buen servicio al público usuario, cumplir sus metas no contar con una infraestructura	Mejora en la atención. Manual de funciones 3 Plan operativo institucional 3 Mapa de proceso de calidad 2 Compromiso 1 Toma de decisiones1 Aliados estratégicos1	2 9 9 2 8 10 5	Reducido personal para atención

				manera mensual y trimestral para tomar decisiones. hay un trabajo con aliados estratégicos y convenios institucionales		personal para atención a los cuatro distritos y tantos casos		Convenios institucionales 1 Calidad de servicio 1 Infraestructura 1 Falta Supervisión de plan mensual y trimestral. Tramite virtual 1 Plan de trabajo 1	5 1 13 9 4 9	
		3.- Con respecto a la organización y planeamiento, consideras que los servicios brindados están diseñados estratégicamente para una buena atención del usuario?	área de tramite documentario organizados de acuerdo manual de funciones, cumplimiento de plan de trabajo y tomar decisiones oportunas. Laborde equipo integrado, trabajando a través de la plataforma digital	ordenarse y adecuar los recursos humanos y materiales en función de sus propósitos fundamentales. Los jefes de equipo se reúnen para evaluar trabajos. se trabaja en conjunto. hay un cronograma para el cumplimiento de metas de los compromisos de desempeño.	<b>Centro de Atención al Usuario</b> que permitirá agilizar los trámites documentarios y mejorar la atención a los usuarios en un ambiente amplio. se ha avanzado con respecto a la mentalidad del trabajador UGEL	Si la organización hace lo posible por el cumplimiento de una buena atención a lo usuario, pero con tantos casos demoran en atender. <b>diseñar estrategias que ayuden a superar grave problema</b>	está diseñada en función al buen servicio no todos tiene buen desempeño, la infraestructura y los ambientes se han adecuado. carece de funcionalidad por falta de especialistas en la atención al público hay una <b>Cultura de desconfianza.</b>	Trámite documentario 1 Manual de funciones1 Plan de trabajo 1 toma decisiones1 evaluar trabajo 1 trabajo en equipo1 plataforma digital 1 Recursos humanos1 Cronograma de cumplimiento de funciones1 Metas de desempeño1 Centro de atención al usuario1 Mejora de atención 1 Demora1 Diseño de estrategias1 Buen desempeño1 Cultura de desconfianza	4 9 9 10 11 3 4 16 9 11 8 2 6 9 11 7	<b>Cultura de desconfianza.</b>
		4.- En la UGEL N° 02 como se está llevando a	varios regímenes los CAS, la 726,	asignado de acuerdo al MOF, tenemos diversos	cuidado en seleccionar personal para	Procuran realizarlo bien hay personal	tiene que estar capacitado para	Regímenes2 Habilidades blandas2	9 5	- <b>Disconformidad por sueldos.</b>



		<p>cabo la selección y evaluación del personal que brinda atención al público usuario?</p>	<p>locación, <b>SERVIR</b> Perfil con el manejo de habilidades blandas, conocimientos .la selección se hace por vía virtual plataforma, publicación. Un proceso bastante transparente</p>	<p>regímenes. la contratación está determinados los perfiles y hay proceso de selección riguroso. se evalúa el manejo de la inteligencia emocional y liderazgo. Diversos regímenes realizan las mismas funciones y tienen Cabe mencionar que la atención al público es un proceso muy complejo que necesita oxigenarse periódicamente, es una función muy desgastante al interactuar de manera directa con el público. <b>disconformidad por sueldos diferentes.</b></p>	<p>esa área, mejoras en la atención del usuario, no será perfecto ni al 100% pero están encaminados.</p>	<p>que son muy comprometidos, también personal que solo cumple su función, pero no se les ve empáticos</p>	<p>ser empático con el usuario Los nuevos que han venido son profesionales más eficientes</p>	<p>Manual de organización y funciones -MOF-1 9  Conocimientos1 5  Plataforma virtual1 4  Transparencia1 12  Selección de personal 2 16  Imagen institucional 1 13  Sueldos diferentes 1 16  Compromiso1 9  Liderazgo 1 inteligencia emocional1 15  Mejora en la atención 1 5  Cumplimiento 1 2  Diseño de estrategias1 11  Calidad de servicio1 5  Empatía con el usuario1 1  Nuevos profesionales1 8  16</p>	
		<p>5.-Como se está llevando a cabo la evaluación de desempeño?</p>	<p>tiene que estar capacitado para ser empático con el usuario y debe estar comprometido con el trabajo</p>	<p>Hay una evaluación permanente, se les fomenta un interés por brindar buen servicio al</p>	<p>. muy importante la evaluación porque de esta manera permitirá resaltar la</p>	<p>. evaluación es de importancia para reformular estrategias, para alcanzar un desempeño eficiente</p>	<p>todas las instituciones deben ser evaluados permanentemente, falta ser capacitado para</p>	<p>Empatía con el usuario1 8  Nuevos profesionales1 16  Evaluación desempeño 4 11  Buen servicio 1</p>	<p><b>Personal no se abastece</b></p>

			porque a veces demanda quedarse más tiempo.	público. evaluar es el cumplimiento de objetivos de cada de las áreas <b>el personal no se abastece.</b>	imagen o de la institución como entidad pública. para buscar que mejorar		ser idóneo para el cargo de atención. observa deficiencias en el desempeño	<b>Calidad de servicio1</b> <b>Cumplimiento1</b> <b>Desempeño eficiente 2</b> <b>Evaluación permanente 1 cumplimiento</b>	<b>1</b> <b>11</b> <b>11</b> <b>11</b>	
	<b>EFICAZ</b>	6.-Cual es el propósito principal de la implementación de la gestión por resultados en la administración de la educación?	-Apuntar a un buen resultado a obtener procesos concluidos. la mejora de la calidad educativa, la entrega oportuna de los materiales. <b>mayor valoración es el estudiante.</b> Es decir, eficiencia y Eficacia de funciones	que exista resultados y efectos positivos de una gestión para la educación <b>el estímulo económico por el cumplimiento de metas.</b> Los resultados deben trascender en beneficio de los ciudadanos, que se sientan favorecidos.	tener gestiones con resultados, resultados observable y palpable, , que ha sido bueno y beneficioso	resultados lo que se ha logrado demostrar de un trabajo	objetivo es que este resultado sea optimó, que sea de calidad, enfocada a promover el desarrollo educativo de los estudiantes	<b>. Buen resultado 1</b> <b>procesos concluidos 1</b> <b>Calidad educativa1</b> <b>Celeridad 1</b> <b>Valoración del estudiante1</b> <b>Gestión resultados 1</b> <b>Imagen institucional 1</b> <b>Cumplimiento de funciones 1</b> <b>Calidad educativa 1</b> <b>eficiencia y eficacia gestión por rsultados</b>	<b>11</b> <b>9</b> <b>15</b> <b>14</b> <b>8</b> <b>5</b> <b>13</b> <b>11</b> <b>1</b> <b>15</b>	- <b>el estímulo económico por el cumplimiento de metas mayor valoración es el estudiante</b>
		7-Cuales son las mayores dificultades que se presentan para alcanzar la confianza de los usuarios?	si el personal no orienta adecuadamente, no evidencia un trato amable y educado. va incomodo y mal servido por lo que su opinión o	la demora de algunos documentos. de pasar de una oficina a otra. <b>Recibir documentos improcedentes.</b>	la demora en resolver un expediente no se cumple en los plazos que nos dicen., en esos casos acudimos a la abogada del <b>MINEDU, pues</b>		La demora de los tramites documentarios, requisitos, poca información de transparencia	<b>Buen trato 1</b> <b>Mal servicio</b> <b>Demora 4</b> <b>Burocracia 1</b> <b>Documentos improcedentes 1</b> <b>Uso de tecnología 1</b> <b>Incumplimiento 1</b> <b>Mala atención 1</b>	<b>2</b> <b>1</b> <b>6</b> <b>6</b> <b>6</b> <b>5</b> <b>11</b> <b>3</b>	abogada del <b>MINEDU</b>

			apreciación, ira en contra de la imagen institucional		es un personal que no pertenece a la UGEL, sino que depende del minedu			Falta de Transparencia 1	12	
		8.-¿ Crees que es importante que las actividades se desarrollan de acuerdo al Plan Operativo Institucional?	ahora no es relevante, mucho de las actividades son de acuerdo a la realidad el día a día	Si, son ellas la que determinan el Plan de trabajo de dirección y de cada una de las áreas. revisión de metas es reportado cada mes para optimizar los recursos	Si es de importancia ya que promoverá en sus servidores un desempeño competente y ético. lograr una gestión moderna, innovadora e inclusiva	Si es de importancia que las actividades se desarrollan de acuerdo de acuerdo al Plan Operativo, herramienta donde programan las actividades	Si es importante son un soporte de las acciones operativas para brindar un mejor servicio. por muchos factores no se cumple.	Incumplimiento 1 Plan de trabajo 1 Optimizar recursos 1 Cumplimiento   Desempeño competente 1 Plan operativo 1 Programan de actividades 1 Buen servicio 1	11 9 5 11 11 9 9 2	- Plan Operativo no relevante
		9.- Qué mecanismos y normativas se usan para favorecer la simplificación administrativa en la UGEL N° 02?	La ley de la transparencia, normas de implementación de la gestión pública, la ley administrativa 27444. reducir los procedimientos, pero nunca eliminarlos.	normatividad de la administración pública 27444, ley de la transparencia. Para facilitar el acceso administrativo menos burocrático. revisar la página donde se informa procedimientos y situación de su expediente de manera virtual	. La ley de la transparencia., nos ayuda a que los trámites sean más rápidos, se simplificarán los trámites administrativos esto conlleva a	La simplificación administrativa, debe mejorar, a nivel institucional. los trámites sean más rápidos	Con la ley de la transparencia una mejor manera de servir al usuario, sin tantas complicaciones , pero deberían ser las cosas mucho más sencillas, más simples y rápidas	Ley de transparencia 4 Implementación de gestión pública 1 Ley de administración 27444 2 Celeridad 3 Simplificación administrativa 3 Buen servicio 1 Cumplimiento de funciones 1 Acceso de procedimientos virtuales 1	12 9 9 14 9 2 11 4	desconfianza de procesos virtuales

		10.- Cuales son los logros alcanzados con respecto a los bienes y servicios brindados al público usuario?	gestor en procesos administrativos, se genera un flujograma o las rutas del procedimiento, camino corto para obtener las resoluciones. se arma oficinas para no saturar a la UGEL, mecanismos virtuales para atención al público	Se ha capacitado a los directivos, docentes, administrativos, en temas informáticos. Se trabaja con celeridad. buenas prácticas de atención. Implementación de la ventanilla de atención.	Mejora en la atención al público. Implementación de la ventanilla de orientación al usuario	uso de la tecnología, plataforma para uso del público, más celeridad <b>Capacita para aprendizaje por trabajo colaborativo</b>	promover el desarrollo educativo de los estudiantes. capacitar en calidad y en tecnología. buena gestión que trasciende en el estudiante. propiciar la formación y mejora continua. mejorado en la atención, y también en la celeridad	Gestor de procesos 1 Flujograma ( rutas de procedimientos 1 Demora 1 Plataforma viertual 1 Celeridad 1 Buena atención 2 Implementación de ventanilla 1 de atención 2 Mejora de atención 3 Trabajo colaborativo 1	9 9 6 4 14 2 2 2 2 16	Trabajo colaborativo
CALIDAD DE SERVICIO	EXPECTATIVAS	1.- Desde su apreciación. Cuáles son las expectativas que el público usuario tiene con respecto a la realización de una gestión administrativa en la UGEL N° 02.	Que se le respete el horario. personal idóneo capaz realizar con eficiencia sus funciones. el trato y la transparencia a ingresar un expediente, tiene que cumplirse todos los protocolos que exige la administración	Recibir una cordial bienvenida, trato diferenciado por edad y condición física. una información clara y precisa. Los tiempos de respuesta debe ser rápida	Que sean transparentes, documentos a una respuesta en el menor tiempo posible. días de atención a los directivos. favorecer a la educación	mejorar y los tiempos, principalmente planillas	de tener una atención rápida una solución y atención	Eficiencia 1 Desempeño laboral 1 Transparencia 3 Celeridad 5 atención 1 Cumplimiento de protocolos 1 Buen trato 2 Transparencia 1	15 11 12 14 2 11 1 12	Cumplimiento de protocolos de administración
		2.- De acuerdo a tu criterio cuales son las actitudes	Debe ser amable empático,	tiene que ser proactivo, tolerante con	que sea amable y respetuoso, muy empático y	Conocedor de su función se ágil en la	ser educado, preciso y claro en sus	- Colaborativo 2 Empático 4	16 8 9	

		personales que se debe encontrar en el personal administrativo local de atención pública	predispuesto ayudar y resolver la situación de cada usuario, debe poseer conocimientos de sus funciones crear buena imagen institucional	disposición de servicio, ser claro en las indicaciones, brindar información correcta y clara	tolerante y brindar atención de calidad	atención y brindar información veraz y clara. Ser comprensivo.	orientaciones, atento. Sea prudente y con conocimientos de su función	- Información veraz y clara 4 Comprensivo 3 Tolerante 3 - Amable 3 - Conocimientos 2 - Imagen institucional 1 - Respetuoso Proactivo	15 8 8 1 9 13 16	
		3.- ¿Por qué es importante conocer las expectativas y necesidades del público usuario?	diseñar las estrategias de atención y revertir errores y brindar una buena atención. evaluando las expectativas y necesidades del público. el buzón de sugerencias, que no tiene mucha credibilidad	Constantemente se está evaluando y cambian las estrategias de acuerdo a las necesidades	. percepción del público.	4. resolverlos. favorece para tomar decisiones	se hace un procesamiento y sistematización en Se puede aplicar nuevas formas de sistematizar este rubro	diseñar las estrategias buena atención expectativas y necesidades buzón de sugerencias estrategias percepción del público tomar decisiones procesamiento y sistematización	10 2 4 2 9 11 10 9	procesamiento y sistematización, no evidencia resultado,
		4.- ¿Consideras que la alta dirección debe evidenciar compromiso y liderazgo en brindar calidad de servicio?	Si se da el 100, hay, compromiso emocional. trasciende en la opinión de los usuarios. apreciarán el esfuerzo	Alta dirección liderar el trabajo, delegar a los jefes la responsabilidad de cumplir con las funciones y cumplimiento de las metas.	promover la mejora continua. aumentar la satisfacción del público usuario. demostrar liderazgo y compromiso enfocado al cliente, imagen de la institución y también como	Sin Liderazgo no hay dirección, le debe interesar el tema del buen servicio, la buena imagen	Porque es imagen institucional, tiene que identificarse con sus acciones y el buen servicio que brinde	- Compromiso laboral 1 - Alta dirección 2 - Delegar funciones 1 Satisfacción 1 - Cumplimiento de trabajo 1 Mejora de atención 1 - Satisfacción del usuario 1 Liderazgo 1	11 16 9 2 11 2 1	

					ella demuestra su liderazgo			- Compromiso 1 - Buen servicio 2 Imagen institucional 3	2 11 1 13	
		5.-Cuáles son las estrategias que tiene la institución para crear una cultura de servicio	Sensibilizar a los trabajadores para un buen trabajo, formación continua. ... Trabajo colaborativo y cooperativo. jefe es parte del equipo, tiene que ver la calidad humana Realizar evaluaciones mensuales y trimestrales de los avances. Estímulos al mejor desempeño por área	La cultura de servicio se establece en la misión y visión de la institución. capacitaciones en buen trato, calidad de atención y otros inherentes al cargo	Capacitaciones a su personal que se demuestre que tiene personal conocedor de su función, monitoreo del jefe. Monitoreo por el jefe inmediato los trabajadores se desempeñan adecuadamente eslóganes, frases motivadoras para la buena atención. observador del ministerio	reformular estrategias debe ser desde la directora de UGEL hasta el personal. Desempeño del personal.	funciones que deben ser eficiencia, veracidad, lealtad, neutralidad, honestidad, puntualidad. Desempeño del personal.	Desempeño Trabajo colaborativo 2 Calidad humana 1 Estímulos de desempeño 1 Monitoreo 2 Cultura de servicio 1 Misión – visión 1 Buen trato 1 Buena atención 1 observador del ministerio 1 Reformular estrategias 1 Eficiencia 2 Sanción 1	11 16 16 11 7 8 10 2 2 7 10 15 15 7	Estímulos al mejor desempeño por área
	SATISFACCIÓN	6.-De acuerdo a su criterio cuales son las satisfacciones que el público usuario espera alcanzar al realizar una gestión administrativa en la UGEL N° 02	Ser atendido con educación a la brevedad posible, obtener respuesta formal la respuesta sea oportuna y asertiva. de implementar la notificación virtual	Atención inmediata, buen trato, asertivo. Personal con adecuado desempeño que genere confianza. indicaciones o recomendaciones y solución a su demanda. Todo profesional	atendido de forma rápida, solicitud o trámite se resuelva en el menor tiempo posible. Buen trato de empatía y de respeto	responder a los lineamientos y política de estado en el marco de la educación. demostrar al usuario el resultado de un trabajo	principal pronta atención, eficacia y respuestas a los documentos. prontas respuestas. Demoras en planillas	Celeridad 4 Implementación de la notificación virtual 1 Confianza 1 Solución a demanda buen trato Empatía 1 Lineamientos y política 1 Gestión por resultados 1 Eficacia 1	14 14 16 4 2 8 9 11	- Implementar la notificación virtual Demora en planillas

				debe desarrollar una cultura de buen trato y ser empático				Cultura de buen trato 1	15 2	
		7.-Qué opinión tiene Ud. acerca de la calidad de servicio en el trato durante la atención que brinda la UGEL N° 02 al público usuario?	Ha mejorado, la atención al ciudadano en brindar trato amable. atender con premura y eficiencia. convicción atendido por profesionales idóneos	. atención al público es compleja, buen trato, , menor tiempo de espera, atención es diferenciado	avance en calidad, mayor disposición en el trabajo y la atención. No tener personas	El buen trato debe partir del saludo, el trato cordial, debe mejorar un poco más	tiene buena calidad, pero no excelente. todo debe ser excelente calidad	Mejora de atención 3 Buen trato 3 Eficiencia 1 Profesionales idóneos 1 Celeridad 2 buena calidad 1 Demora 1 Atención diferenciado 1 avance en calidad 1	2 2 15 16 14 1 4 2 1	
		8.- como se realiza la atención del acceso a la información del trámite realizado por el público usuario?	Por ventanilla, procedimiento virtual, ruta de orientación con indicación en que área se encuentra. brindar un servicio eficiente y eficaz	el número de expediente y una contraseña para ingresar a trámites en línea. acceso a la plataforma y la virtualidad	Ventanilla virtual, brindar buen servicio. no todos los casos se pueden consultar	la Ley de transparencia, acceso a las plataformas	portal de transparencia a la información	ventanilla virtual 2 - procedimiento virtual ruta de orientación 1 servicio operativo1 plataforma 3 ley de la transparencia 2	2 15 4 2 2 12	Servicio eficiente y eficaz
		9.- Qué opinión tiene Ud. acerca de la calidad de servicio en el tiempo/plazos en la realización de un trámite o gestión de la UGEL N° 02	esforzarnos para brindar calidad de servicio en el tiempo al público. la accesibilidad de los usuarios que tienen su ruta de procedimientos	falta mejorar la cantidad de solicitudes es mucho mayor a la cantidad de personal de la sede	todavía le falta mejorar, hay poco personal para que se resuelva expedientes de un día para otro	No es óptima ni pésima, pienso que es regular. cultura de desconfianza, no seguimiento no resultados	atención al usuario hay demora	Calidad de servicio1 Mejorar 4 Demora 2 Celeridad 2 Accesibilidad 1 Ruta de procedimientos 1 Falta personal Cultura de desconfianza 1	1 4 6 14 4 9 16 7 4	Accebilidad por ruta de procedimientos.

								Atención al usuario 1		
		10.- Considera que los servicios que brinda la institución están estratégicamente diseñadas y organizadas para la satisfacción del usuario?	. El fin es brindar calidad de servicio, trato amable y de respeto, brindar orientaciones puntuales sobre el procedimiento, Celeridad en la atención y operatividad para llegar respuesta de la gestión realizada	relevancia en el cumplimiento de sus funciones de acuerdo al público que se dirige	diseñadas para dar una satisfacción al usuario. Influye el personal que contrata- desempeño	La infraestructura se ha adecuado, la gestión se esfuerza dar utilidad a los espacios y ofrecer un buen servicio	diseñadas para dar una buena atención. los usuarios no están satisfechos	Calidad de servicio 1 Buen trato 1 Buena atención 2 Cumplimiento de desempeño 2 Adecuación de infraestructura 3 Buen servicio 2 Buena atención 3 Dar satisfacción 1	1 2 2 11 13 1 2 8	Usuarios no satisfechos