



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Estudio comparativo de atención de expedientes del 2014  
– 2015 en la UGEL 07, Lima Metropolitana.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Magíster en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Br. Luderitz Meriss Vega Carreazo

**ASESOR:**

Dr. Carlos Wenceslao Sotelo Estacio

**SECCIÓN**

Ciencias Institucionarias

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración de Talento Humano

**PERÚ - 2017**

Página del jurado

---

Dr. Noel Alcas Zapata

Presidente del jurado

---

Dr. Jorge Díaz Dumont

Secretario del jurado

---

Dr. Carlos Wenceslao Sotelo Estacio

Vocal del jurado

### **Dedicatoria**

A mis padres: Rudecindo y Julia que me dieron la oportunidad de estar en este mundo del cual estoy agradecida de formar parte.

Al gran amor de mi vida, mi hijo Edmundo Renato Calderón Vega quien apoya lo que estoy haciendo porque sabe que me hace feliz.

### **Agradecimiento**

A Dios, el creador de mi vida, que permite que cada día trabaje para ser una mejor persona.

A la institución que nos permite seguir formándonos como profesionales, a los profesores que compartieron sus aprendizajes y motivaron mi interés para seguir aprendiendo.

A mis amigos y compañeros que durante este caminar intenso y gratificante compartieron el hermoso reto de continuar aprendiendo.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Luderitz Meriss Vega Carreazo, identificado con DNI N° 06260650, estudiante de la Escuela de Postnivel de la Universidad de la Universidad César Vallejo, sede/filial Los Olivos; declaro que el trabajo académico titulado “Estudio comparativo de atención de expedientes del 2014 – 2015 en la UGEL 07, Lima Metropolitana, presentado, para la obtención del nivel académico de magister Gestión Pública es de mí autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de estudio, y he realizado correctamente las citas textuales y paráfrasis, de acuerdo a las normas de redacción establecidas.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta a aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de estudio no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro nivel académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De identificar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 10 de octubre de 2016

---

Firma

Nombres y Apellidos: Luderitz Meriss Vega Carreazo

DNI: 06260650

## **Presentación**

Señores miembros del jurado,

Presento a ustedes mi tesis titulada “Estudio comparativo de atención de expedientes del 2014 – 2015 en la UGEL 07, Lima Metropolitana, cuyo meta fue comparar la calidad de atención del 2014 – 2015 en la Unidad de Gestión educativa local 07, Lima Metropolitana, en cumplimiento del Reglamento de niveles y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Nivel Académico de Magíster.

El presente estudio está estructurado en siete capítulos y un apéndice: El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los metas y la hipótesis. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para el presente estudio.

Por lo cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posnivel de la Universidad César Vallejo.

La autora

## Lista de contenidos

	Pág.
Carátula	ii
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Lista de contenidos	vii
<b>Resumen</b>	x
<b>Abstract</b>	xi
<b>I. Introducción</b>	12
1.1 Antecedentes	13
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanista	19
1.4 Problema	31
1.6 Objetivos	35
<b>II. Marco metodológico</b>	36
2.1 Variables	37
2.2 Operacionalización de variable.	37
2.3 Metodología	37
2.4 Tipo de estudio	38
2.5 Diseño de estudio	38
2.6 Población, muestra y muestreo	39
2.7 Técnicas e herramientas de recolección de datos	41
2.8 Método de estudio de datos	42
2.9 Aspectos éticos	42
<b>III. Resultados</b>	44
<b>IV. Discusión</b>	54
<b>V. Conclusiones</b>	59
<b>VI. Recomendaciones</b>	61
<b>Resumen</b>	67
Anexo A: Artículo Científico	
Anexo B: Matriz de consistencia	
Anexo C: Herramientas de recolección de datos	

### Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de la variable calidad de atención.	37
Tabla 2 Expedientes pendientes del 2014	40
Tabla 3 Otras áreas con expedientes pendientes del 2014	40
Tabla 4 Expedientes pendientes del 2015	40
Tabla 5 Otras áreas con expedientes pendientes del 2015	41
Tabla 6 Expedientes pendientes – DREM – 01/01/ 2014 al 31/12/2014	45
Tabla 7 Otras áreas con expedientes pendientes – DREM – 11/2014 al 05/2014	46
Tabla 8 Expedientes pendientes – DREM – 01/01/2015 AL 29/09/2015	47
Tabla 9 Otras áreas con expedientes pendientes – DREM – 11/2014 al 05/2014	49
Tabla 10 Prueba de normalidad de los rubros de la calidad de atención del 2014 – 2015 en la UGEL 07, Lima Metropolitana.	50
Tabla 11 Prueba de U de Mann Whitney entre la calidad de atención de los expedientes procesados del 2014 – 2015 desde la perspectiva de los usuarios en la Unidad de Gestión educativa local 07, Lima Metropolitana.	51
Tabla 12 Prueba de U de Mann Whitney entre la calidad de atención de los expedientes pendientes internos del 2014 – 2015 desde la perspectiva de los usuarios en la Unidad de Gestión educativa local 07, Lima Metropolitana.	52
Tabla 13 Prueba de U de Mann Whitney entre la calidad de atención de los expedientes pendientes externos del 2014 – 2015 desde la perspectiva de los usuarios en la Unidad de Gestión educativa local 07, Lima Metropolitana.	53



**Lista de figuras**

	Pág.
Figura 1. Ciclo de la Calidad de Deming.	26
Figura 2. Modelo del proceso para la medición y mejora continua de la calidad de servicio	29
Figura 3. Modelo de deficiencias	30
Figura 4. Expedientes pendientes- 2014	45
Figura 5. Expedientes pendientes- 2014 - 2015	47
Figura 6. Expedientes pendientes - 2015	48
Figura 7. Expedientes pendientes- 2014 - 2015	49

## Resumen

El presente estudio titulado: Estudio comparativo de atención de expedientes del 2014 – 2015 en la UGEL 07, Lima Metropolitana, tuvo como meta general comparar la calidad de atención de expedientes de 2014 – 2015 en la Unidad de Gestión educativa local 07, Lima Metropolitana.

El tipo de estudio según su finalidad fue sustantiva del nivel descriptivo comparativo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población estuvo conformada por la base de datos de la DRELM, DEL 2014 y 2015. Recibe igualmente el nombre de estudio básica. La muestra estuvo constituida por los expedientes pendientes de atención internos y pendientes externos de los años 2014 y 2015 de la DRELM. Para la recolección de datos se utilizó los reportes De la fuente SINAD. Se utilizó la prueba estadística no paramétrica de U de Mann Whitney para comparar medias de las muestras independientes (atención de expedientes del 2014 – 2015 en la UGEL 07, Lima Metropolitana).

Con respecto a la meta general, se finalizó que 90 expedientes externos no fueron atendidos con la respuesta a la solicitud del usuario, 83 expedientes externos de administración no tuvieron respuesta hasta la fecha y el Área de Gestión Administrativa es la que cuenta con la mayor cantidad de expedientes no atendidos tanto a nivel externo como interno, en segundo lugar, se encuentra el Área de Gestión Pedagógica. En la presente tabla se puede observar la calidad de atención de los expedientes procesados del 2014 en promedio en los 12 meses de ejecución fue de 22689,25 y durante el 2015 en los 12 meses 17247,50. Se obtiene una Z de U de Mann Whitney = -346 y una significancia de  $p=0.029$ ; en consecuencia, la significancia es menor al nivel permitido de significancia.  $p<0.05$ . Estos valores nos llevan a tomar la determinación de excluir la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe una diferencia significativa entre la calidad de atención de los expedientes procesados del 2014 – 2015 desde la perspectiva de los usuarios en la Unidad de Gestión educativa local 07, Lima Metropolitana.

*Palabras claves:* Calidad de atención.

## Abstract

The present study entitled: quality of attention of the 2014-2015 in the UGEL 07, Lima metropolitan, had as goal general compare the quality of care of records of 2014-2015 in the unit of management educational local 07, Lima metropolitan.

The type of study according to their purpose was substantive comparative descriptive level, quantitative approach; non-experimental design. The population was conformed by the data base of the DRELM, 2014 and 2015. It is also called basic study. The sample consisted of outstanding care internal records and outstanding 2014 and 2015 of the DRELM external. For the collection of data is used the reports from the source SINAD. Non parametric of Mann Whitney U statistical test was used to compare means of independent samples (budget execution vs 2014 2015).

With respect to the overall goal, completed 90 external files were not served with the response to the request of the user, 83 external administration records had no response to date, and which boasts the largest number of records not served both externally as internal, secondly, find Area of teaching is the Area of administrative management. In the present table is can observe the quality of attention of them records processed of the 2014 in average in the 12 months of execution was of 22689,25 and during the 2015 in them 12 months 17247,50. Gets a Mann Whitney U of  $Z = - 346$  and a significance of  $p = 0.029$ ; as a result, the significance is less to the level permitted of significance.  $p \leq 0.05$ . These values us carry to take the determination of exclude it hypothesis null and is accepts the hypothesis AC: exists a difference significant between the quality of attention of them records processed of the 2014-2015 from the perspective of them users in the unit of management educational local 07, Lima metropolitan.

Key words: quality of care.

## **I. Introducción**

## 1.1 Antecedentes

### Antecedentes internacionales

Según Ramírez (2013) en su investigación titulada: *Calidad de la atención recibida por los usuarios en servicios ambulatorios de salud en México*”, para optar el nivel de magíster en Gestión Pública por la Universidad Nacional Autónoma De México, consideró como meta describir la impresión de la calidad de la atención recibida por los administrados en servicios ambulatorios de la salud en relación con las características incitantes y habilitadoras de la población usuaria. Se hizo uso de la metodología considerada en el diseño experimental correlacional; teniendo en cuenta una muestra de 58 usuarios. Finalmente se consiguió que el 81.2% de los usuarios percibieron buena atención, y el 18.8% no era factible el servicio. Los indicadores que hicieron posible la calificación de buena fueron: el trato personal (23.2%) y mejoría en salud (11.9%); en tanto que las causas que calificaron mala fueron: prolongado tiempo de espera (23.7%) y la inoperatividad en las acciones de revisión y diagnóstico (11.7%), las personas que utilizaron servicios de seguridad social observaron que el 2.6 % veces más frecuentemente mala calidad de atención. Asimismo, los usuarios consideran, la calidad está basada en la forma de atención (44.8%), de la estructura (18.0%), y de la accesibilidad (15.7%). Finalmente, el autor Ramírez recomendó que se debe profundizar en la perspectiva de la buena atención y el buen trato, características que supera aun al de los precios que se puede diseñar, esta acción hará que mejore la calidad de atención en los servicios ambulatorios para el país.

Según Cabrera (2013) en su investigación de título: *Intervención del Programa de reestructuración, rediseño y modernización de redes prestadoras de servicios de salud de Colombia*, para lograr el nivel de magíster en Gestión pública por la Universidad Católica de Colombia, se trazó como meta establecer una tendencia de calidad observada por los beneficiarios de hospitales, objeto de estudio del Programa de modernización de redes prestadoras de servicios de salud de Colombia. Para este estudio se utilizó como metodología el modelo de estudio de programas e intervenciones de salud pública. La herramienta validada a utilizar fue el de PECAUSS, que permitió determinar la apreciación de la

Calidad en los Servicios de Salud y la medición de línea de base 2006. También se hizo el trabajo de entrevista a un promedio de 4,021 usuarios como muestra de los hospitales del Programa. Logrando como producto, que los entrevistados, con promedio de 38 años (70% de mujeres) de los cuales el 60% cuentan con afiliación al régimen subsidiado. De aquellos, el 53% son atendidos en consulta general, valoraron mayoritariamente como bueno o muy bueno. En una escala de 0,0 (pésimo) a 5,0 (excelente), calificaron la calidad con una media de 3,98 (DE; 0,8). Concluyendo finalmente que el Programa en los hospitales fue considerada buena en general. La sub-dimensión más considerada en el estudio en cuanto a la calidad de atención fue el trato humanizado a las personas que acudían a los establecimientos de los hospitales.

Para Requena y Serrano (2012) en su trabajo titulado: *Calidad de servicio desde la perspectiva de Ciencias, Usuarios y auto-percepción de Instituciones de Captación de Talento*, para optar el nivel de magister en Ciencias Económicas y Sociales, por la Universidad Andrés Bello, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales Venezuela, se trazaron como meta considerar la calidad de servicio desde la mirada de los clientes. Cuyo diseño utilizado fue el no experimental transaccional, que permitió el recojo de datos de 15 instituciones cazadoras de talento del área metropolitana de Caracas, 30 organizaciones que hayan sido parte y/o cliente de las instituciones cazadoras de talento y 30 aspirantes que fueron contratados por la organización; dicha población fue medida en cuanto a la variable calidad de servicio prestado por sus cinco aspectos: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta o diligencia, seguridad o garantía y empatía. La herramienta utilizada para el recojo de datos fue el de SERVQUAL (Service Quailty) diseñado por Berry, Parasuraman y Zeithaml, en 1993. El estudio arroja que la calidad en cuanto a servicio prestada, es buena más no excelente. Los responsables de la administración del servicio consideran que los establecimientos prestadores de servicios deben de brindar un excelente servicio para los usuarios que confían y se atienden a diario. Esto nos demuestra que no solo se debe tomar en cuenta la percepción de la organización o empresa, sino tener la percepción de los usuarios que acuden en los distintos tiempos de atención médica ya que puede diferir mucho de los que simplemente se ve.

Torres y Rivas (2014) en su trabajo titulado: *Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados*, para optar el nivel de magister en Ciencias Gestión Pública, por la Universidad Libre Seccional Barranquilla Colombia, se propuso como meta considerar la calidad atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en los establecimientos de Salud de Barranquilla (Colombia). Se hizo el estudio descriptivo, de corte transversal, cuantitativo; con una encuesta a 158 pacientes a través de un cuestionario de calidad observada. Para la obtención de los resultados se utilizaron las medidas de tendencia central, frecuencia absoluta y relativa; siempre con el rigor ético y metodológico correspondiente. De los encuestados el 44% fueron hombres y el 56% mujeres, entre las edades promedio de 48.5 años. La calidad de atención de Enfermería en los establecimientos de salud pública fue: "Peor y mucho peor de lo que se esperaba" un 4%, "Como se lo esperaba" en un 17%, "Mejor y mucho mejor de lo que se esperaba" en un 78%. Así mismo el 48.7% estuvo "Muy Satisfecho", el 48.1% "Satisfecho", y el 3% "Poco y Nada Satisfecho". El 78% de pacientes evidenciaron altos niveles de calidad percibida de la atención de Enfermería correlacionado con el 96.8% que se sintió satisfecho y un 97%. La percepción de la calidad de atención está relacionada con el nivel de satisfacción. Mientras mejor sea atendido el usuario su observación en cuanto a la calidad brindada será siempre óptima y de mayor confiabilidad.

Silva, Córdova, Vergaray, Palacios y Partezan (2015) en su investigación titulada: *Calidad de atención del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados con dolor*, para optar el grado de magister en Administración de los servicios de Enfermería - Universidad Autónoma del Estado de México, se trazaron como meta identificar la calidad del cuidado en pacientes hospitalizados con dolor por los trabajadores de enfermería. Se diseñó un estudio transversal descriptivo, con una muestra de 77 enfermeras profesionales en uno de los establecimientos hospitalarios de la ciudad de Toluca, México. Se introdujo a la escala Likert, validada con Alfa de Crombach de 0.802 dividida en tres estándares con 7 indicadores de estructura, 13 de proceso y 4 de resultados. La investigación demuestra que un 90.9% fueron atendidos con un cuidado de máxima calidad, 7.8% con calidad y 1.3% con calidad mínima.

## **Antecedentes nacionales**

Campos (2014) en su trabajo titulado: *Calidad del servicio de salud que brinda el Hospital Santa María del Socorro*, para lograr el grado de Magíster en Gestión Pública por la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, se trazó como objetivo diagnosticar la calidad del servicio de salud que brinda el Hospital Santa María del Socorro, con el modelo SERVQUAL. Para este trabajo hizo uso de la metodología Descriptivo correlacional, Transversal; con una muestra conformada por 216 usuarios entre 15 - 75 años de edad a través de la encuesta SERVQUAL para la recolección de datos. La investigación arroja que el 75,4% de los pacientes consideraron que el servicio de salud es de buena calidad, el 88,8% de ellos comentaron como buena la atención, finalmente el 82,4% de los pacientes manifestaron que estaban satisfechos con la atención recibida. Finalmente se concluye que la calidad de atención en el Hospital de Santa María del Socorro es buena, a pesar de ello debe orientarse a la búsqueda de la excelencia, para disminuir la insatisfacción del 15,3% de usuarios. En resumen, se consolida que es necesaria la buena atención a los usuarios del Hospital de Santa María del Socorro, para recuperar la confiabilidad, y empatía del personal de salud esto conllevaría a conservar y mejorar la buena imagen. En este estudio se aprecia también la relación directa que existe entre la percepción de la atención y el nivel de satisfacción del usuario, que coincide con otros autores.

Según Veliz y Villanueva (2013) en su investigación titulada: *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur*, para optar el grado de Magíster en Gerencia Social por la Universidad Católica del Perú, se trazó como meta diagnosticar la calidad de servicios que reciben los usuarios internos y externos en los Centros de salud para Infecciones de Transmisión Sexual de la DISA Lima Sur, es decir en los CERITS de Villa el Salvador y Chorrillos, en el periodo de Agosto a Octubre del 2011. El diagnóstico se realizó del tipo exploratorio de corte transversal, descriptivo. El estudio se ha tratado con un enfoque cuantitativo; porque busca determinar la magnitud de la calidad percibida de los usuarios internos y externos. Después de un minucioso estudio se llegó a las siguientes conclusiones: (a) Los



usuarios internos y externos consideran, los servicios que reciben en los establecimientos de salud para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur, presentan mínimas consideraciones negativas. Esto lleva a concluir que el servicio brindado en los CERITS es bueno a pesar de las bajas coberturas, (b) De los 12 entrevistados, 07 manifestaron no haber oído hablar de los CERITS y 06 haber asistido a otras instituciones que brindan servicios similares al CERITS. Asimismo, comentaron que recibieron muchos beneficios hasta compensación monetaria por su asistencia a los centros de atención.

Podestá (2013) en su investigación titulada: *Determinación de la calidad de atención en los pacientes quirúrgicos referidos al hospital ESSALUD Vitarte*, para lograr el grado de Magíster de Gerencia de Servidor de Salud por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Lima Perú, se trazó como meta diagnosticar la Calidad de atención para los pacientes Quirúrgicos referidos al Hospital de ESSALUD, Vitarte - Lima. Hizo investigación con una población de 15,954 pacientes quirúrgicos entre los periodos 2010 y 2011, consiguiendo una muestra probabilística de 1,000 pacientes a través del enfoque Cuantitativo, No Experimental, Diseño Descriptivo Correlacional Deductivo. Para el recojo de información se utilizó la encuesta SERVQUAL adaptada a Salud, aplicando la Estadística Descriptiva y el software SPSS versión 19.0. Como finalización fundamental demostró que se debe establecer criterios consensuados que permitan el diseño de un modelo de Gestión integral en el establecimiento quirúrgica (LEQ).

Monchón y Montoya (2014) en su trabajo titulado: *Nivel de la calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia, Hospital III-Essalud, Chiclayo*, para optar el grado de Magister de Gerencia de Servidor de Salud por la Universidad Nacional Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo - Perú, se trazaron como objetivo determinar el nivel de atención del cuidado enfermero de los pacientes, en el servicio de emergencia del centro hospitalario. El estudio fue descriptivo con un enfoque cuantitativo de muestra aleatoria simple, con la intervención en una población de 329 pacientes, siendo el criterio de trabajo el siguiente: pacientes que hicieron uso por primera vez el servicio de Emergencia y aquellos que cuentan con enfermedades

psiquiátricas y menores de edad. Se aplicó la encuesta SERVQUAL modificada, validada por una prueba piloto, siendo el Alfa de Cronbach de 0,76. Esta investigación arrojó los siguientes resultados: un 64,18% de los usuarios consideraron la calidad del servicio es bajo, el 30,18% consideraron el servicio de calidad medio y el 5,64% como nivel de calidad alto. Las dimensiones mejores calificadas fueron las de fiabilidad y capacidad de respuesta con una brecha de -0,92 y la de más baja consideración fue el de elementos tangibles con una brecha de -1,08. Se concluye, el nivel de calidad de atención a los usuarios en el Área de Emergencia del Hospital de Chiclayo es bajo.

Quina (2014) en su trabajo de investigación titulado: *Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital general I José Soto Cadenilla Chota*, para optar el grado de Magíster en Gestión de los Servicios de Salud por la Universidad César Vallejo Chiclayo Perú, se trazó como meta determinar la observación de la calidad de atención en el Servicio de Emergencia del Hospital General I “José Soto Cadenillas”- Chota (HGJSC) en el 2014. El estudio se realizó del tipo cuantitativo, descriptivo – transversal; con una población muestral de 24 trabajadores y, 81 pacientes que permanecieron en observación en el Servicio de emergencia del HGJSC. Los datos se obtuvieron a través de un cuestionario y una encuesta estructurada. Asimismo, el 75 % de trabajadores del servicio de emergencia consideran que la calidad de atención es regular y, el 67 % de pacientes en observación, consideran la calidad de atención regular. El estudio de la calidad se determinó por dimensiones, encontrándose que en cuanto a la dimensión estructura el 79% de trabajadores tiene una percepción regular. Referente a la dimensión de proceso, el 71% de trabajadores consideran la calidad de atención regular, igual el 63% de pacientes consideran regular; respecto a la dimensión de resultado, el 54 % de trabajadores perciben la calidad de atención regular y, el 72 % de valoran como buena la calidad de atención. Se concluye que la atención en el establecimiento hospitalario de Emergencia General I de “José Soto Cadenillas”- Chota (HGJSC) es de nivel regular, por lo que queda la responsabilidad de los directivos y los trabajadores del servicio de revertir estos resultados.

## 1.2 Fundamentación científica, técnica o humanista

### Bases teóricas de la calidad de atención

Parasuraman, Zeithml y Berry (1985) precisó que: "La calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera confiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicio" (p. 34).

La calidad es la manifestación operativa de atención al usuario a través del buen trato y la predisposición de hacerlo.

Ramírez (2013) "La calidad se configura como un modelo de gestión y un estilo de dirección implantado en las instituciones líderes, así como una manera de ser y de vivir". La calidad es la manifestación intencional mejorable.

La calidad es una característica importante e irremplazable para el correcto funcionamiento de una institución, el ser una institución pública no quiere decir que la calidad debe ser mínima. Por el contrario, los usuarios de esas instituciones son individuos que necesitan mucho más seguimiento y ayuda.

Donabedian (1990) citado por Torres (2011) definió:

Calidad como los logros de los mayores beneficios posibles de la atención médica, con los menores riesgos para el paciente. Señala que ésta puede interpretarse en dos dimensiones interrelacionadas e interdependientes: la técnica y la interpersonal. La atención técnica se refiere a la aplicación de la ciencia y la tecnología médicas de una manera que rinda un máximo de beneficio para la salud. La atención interpersonal conlleva a desarrollar valores y expectativas positivas de los pacientes.

Donabedian (1990) definió:

La Calidad de atención consiste en prestar el servicio de acuerdo a las necesidades de los pacientes que los requieren. La calidad implica la adecuación de las necesidades del usuario.

Por otro lado, Farías (2010) definió la calidad del servicio como:

Es la prestación de servicios y productos básicos en el tiempo esperado por los pacientes. Asimismo, es darle un valor agregado con la escucha y hacerlos sentir bien.

El autor precisa que es necesario conocer hasta lo más profundo de las necesidades de los clientes para tratarlos de manera empática y se consideren importantes en todo momento.

Vargas y Aldana (2007) definió como: “Es la búsqueda de la excelencia en todas de las dimensiones de atención al usuario para generar satisfacción de necesidades y expectativas de quien busca el servicio” (p. 45).

La calidad del servicio está positiva y directamente correlacionada con la satisfacción del usuario, y esta última está influenciada por la percepción de la calidad del servicio. Aunque el término calidad para otros sectores como son educación y justicia suelen variar.

Zeballos (2000) calidad: es el “Conjunto de características de un bien o servicio que logran satisfacer las necesidades y expectativas del usuario” (p. 34).

## **Características importantes de calidad de atención a los usuarios**

### Fiabilidad

Parasuraman, Zeithml y Berry (1985) manifestaron: “Es el conjunto de capacidades y habilidades del personal para realizar el servicio de forma confiable y cuidadosa”.

Ruiz (2012) precisó:

La fiabilidad de un sistema es hacer un producto o proceso sin fallos y evitando el riesgo mínimo, con un factor esencial para la competitividad de una industria, va desde (...), hasta el seguimiento del final de la producción”. Se dice que es confiable cuando un determinado producto es de buena calidad que se encuentra dentro de sus límites de especificación. (p. 32)

La percepción de los usuarios es importante para movilizar las formas de atención y mejora de los mismos.

### Servicio y satisfacción del cliente

Zevallos (2000) sostuvo:

El cliente de un servicio no puede expresar su satisfacción hasta que no haya comprobado lo que consume. Así, el servicio recibido se transforma en un elemento diferenciador de las competencias entre las instituciones prestadoras de servicios con atención a los usuarios.

La atención oportuna al cliente dará buena impresión para confiar en su institución, esto ha propiciado la aplicación de las diferentes estrategias para que los usuarios se sientan satisfechos.

## Atención brindada a los usuarios

Gronroos (2009) precisó:

Es el trato que reciben y con frecuencia utilizan básicamente ese elemento al juzgar la calidad de la atención como un todo, incluyendo los méritos técnicos. Así, la única manera de identificar que los usuarios sigan confiando en su atención que brinda los trabajadores de cada servicio (p.10).

De acuerdo el autor se entiende que los pacientes deben sentirse satisfechos de sus servicios que ofrece dentro del campo laboral. En consecuencia, cada institución buscará formalizar el valor agregado para poder agradar a los usuarios sobre los servicio y beneficio que brinda la institución.

## Capacidad de Respuesta

Parasuraman, Zeithml y Berry (1985) definió: “Es la disposición y voluntad del personal proveedor del servicio para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido” (p. 42). Finalmente podemos deducir que la cortesía y el buen trato al trabajador es un factor que mejorará el clima institucional y el servicio a prestar como tal.

Farias (2010) “la reacción que tiene cada persona y se pueden adaptar a las condiciones del medio ambiente debido a transformaciones evolutivos”. La calidad de servicio es la habilidad de contar con una reacción favorable a favor de los clientes y/o usuarios.

## Atención a los usuarios

Pérez (2006, citado en Velásquez, 2011) afirmó:

La atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común, pues permite, mediante un proceso de estudio relativamente rápido, obtener un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere

información que beneficia a la entidad prestadora de los servicios de educación, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas (p.15)

La atención a los usuarios no debe decaer, ya que ellos son la razón de ser de la institución.

En nuestro país, el Perú, la Resolución Ministerial 186-2015-PCM aprobó el “Manual para mejorar la atención a la ciudadanía” en las entidades de la administración pública que tiene alcance nacional y es de cumplimiento obligatorio en todas las entidades de la administración pública. En dicha Resolución Ministerial, manifiesta que la implementación se efectuará en forma progresiva.

Cabe destacar que, en la Política de Gestión Pública del Estado, está orientado a la ciudadanía y, por lo tanto; la ciudadanía tiene derecho a recibir una atención de calidad.

## Seguridad

Parasuraman, Zeithml y Berry (1985) definió: “es el conocimiento y atención demostrados por los trabajadores y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza”. La seguridad es el grado de confianza que genera un trabajador hacia sus clientes o usuarios respectivamente.

Ramírez (2013) precisó que: “Conocimiento y atención de los trabajadores y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa a las anteriores dimensiones denominadas como profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad)” (p.9)

Los usuarios que acuden diariamente por realizar trámites deben sentir confianza y seguridad en la institución que los atienden. Es importante explicar a los usuarios sobre los beneficios y servicios que posee la institución.

## Permanencia del cliente

Pérez (2006) manifestó que:

El cliente es la persona quien determina el tema de la calidad, pues es quien demanda de la institución los bienes y servicios que necesita. La institución hace el papel de satisfacer las necesidades esperando de aquellos la aceptación oportuna para su desarrollo en el mercado.

El autor considera que es importante conservar a cada uno de los clientes, esto se logra a través de la prestación de servicios y productos de calidad, buen trato, y el valor agregado que espera cada consumidor, cliente o usuario en un mercado de alta competitividad. Es importante que la institución se esfuerce por lograr la permanencia de cada uno de los clientes dentro de su institución.

## Empatía

Parasuraman, Zeithml y Berry (1985) “es la predisposición de ponerse en el lado del otro, considerar primero al usuario y atender según sus características y necesidades particulares de cada uno de ellos.

Velásquez (2011) manifestó: “Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las instituciones a sus clientes (agrupa a los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario)” (p.9).

Es el esfuerzo y esmero que se coloca en la atención del usuario con una atención personalizada – propia e individual, que cumplen con lo que se comprometen.

En educación, sucede de igual modo, los usuarios que llegan a las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL), esperan una atención individual y de calidad según sus necesidades quienes presentan sus requerimientos y, esperan una respuesta oportuna dentro los plazos establecidos como máximo.



## Elementos tangibles

Parasuraman, Zeithml y Berry (1985), son los aspectos físicos que el usuario observa de la institución. Estos se relacionan con todos los servicios de atención que requiere el usuario que puede ser de mala, mediana o buena calidad.

Es necesario que la infraestructura de todas las áreas de atención sea de calidad, específicamente el de mesa de partes.

En el Ministerio de Educación, la modernización de la Gestión Pública, se ha iniciado en las UGELs de Lima Metropolitana, tratando de crear espacios adecuados para atender a los usuarios en forma rápida, oportuna y tratando de darles las comodidades del caso de acuerdo a los espacios con los que cuentan cada una de ellas. Todos somos conscientes que es un primer paso, pero; consideramos que esta es la manera de cumplir con la normatividad vigente y avanzar peldaño a peldaño en mejorar la atención que todos reclamamos y que día a día debe mejorar.

## Enfoques de Calidad

Zevallos (2000), expresa que la calidad debe ser objeto de gestión en todas las instituciones. Para ello se ha determinado varios enfoques:

Enfoque basado en el Usuario: Las instituciones dependen de sus clientes por consiguiente es necesario considerar las necesidades actuales y futuros de los clientes.

Enfoque basado en el Proceso: los resultados son mejores cuando las tareas y los recursos se gestionan como un proceso.

Enfoque basado en el Producto: La calidad es variable y medible, de forma que las diferencias en calidad reflejan diferencias en la cantidad de algún ingrediente o atributo del producto.

Deming en su teoría del Ciclo de la Calidad (PHVA), mira la calidad no como un fin específico sino como un proceso de mejoramiento continuo de

proceso cíclico (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) con el fin de ir día tras día alcanzando los niveles de calidad.

El Círculo de Mejoramiento continuo de Deming consta de cuatro fases:

Planificar: que cumple cuatro pasos:

Definir las metas a obtener.

Considerar el contexto actual, realizando un diagnóstico y definiendo los problemas a resolver y las áreas de mejora, priorizadas en orden de significancia.

Definir las actividades de mejora, para pasar de la situación actual a la situación deseada.

Establecer a través de un plan de trabajo, todos los pasos que deben seguirse para la implementación de las acciones de mejora.

Hacer: Es importante que se efectúe el plan tal como fue diseñado y que se establezcan mecanismos de control, para ir evaluando los progresos y/o corrigiendo las fallas.



*Figura 1.* Ciclo de la Calidad de Deming.

*Fuente:* Adaptado por Deming, We. E. en Díaz \_ Regañon, Rcols. Calidad en el servicio.

Manual de calidad asistencial. CESCAM, Castilla la mancha. 2009.

Verificar: es la fase que permite comparar los resultados logrados con los esperados. La verificación se da en dos momentos: mientras se implementa el proceso y cuando ya se tienen los resultados. La verificación pretende comprobar si todo lo planeado se ejecutó y se cumplió los resultados esperados.

Actuar: consiste en ir haciendo los ajustes y replanteando las acciones para lograr los beneficios esperados. Si los resultados se lograron, se debe estandarizar y sistematizar los procedimientos para asegurar la confiabilidad lograda en el proceso.

Deming (2009), reconoce la percepción que el consumidor tiene de ese producto, si realmente cumple con sus expectativas, intereses y gustos particulares le es favorable y lo considera de calidad.

Deming, pensar en la calidad de un producto para el consumidor no es un trabajo fácil, puesto que cumplirles a multitudes de clientes es una tarea ardua, pero, sin embargo, consiste en ajustar el producto al público consumidor, y no, el público al producto.

Finalmente dijo: toda institución que pretenda ofrecer productos y/o servicio de calidad debe tener una cultura del proceso en todas sus tareas organizacionales. Walton, asegura que la institución planifica un cambio frente a los requerimientos considerados por los clientes, actúa para normalizar el cambio o para comenzar el ciclo de mejoramiento nuevamente con una nueva información y visión de competitividad en el mercado.

#### Modelo de calidad de la atención a los usuarios

Donabedian (1966) estableció: las dimensiones de estructura, proceso y resultado y sus indicadores para evaluarla se basan en métodos de procesos y resultados que generan reflexiones importantes sobre la responsabilidad en la mejora de la calidad en dicho servicio que necesita ofrecer la institución o empresa prestadora de servicios.

## Estructura

Donabedian (1966) definió: “Son todos los atributos materiales y organizacionales relativamente estables, así como los recursos humanos y financieros disponibles en los sitios en los que se proporciona atención”.

Mediante el uso de los materiales y equipos básicos se puede mantener la institución en una óptima calidad de atención basados en las Normas y Leyes que rige a un buen desempeño.

## Proceso

Donabedian, (1966) definió: se refieren “a lo que los usuarios y proveedores son capaces de hacer por los pacientes, la interrelación con las tareas de apoyo diagnosticadas además de las actitudes, habilidades, destreza y técnica con que se llevan a cabo” (p. 8).

El autor indica: los procesos son actividades desarrolladas por el personal administrativo y de servicios. Asimismo, la comunicación del personal hacia el paciente debe ser de una manera fluida, ósea informarle al paciente de forma clara y precisa referente a su diagnóstico y tratamiento.

## Resultado

Donabedian, (1966) refirió: “a la variación de los niveles de salud y a la satisfacción del paciente por la atención recibida, la cual le otorga una significancia mayor por la necesidad de satisfacer las expectativas del usuario mediante un servicio de mayor calidad”.

Asimismo, el cumplimiento de dar las indicaciones al paciente, referentes a su diagnóstico, para que continúe con su adecuado tratamiento y, por ende, el paciente quede satisfecho.

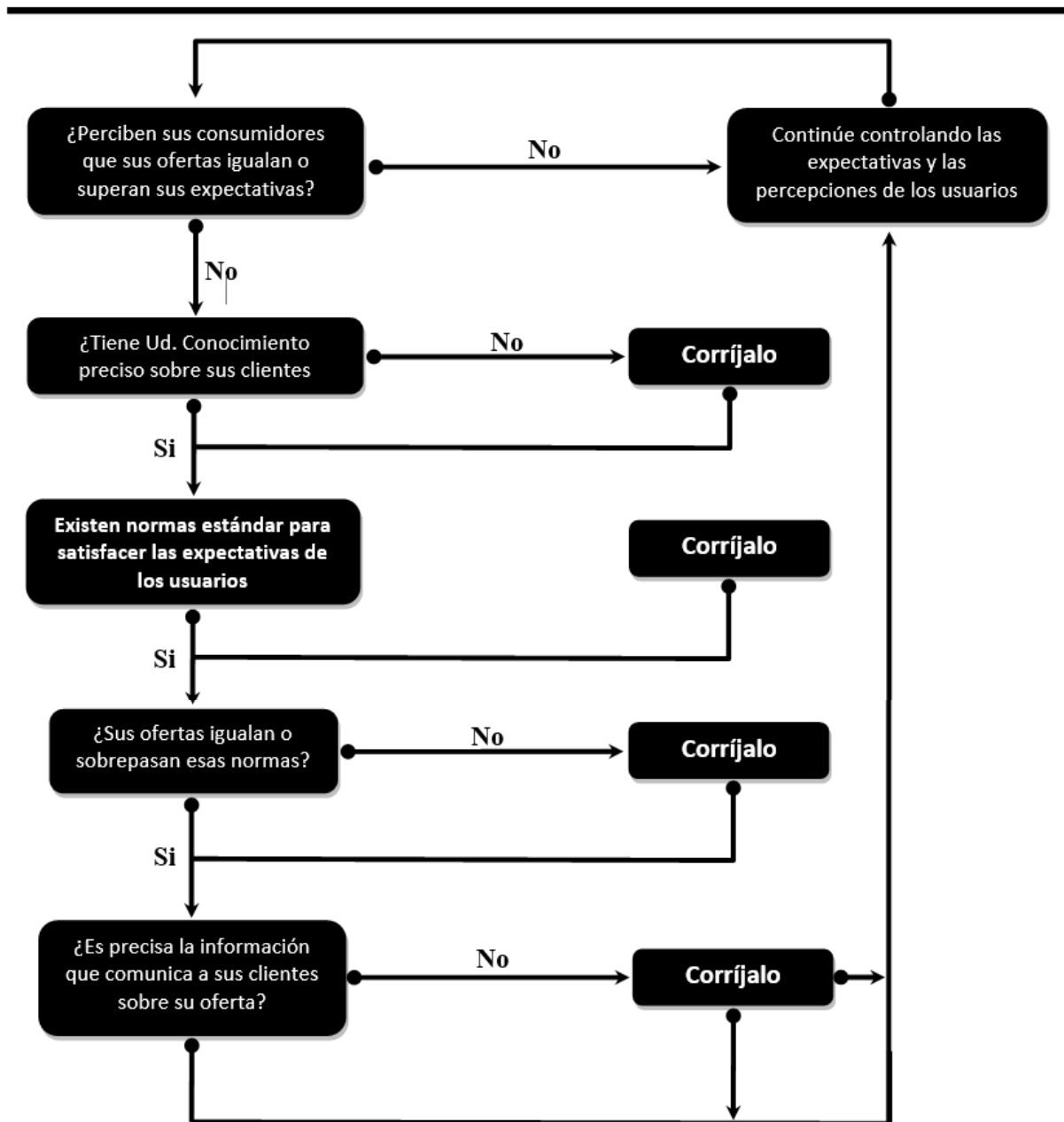


Figura 2. Modelo del proceso para la medición y mejora continua de la calidad de servicio

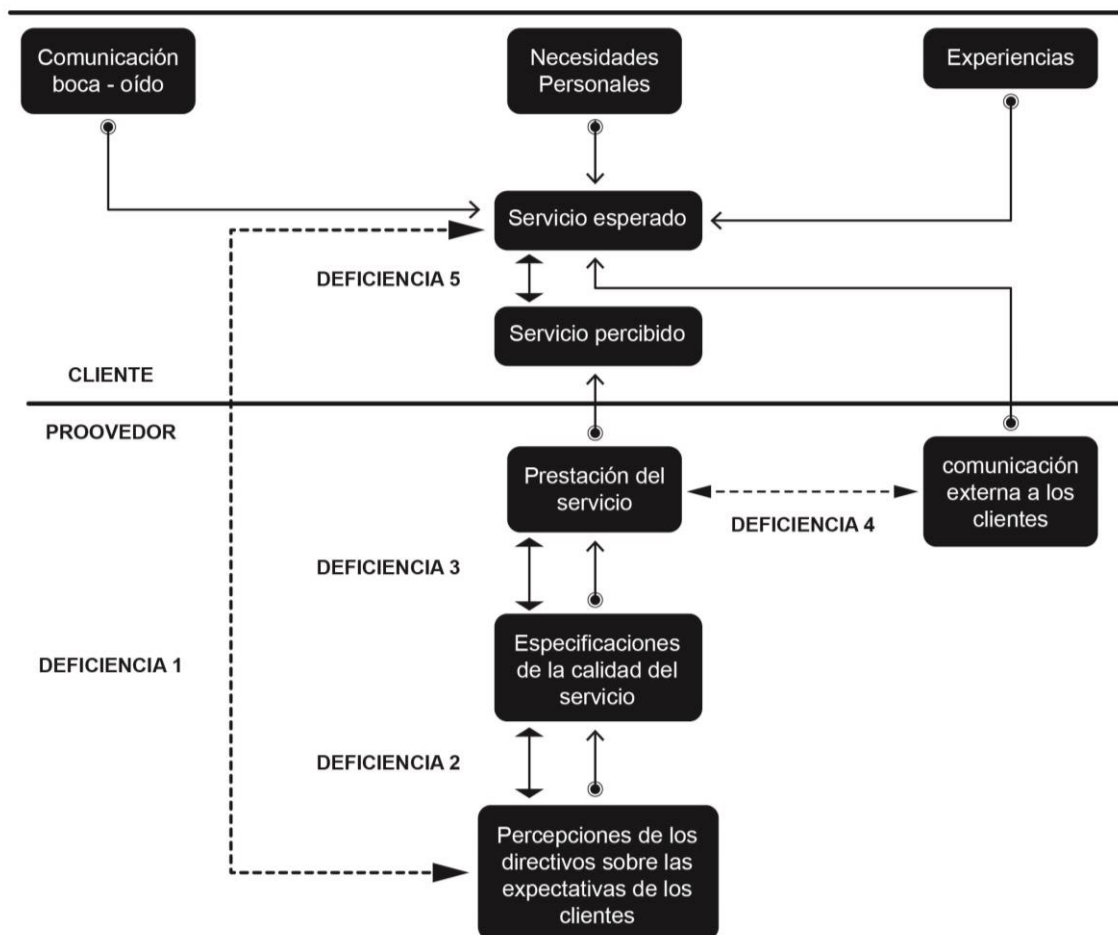


Figura 3. Modelo de deficiencias

### 1.3 Justificación

Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 40) presentó el siguiente carácter teórico, práctico o metodológico.

#### Justificación teórica

Se llegó a obtener informaciones relevantes a la calidad de atención para incorporar a la ciencia, de acuerdo los resultados se tomaron medidas correctivas para solucionar casos que va generando día a día, de acuerdo a las teorías obtenidas se plasmó los indicadores que sirvió para medir, se recomendó para bien de la institución, a la vez se conoció el comportamiento de la calidad de atención según los usuarios externos. También es conveniente porque hay

dificultades en la atención a los usuarios para considerar estrategias adecuadas, con los resultados obtenidos se realizó un efecto multiplicador las demás áreas. Por lo tanto, es necesario realizar investigaciones relacionados al tema para mejorar la calidad de atención a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 07 de Lima Metropolitana.

### **Justificación práctica**

Es relevante porque permitió mejorar la atención en los usuarios. Es importante realizar este tipo de estudio porque ayudó a mejorar la atención a los usuarios externos y de esta se beneficiaron los los usuarios de la Unidad de Gestión educativa local 07 de Lima Metropolitana.

### **Justificación metodológica**

El estudio brinda procesos metodológicos a través de la identificación del diseño de estudio y las herramientas de estudio, los cuales, luego de ser validados pueden servir para posteriores estudios con otras variables o contexto. La situación problemática planteada es pertinente y relevante para los usuarios, creo que los resultados servirían como un estudio diagnóstico sobre la cual se podrían vislumbrar posibles correctivos y proponer acciones de mejora a favor de los usuarios.

## **1.4 Problema**

### **Realidad problemática**

En la actualidad, en el mundo han surgido nuevas formas de realizar una buena gestión administrativa, forzadas quizás en el proceso de globalización, llevando el avance de la ciencia y la tecnología que se impone y que exige en los actuales momentos un cambio de mentalidad sobre los procesos educativos. Por ello, la gestión administrativa en las instituciones de gestión educativa ayuda en la planificación, organización, ejecución y control de la institución, de manera que, este proceso repercute en la construcción de una nueva sociedad educativa.

En el Perú, el tema de gestión administrativa es analizado en diversas fuentes, una de las metas del Ministerio de Educación es mejorar la calidad. Pero la realidad indica que el responsable de la buena administración adolece de las fases del proceso administrativo y del modelo de liderazgo que contribuya en el desarrollo de la institución, ya que algunos informes indican una baja capacidad de gestión y falta de conocimiento en el cargo, en consecuencia, brinda resultados poco alentadores.

Los usuarios de la UGEL 07 de Lima Metropolitana, han evidenciado la baja capacidad de gestión administrativa, porque no se logra consolidar una buena calidad de servicio, Robinnns y Coulter (2012, p.21) definieron: “La administración es la coordinación de las tareas de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otros individuos y a través de ellas”.

En la UGEL 07, se suscitan muchos problemas porque existen muchos expedientes no atendidos, por lo que se da el permanente reclamo de miles de usuarios que se acercan a la UGEL, manifestando su malestar porque no son atendidos en su solicitud durante varios meses y años, además; del maltrato que reciben los usuarios por parte de los funcionarios cuando se acercan a preguntar sobre la situación de sus expedientes, no les brindan la respuesta adecuada sobre la situación de sus expedientes, no se comprometen a resolverlos en un tiempo adecuado, ni tampoco, reciben una respuesta por escrito por la desorganización en la que se manejan los responsables los documentos a su cargo y que en algunos casos han extraviado y nadie asume la responsabilidad de las situaciones presentadas, por los continuos transformaciones del personal que se realiza en la UGEL, ya sea por renuncias o por la incapacidad laboral y el desconocimiento del personal que se incorpora a la institución sobre el del estado en que se encuentran los expedientes, estos actos propician el malestar y reclamo de los usuarios por consiguiente; se entorpece la administración y como consecuencia brinda un servicio inadecuado que va perjudicando la imagen de la UGEL, que con el transcurrir del tiempo.



En la calidad de servicio, los usuarios, manifiestan sus reclamos y quejas permanentes en las entrevistas con el Director de UGEL, en el libro de reclamaciones o presentando su Formulario Único de Trámite por mesa de partes, este malestar se escucha por parte de los usuarios que constantemente dialogan entre ellos en los pasadizos de la UGEL, sobre la mala atención y maltrato por algunos trabajadores. Por estos motivos es importante conocer la calidad de servicio que se brinda en dicha UGEL, este estudio se centra en el estudio de las razones que originan el problema cuyo resultado al finalizar nos permitirá conocer la gestión administrativa que genera la calidad de servicio.

La existencia institucional de la UGEL N° 07-San Borja se remonta a la década de los 90, cuando el 31 de Julio de 1996, de acuerdo al Decreto Supremo N° 004-96-ED, la USE N° 09 de Chorrillos y la USE N° 10 de San Borja unen su delimitación jurisdiccional y se crea la USE N° 07, siendo su ámbito de jurisdicción, las II.EE de los distritos de: Barranco, Chorrillos, Miraflores, San Borja, Santiago de Surco, Surquillo y San Luis a quien incorporan cinco años después. El cambio de denominación de Unidad de Servicios Educativos (USE) a Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) se da en el año 2002 mediante la Ley de Bases de la Descentralización y la modificación del Reglamento de Organización y Funciones de las Direcciones Regionales de Educación y de las Unidades de Gestión Educativa Locales. Con la UGEL N° 07-San Borja, nació una nueva forma de gestión educativa y con ese acontecimiento, una oportunidad para desempeñar todas las capacidades profesionales y actitudes personales del capital humano con el que cuenta la gran familia de esta Institución. Desde la creación de la UGEL N° 07-San Borja, han transcurrido 19 años, actualmente está bajo la Dirección de la Mg. Gloria María Saldaña Usco quien asumió el cargo luego del Concursos para Directores de DRE y UGEL realizado el presente año de acuerdo a la Ley de la Reforma Magisterial, su meta es mejorar la calidad del servicio, garantizar y fortalecer el proceso educativo de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas de la jurisdicción de la UGEL 07-San Borja. La Sede Institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local 07-San Borja tiene como domicilio legal el inmueble ubicado en la Av. Álvarez Calderón N° 492 Torres de Lima Tambo distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima.

Después de estudiar los elementos de juicio se procede a plantear la siguiente pregunta:

### **Formulación del problema**

#### **Problema general**

¿Cuál es la diferencia de la calidad de atención de los expedientes procesados del 2014 – 2015 desde la perspectiva de los usuarios en la Unidad de Gestión educativa local 07, Lima Metropolitana?

#### **Problemas específicos**

PE1: ¿Cuál es la diferencia de la calidad de atención de los expedientes pendientes internos del 2014 – 2015 desde la perspectiva de los usuarios en la Unidad de Gestión educativa local 07, Lima Metropolitana?

PE2: ¿Cuál es la diferencia de la calidad de atención de los expedientes pendientes externos del 2014 – 2015 desde la perspectiva de los usuarios en la Unidad de Gestión educativa local 07, Lima Metropolitana?

### **1.5. Hipótesis**

#### **Hipótesis general.**

Existe una diferencia significativa entre el estudio comparativo de atención de expedientes del 2014 – 2015 en la UGEL 07, Lima Metropolitana.

#### **Hipótesis específicas.**

HE1: Existe una diferencia significativa entre la calidad de atención de los expedientes pendientes internos del 2014 – 2015 desde la perspectiva de los usuarios en la Unidad de Gestión educativa local 07, Lima Metropolitana.

HE2: Existe una diferencia significativa entre la calidad de atención de los expedientes pendientes externos del 2014 – 2015 desde la perspectiva de los usuarios en la Unidad de Gestión educativa local 07, Lima Metropolitana.

## **1.6 Objetivos**

### **Objetivo general**

Comparar la diferencia entre el estudio comparativo de atención de expedientes del 2014 – 2015 en la UGEL 07, Lima Metropolitana.

### **Objetivos específicos**

OE1: Comparar la diferencia de la calidad de atención de los expedientes pendientes internos del 2014 – 2015 desde la perspectiva de los usuarios en la Unidad de Gestión educativa local 07, Lima Metropolitana.

OE2: Comparar la diferencia de la calidad de atención de los expedientes pendientes externos del 2014 – 2015 desde la perspectiva de los usuarios en la Unidad de Gestión educativa local 07, Lima Metropolitana.

## **II. Marco metodológico**

## 2.1 Variables

### Definición conceptual de la variable

#### Calidad de atención

Parasuraman, Zeithml y Berry (1985) precisó que: "La calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera confiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicio" (p. 34).

### 2.2 Operacionalización de variable.

Tabla 1

*Operacionalización de la variable calidad de atención.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y Valores
Expedientes pendientes internos	- COPROA		
	- AGA		
	- AGP		
	- AGI		
	- OAJ		
	- IMI		
	- SUBCAFAE		2014
Expedientes pendientes externo	- SETEDISER		2015
	- COPROA		
	- AGA		
	- AGP		
	- AGI		
	- OAJ		
	- IMI		
	- SUBCAFAE		
	- SETEDISER		

## 2.3 Metodología

La metodología del estudio que se usó es el método cuantitativo según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 37). "El punto de vista cuantitativo se basa en el diseño de hipótesis, la recaudación y el estudio de datos. Así mismo, la medición y el estudio de datos se fundamentan en procedimientos estadísticos".

## 2.4 Tipo de estudio

El estudio es básico con un nivel descriptivo, estuvo orientada al conocimiento de la realidad tal y como se presenta en una situación espacio temporal dada (Sánchez y Reyes, 2006, p. 102).

El actual estudio, ocupa según lo planteado por Tamayo (2010) indicó:

El método descriptivo, así mismo recibe el nombre de estudio básico o dogmático, porque parte de un planteamiento de marco teórico y permanente en él, su propósito es diseñar nuevas teorías o modificar las existentes, en extender los conocimientos científicos o filosóficos, teniendo en cuenta de no contrastarlos con ningún aspecto referido práctico. (p.8)

## 2.5 Diseño de estudio

No experimental, descriptivo comparativo de corte transversal. Teniendo presente que se tomó la data en forma directa, inmediata y confiable SINAD(Sistema de Información de Apoyo a la Administración documental y de Archivo), es decir; la fuente fue la base de datos de los expedientes pendientes internos y externos del 2014 y 2015, se realizó un estudio de cada expediente en el proceso en su contexto sin influenciar o manipular dicha variable.

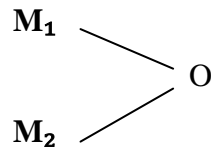
El estudio es un proyecto no experimental basado hipotéticamente.

Al respecto Hernández *et al.* (2014), quién definió los proyectos no experimentales como: “Estudios que se desarrollan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después estudiarlos” (p. 152). Así mismo los diseños de estudio transversal o transeccional acopian la información en un espacio y tiempo donde su propósito es detallar las variables y estudiar su incidencia e interrelación en un momento.

Es transversal y retrospectivo ya que su propósito es “describir variables y estudiar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández *et al.*, 2014, p. 154).

Toma en cuenta dos o más estudios descriptivos simples, para luego comparar los datos recogidos.

Diseño: Donde:



M<sub>1</sub>: Muestra 1 (Pendientes internos 2014)

M<sub>2</sub>: Muestra 2 (Pendientes externos 2015)

O: Información (observaciones) fundamental o de interés que acopiamos de la muestra.

## 2.6 Población, muestra y muestreo

### Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con un conjunto de especificaciones. Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (p. 174).

La población estuvo conformada por 181 514 es de 2014 y 181 508 del 2015.

Tabla 2

*Expedientes pendientes del 2014*

N°	OFICINA	N° DE ESPEC	PENDIENTES INTERNOS	PENDIENTES EXTERNOS	TOTAL PENDIENTES	TOTAL PROCESADOS
1	COPROA1	20	3	39	42	1146
2	CE	1	37	90	127	41
3	TRANSP	4	3	11	14	25
4	ADM	105	54	83	137	7174
	TOTAL	130	97	223	320	8386

Tabla 3

*Otras áreas con expedientes pendientes del 2014*

N°	OFICINA	PENDIENTES INTERNOS	PENDIENTES EXTERNOS	TOTAL PENDIENTES	TOTAL PROCESADOS
1	COPROA	10	14	24	45
2	AGA	1972	5025	6997	126225
3	AGP	955	2842	3797	13381
4	AGI	362	670	1032	30204
5	OAJ	22	22	44	8471
6	IMI	4	33	37	1036
7	SUBCAFAE	108	117	225	0
8	SETEDISER	70	228	298	2152
	TOTAL	3503	8951	12454	181514

Tabla 4

*Expedientes pendientes del 2015*

N°	OFICINA	N° DE ESPEC	PENDIENTES INTERNO	PENDIENTES EXTERNOS	TOTAL PENDIENTES	TOTAL PROCESADOS
1	OO	10	3	2	5	373
2	COPROA1	20	56	174	230	2996
3	CE	1	12	91	103	27
4	TRANSP	4	8	4	12	422
5	AJ	22	380	479	859	4038
6	APP	35	85	102	187	14255
7	ADM	105	279	314	593	68260
8	ARH	111	755	2464	3219	47609
9	AGEBRE	63	116	540	656	9548
10	ASGESE	57	156	490	646	8287
	TOTAL	428	1850	4660	6510	155815



Tabla 5

*Otras áreas con expedientes pendientes del 2015*

N°	OFICINA	PENDIENTES INTERNO	PENDIENTES EXTERNOS	TOTAL PENDIENTES	TOTAL PROCESADOS
1	COPROA	10	14	24	45
2	AGA	1972	5025	6997	126219
3	AGP	955	2842	3797	13381
4	AGI	362	670	1032	30204
5	OAJ	22	22	44	8471
6	IMI	4	33	37	1036
7	SUBCAFAE	108	117	225	0
8	SETEDISER	70	228	298	2152
	TOTAL	3503	8951	12454	181508

**Muestra.**

La muestra censal consideró los expedientes pendientes del 2014-2015.

Bernal (2006) al respecto manifestó que:

Una muestra censal poblacional implica la obtención de datos de todas las unidades del universo, acerca de las cuestiones que constituyen el objeto censado, los datos se recogen entre una muestra de unidades que representan el universo, dado que la población es pequeña y se puede hacer un estudio de cada uno de los elementos que la conforman. (p.163)

**Muestreo.**

El muestreo del presente estudio fue no aleatorio puesto que consideró todos los expedientes pendientes 2014-2015.

**2.7 Técnicas e herramientas de recolección de datos**

Técnicas de recolección de datos

La técnica utilizada fue la revisión documentaria.

El instrumento empleado fue Hoja Excel.

## 2.8 Método de estudio de datos

Describir la estrategia o procedimiento que empleará el investigador para: aproximarse a las unidades de estudio, y proceder al recojo y la preparación de la información para su tratamiento posterior:

Organización del trabajo de campo

Recojo de información de la población o muestra, según sea el caso

Organizar los datos recogidos

Tabulación de datos en Excel o directamente en SPSS-22.

Seleccionar los estadísticos apropiados, de acuerdo a los siguientes criterios:

(a) Meta del estudio, (b) Diseño del estudio, (c) Tipo de variable de estudio y (d) Escala de medición. En forma general, los estadísticos a emplear son de dos tipos (a) Estadísticos descriptivos (de tendencia central, dispersión, percentiles y cuartiles) y (b) Estadísticos inferenciales, para contrastar las hipótesis.

Obtención de resultados.

El estudio de datos significa como van a ser tratados los datos recolectados en sus diferentes partes. Para ello se emplea la estadística como una herramienta. “Esta fase se presenta posterior a la aplicación de la herramienta y finalizada la recolección de los datos. Se procederá a aplicar el estudio de los datos para dar respuesta a las interrogantes del estudio” (Hevia, 2001, p. 46). La contrastación de las hipótesis se debe realizar teniendo en cuenta los siguientes criterios: (a) Formulación de las hipótesis nulas o de trabajo y las hipótesis alternas o de estudio, (b) Determinación del nivel de significancia, o error que el investigador está dispuesto a asumir, (c) Selección del estadístico de prueba, (d) Estimación del p-valor y (e) Toma de decisión, en función del resultado obtenido, para ver si rechaza la hipótesis nula. Para elegir la estadística de prueba se debe tener en cuenta los siguientes aspectos: (a) Meta del estudio, (b) Diseño del estudio, (c) Variable del estudio y (d) Escala de medición.

## 2.9 Aspectos éticos

Los datos indicados en este estudio fueron recogidos del grupo de estudio y se procesaron de forma adecuada sin adulteraciones, pues estos datos están

cimentados en la herramienta aplicada. El estudio contó con la autorización correspondiente (Directora de la institución). Asimismo, se mantuvo: (a) el anonimato de los sujetos encuestados, (b) el respeto y consideración y (c) No hubo prejuizgamiento.

Los datos indicados sobre la cantidad de expedientes presentados por los miles de usuarios a la UGEL 07 – San Borja, así como las distribuciones por áreas, sus capacidades de atención a las solicitudes presentadas tienen como fuente a un sistema implementado en el Ministerio de Educación y en las UGELs de Lima Metropolitana que se llama SINAD.

### **III. Resultados**

### 3.1. Descripción

Tabla 6

*Expedientes pendientes – DREM – 01/01/2014 al 31/12/2014*

N°	OFICINA	N° DE ESPEC	PENDIENTES INTERNOS	PENDIENTES EXTERNOS	TOTAL PENDIENTES	TOTAL PROCESADOS
1	COPROA1	20	3	39	42	1146
2	CE	1	37	90	127	41
3	TRANSP	4	3	11	14	25
4	ADM	105	54	83	137	7174
	TOTAL	130	97	223	320	8386

Fuente: SINAD – Ministerio de Educación

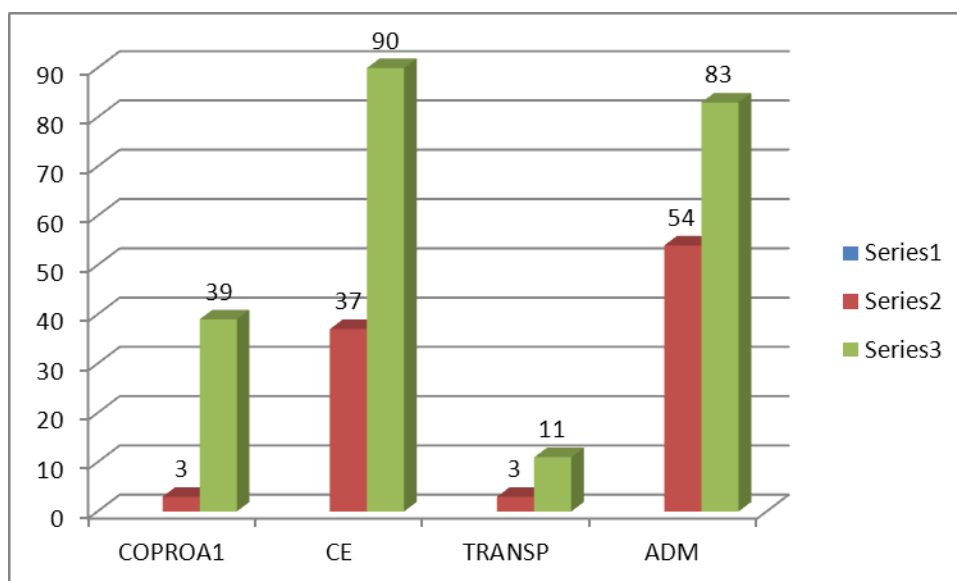


Figura 4. Expedientes pendientes- 2014

Se observa en la comisión de procesos administrativos que los expedientes pendientes internos son 3, mientras que los expedientes externos son 39, Es decir los expedientes que presentan los usuarios a la UGEL no son atendidos en su debido momento. Asimismo, los expedientes pendientes de atención en el Área de administración 54 expedientes internos, o sea los expedientes no son atendidos

De acuerdo a lo que observamos podemos ver que el primer lugar lo ocupa el comité especial de adjudicaciones y contrataciones en la desatención de expedientes con 90 expedientes externos pendientes de atención, así como; 37 expedientes internos hasta la fecha no han sido atendidos o cerrados debido a que el área contaba con escaso personal asignado a la comisión y la sobrecarga laboral existente. En segundo lugar, está el área de administración que no atendió en su oportunidad expedientes presentados por usuarios externos (público) 83 y por usuarios internos (áreas) 54. En tercer lugar, está la comisión de procesos administrativos (COPROA) que no atendió 39 expedientes externos y 03 expedientes internos. Esta situación hizo que los usuarios no atendidos se acerquen a la UGEL para manifestar su descontento en forma verbal, con quejas contra los funcionarios de las diferentes áreas y en contra de la Directora de la UGEL.

Tabla 7

*Otras áreas con expedientes pendientes – DREM – 11/2014 al 05/2014*

N°	OFICINA	PENDIENTES INTERNOS	PENDIENTES EXTERNOS	TOTAL PENDIENTES	TOTAL PROCESADOS
1	COPROA	10	14	24	45
2	AGA	1972	5025	6997	126225
3	AGP	955	2842	3797	13381
4	AGI	362	670	1032	30204
5	OAJ	22	22	44	8471
6	IMI	4	33	37	1036
7	SUBCAFAE	108	117	225	0
8	SETEDISER	70	228	298	2152
	TOTAL	3503	8951	12454	181514

Fuente: SINAD – Ministerio de Educación

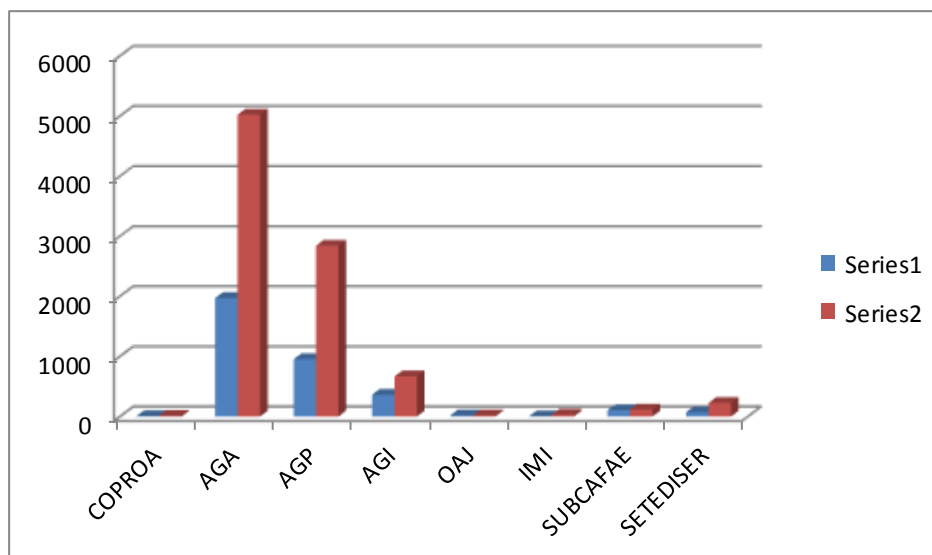


Figura 5. Expedientes pendientes- 2014 - 2015

En esta figura, observamos que desde el mes de noviembre de 2014 hasta el mes de mayo de 2015, que se utilizaba la plataforma lotus de IBM que era un sistema de trámite documentario y durante este tiempo observamos que, el área de gestión administrativa es la que cuenta con la mayor cantidad de expedientes no atendidos tanto a nivel externo como interno, en segundo lugar se encuentra el área de gestión pedagógica que a pesar de ser la columna vertebral de la UGEL tiene que atender expedientes internos y externos descuidando la labor de monitoreo, acompañamiento, asistencia técnica y supervisión a las instituciones educativas.

Tabla 8

*Expedientes pendientes – DREM – 01/01/2015 AL 29/09/2015*

N°	OFICINA	N° DE ESPEC	PENDIENTES INTERNO	PENDIENTES EXTERNOS	TOTAL PENDIENTES	TOTAL PROCESADOS
1	OO	10	3	2	5	373
2	COPROA1	20	56	174	230	2996
3	CE	1	12	91	103	27
4	TRANSP	4	8	4	12	422
5	AJ	22	380	479	859	4038
6	APP	35	85	102	187	14255
7	ADM	105	279	314	593	68260
8	ARH	111	755	2464	3219	47609
9	AGEBRE	63	116	540	656	9548
10	ASGESE	57	156	490	646	8287
TOTAL		428	1850	4660	6510	155815

Fuente: SINAD – Ministerio de Educación

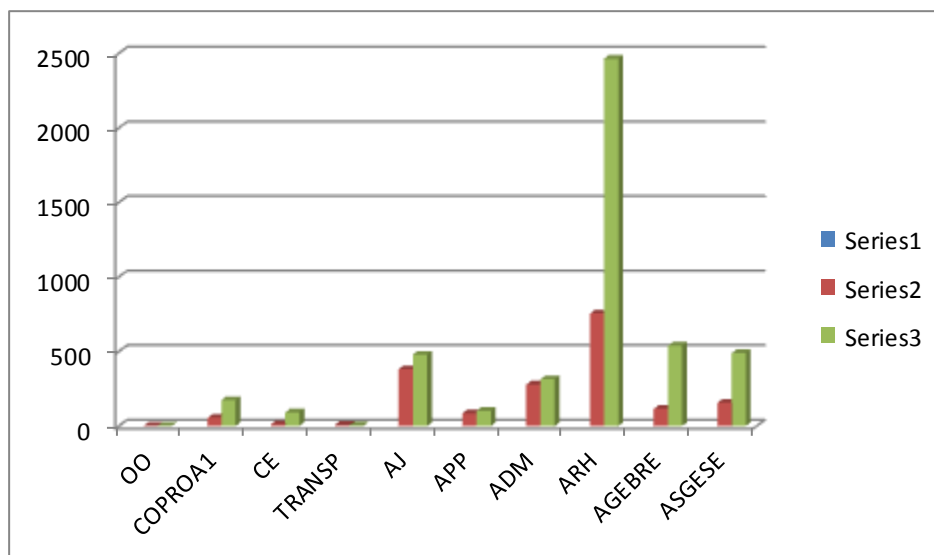


Figura 6. Expedientes pendientes - 2015

En este cuadro observamos que luego de la aprobación del nuevo MOP el Área de Recursos Humanos que comprende los equipos de Escalafón, Planillas y Personal que al igual que el año anterior, tiene una gran cantidad de expedientes por atender ya que las solicitudes de los usuarios, por informes escalafonario, reconocimiento de pagos por contratos, licencias, horas adicionales, subsidios por luto y sepelio, así como atención al DU 037 deben ser atendidas por esta área.

En segundo lugar, el Área de AGEBRE (Área de Gestión de Educación Básica Regular y Especial), cuenta con expedientes no atendidos por falta de personal pues los especialistas salen al campo y no existe personal para resolver los expedientes presentados por los usuarios; en tercer lugar el área de supervisión y gestión del servicio educativo (ASGESE) que tiene la responsabilidad de atender los problemas de las instituciones públicas y privadas en lo que respecta a creación, supervisión a las instituciones públicas y privadas y gestión de las instituciones públicas y privadas.

A partir del mes de mayo de 2015 se implementó en la UGEL 07, el Sistema de Información de apoyo a la administración documental y de archivo (SINAD) que tiene como meta fundamental a apoyar la gestión documental en las UGEL de Lima Metropolitana que permita acceder a los usuarios a la información en tiempo real a través de un portal web, que si bien es cierto ayuda a los usuarios que manejan el uso de la computadora y el internet haciendo uso del



internet, existen individuos que prefieren ir a la UGEL a verificar con los especialistas la situación de sus expedientes.

El MOP fue aprobado mediante Resolución Ministerial N° 215-2015-MINEDU publicada el 01 de abril de 2015. Manual de operaciones (MOP) de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana (DRELM) y sus siete Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL). Ello, como parte de la política de modernización de la Educación, implementado por el Ministerio de Educación (Minedu)

Tabla 9

*Otras áreas con expedientes pendientes – DREM – 11/2014 al 05/2014*

N°	OFICINA	PENDIENTES INTERNO	PENDIENTES EXTERNOS	TOTAL PENDIENTES	TOTAL PROCESADOS
1	COPROA	10	14	24	45
2	AGA	1972	5025	6997	126219
3	AGP	955	2842	3797	13381
4	AGI	362	670	1032	30204
5	OAJ	22	22	44	8471
6	IMI	4	33	37	1036
7	SUBCAFAE	108	117	225	0
8	SETEDISER	70	228	298	2152
	TOTAL	3503	8951	12454	181508

Fuente: SINAD – Ministerio de Educación

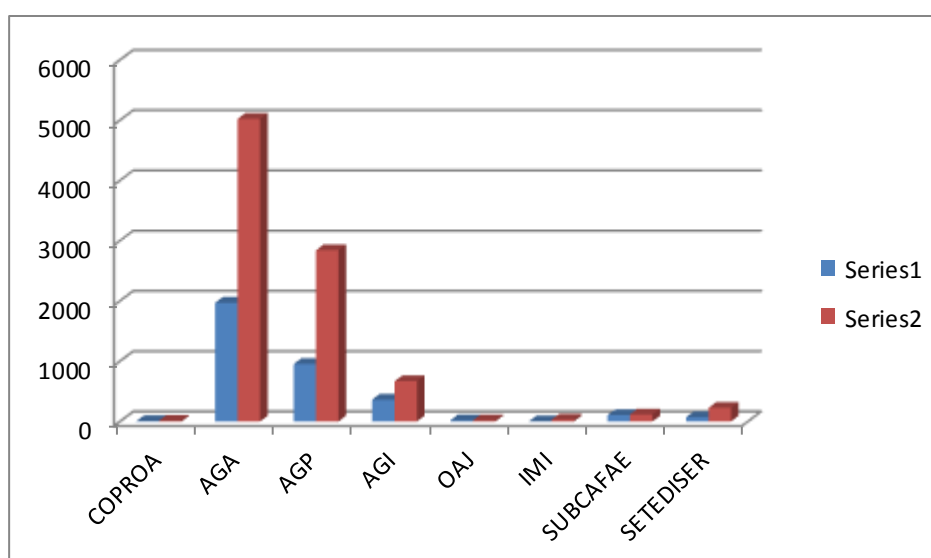


Figura 7. Expedientes pendientes- 2014 – 2015

En el presente cuadro observamos que, el área que recibe la mayor cantidad de expedientes en la UGEL era el área de administración que atendía los equipos de: escalafón, planillas y personal, en el caso de escalafón son los informes escalafonarios que tiene los datos de la historia laboral del trabajador desde el ingreso a la institución pública, en el Equipo de Personal son las solicitudes de atención a pagos pendientes por contratos, licencias, horas adicionales, subsidios por luto y sepelio así como atención al DU 037, en Planillas estaban todos los expedientes que deben ser considerados en la planilla para los pagos correspondientes. En segundo lugar, se encuentra el Área de AGP (Área de Gestión Pedagógica) a la cual los usuarios presentaban documentos de queja de las instituciones públicas y privadas, denuncias sobre maltrato, acoso, situación de matrículas, etc.

### Prueba de normalidad.

Tabla 10

*Prueba de normalidad de los rubros de la calidad de atención del 2014 – 2015 en la UGEL 07, Lima Metropolitana.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Total procesados 2014	,336	8	,008	,602	8	,000
Total procesados 2015	,318	8	,017	,722	8	,004

a. Corrección de la significación de Lilliefors

El p valor de las dimensiones en estudio, tanto para la calidad de atención del 2014 – 2015 en la UGEL 07, Lima Metropolitana, se hallan por debajo del valor crítico:  $p < 0.05$ , de lo cual se observa que no cuentan con distribución normal. Por lo que se utilizará las pruebas no paramétricas para comparar medias de dos grupos independientes no relacionado, en este caso el estadístico U de Mann Whitney.

### 3.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis general.

H0: No existe una diferencia significativa entre el estudio comparativo de atención de expedientes del 2014 – 2015 en la UGEL 07, Lima Metropolitana.

H1: Existe una diferencia significativa entre el estudio comparativo de atención de expedientes del 2014 – 2015 en la UGEL 07, Lima Metropolitana.

Tabla 11

*Prueba de U de Mann Whitney entre la calidad de atención de los expedientes procesados del 2014 – 2015 desde la perspectiva de los usuarios en la Unidad de Gestión educativa local 07, Lima Metropolitana.*

Estadístico	Grupo	U de Mannn Withney
	No Experimental (n=2)	
	Total procesados 2014	
Media	22689,25	
Desv. típ.	43066,611	Z = -.346 p = .029
	Total procesados 2015	
Media	17247,50	
Desv. típ.	26117,971	

Nota: ( $p < 0.05$ ), se acepta la hipótesis alterna, existe una diferencia

En la presente tabla se puede observar la calidad de atención de los expedientes procesados del 2014 en promedio en los 10 meses de ejecución fue de 22689,25 y durante el 2015 en los 12 meses 17247,50. A la contrastación de hipótesis, con un 95% de confiabilidad y un nivel de significancia del 5% y de acuerdo a la prueba no paramétrica U de Mann Whitney para comparar medias para muestras independientes (calidad de atención 2014 vs. 2015). Se obtiene una Z de U de Mann Whitney = -346 y una significancia de  $p=0.029$ ; en consecuencia, la significancia es menor al nivel permitido de significancia,  $p < 0.05$ . Estos valores nos llevan a tomar la determinación de excluir la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe una diferencia significativa entre la calidad de atención de los expedientes procesados del 2014 – 2015 desde la perspectiva de los usuarios en la Unidad de Gestión educativa local 07, Lima Metropolitana.

### Hipótesis específica 1

H0: No existe una diferencia significativa entre la calidad de atención de los expedientes pendientes internos del 2014 – 2015 desde la perspectiva de los usuarios en la Unidad de Gestión educativa local 07, Lima Metropolitana.

H1: Existe una diferencia significativa entre la calidad de atención de los expedientes pendientes internos del 2014 – 2015 desde la perspectiva de los usuarios en la Unidad de Gestión educativa local 07, Lima Metropolitana.

Tabla 12

*Prueba de U de Mann Whitney entre la calidad de atención de los expedientes pendientes internos del 2014 – 2015 desde la perspectiva de los usuarios en la Unidad de Gestión educativa local 07, Lima Metropolitana.*

	Grupo	U de Mannn Withney
<b>Estadístico</b>	<b>No Experimental (n=2)</b>	
	Expedientes pendientes internos 2014	
Media	437,88	
Desv. típ.	698,482	Z = -.289 p = .015
	Expedientes pendientes internos 2015	
Media	436,89	
Desv. típ.	699,487	

Nota: ( $p < 0.05$ ), se acepta la hipótesis alterna, existe una diferencia

En la presente tabla se puede observar la calidad de atención de los expedientes pendientes internos del 2014 – 2015 desde la perspectiva de los usuarios en la Unidad de Gestión educativa local 07, Lima Metropolitana en promedio en los 10 meses de ejecución fue de 437,88 y durante el 2015 en los 10 meses 436,89. A la contrastación de hipótesis, con un 95% de confiabilidad y un nivel de significancia del 5% y de acuerdo a la prueba no paramétrica U de Mann Whitney para comparar medias para muestras independientes (calidad de atención 2014 vs. 2015). Se obtiene una Z de U de Mann Whitney = -.289 y una significancia de  $p = 0.015$ ; en consecuencia, la significancia es menor al nivel permitido de significancia,  $p < 0.05$ . Estos valores nos llevan a tomar la determinación de excluir la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe una diferencia significativa entre la calidad de atención de los expedientes pendientes internos del 2014 – 2015 desde la perspectiva de los usuarios en la Unidad de Gestión educativa local 07, Lima Metropolitana.

## Hipótesis específica 2

H0: No existe una diferencia significativa entre la calidad de atención de los expedientes pendientes externos del 2014 – 2015 desde la perspectiva de los usuarios en la Unidad de Gestión educativa local 07, Lima Metropolitana.

H1: Existe una diferencia significativa entre la calidad de atención de los expedientes pendientes externos del 2014 – 2015 desde la perspectiva de los usuarios en la Unidad de Gestión educativa local 07, Lima Metropolitana.

Tabla 13

*Prueba de U de Mann Whitney entre la calidad de atención de los expedientes pendientes externos del 2014 – 2015 desde la perspectiva de los usuarios en la Unidad de Gestión educativa local 07, Lima Metropolitana.*

Grupo		U de Mannn Withney
Estadístico	No Experimental (n=2)	
	Expedientes pendientes externos 2014	
Media	1276,71	
Desv. típ.	1933,638	Z =5.808 p = .019
	Expedientes pendientes externos 2015	
Media	1246,14	
Desv. típ.	1954,561	

Nota: ( $p < 0.05$ ), se acepta la hipótesis alterna, existe una diferencia

En la presente tabla se puede observar la calidad de atención de los expedientes pendientes externos del 2014 – 2015 desde la perspectiva de los usuarios en la Unidad de Gestión educativa local 07, Lima Metropolitana en promedio en los 10 meses de ejecución fue de 1276,71 y durante el 2015 en los 10 meses 1246,14. A la contrastación de hipótesis, con un 95% de confiabilidad y un nivel de significancia del 5% y de acuerdo a la prueba no paramétrica U de Mann Whitney para comparar medias para muestras independientes (calidad de atención 2014 vs. 2015). Se obtiene una Z de U de Mann Whitney = 5.808 y una significancia de  $p = 0.019$ ; en consecuencia, la significancia es menor al nivel permitido de significancia,  $p < 0.05$ . Estos valores nos llevan a tomar la determinación de excluir la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe una diferencia significativa entre la calidad de atención de los expedientes pendientes externos del 2014 – 2015 desde la perspectiva de los usuarios en la Unidad de Gestión educativa local 07, Lima Metropolitana.

## **IV. Discusión**

El hallazgo de la hipótesis general, se finalizó que: 90 expedientes externos no fueron atendidos con la respuesta a la solicitud del usuario, 83 expedientes externos de administración no tuvieron respuesta hasta la fecha y el Área de Gestión Administrativa es la que cuenta con la mayor cantidad de expedientes no atendidos tanto a nivel externo como interno, en segundo lugar, se encuentra el Área de Gestión Pedagógica que a pesar de ser la columna vertebral de la UGEL no cuenta con la cantidad suficiente de especialistas que atiendan los expedientes de los usuarios porque se encuentran de comisión fuera de la sede. En la presente tabla se puede observar la calidad de atención de los expedientes procesados del 2014 en promedio en los 10 meses de ejecución fue de 22689,25 y durante el 2015 en los 12 meses 17247,50. A la contrastación de hipótesis, con un 95% de confiabilidad y un nivel de significancia del 5% y de acuerdo a la prueba no paramétrica U de Mann Whitney para comparar medias para muestras independientes (calidad de atención 2014 vs. 2015). Se obtiene una Z de U de Mann Whitney = -346 y una significancia de  $p=0.029$ ; en consecuencia, la significancia es menor al nivel permitido de significancia,  $p<0.05$ . Estos valores nos llevan a tomar la determinación de excluir la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe una diferencia significativa entre la calidad de atención de los expedientes procesados del 2014 – 2015 desde la perspectiva de los usuarios en la Unidad de Gestión educativa local 07, Lima Metropolitana. Hay una similitud con la de Cabrera (2013) finalizó que los entrevistados, con media de 38 años, 70% mujeres, 60 % con afiliación al régimen subsidiado, 55% de estrato uno y 53% atendidos en consulta general valoraron mayoritariamente como bueno o muy bueno el nivel de dieciséis aspectos perceptibles de la calidad de los servicios. En una escala de 0,0 (pésimo) a 5,0 (excelente), calificaron la calidad con una media de 3,98 (DE; 0,8). Llegaron a la finalización de que la calidad percibida por usuarios de los hospitales del Programa fue buena en general. El trato humanizado recibido de los funcionarios asistenciales, fue la sub-dimensión de la calidad de la atención mejor valorada por los informantes.

Así mismo la hipótesis específica 1, finalizó que en el Área de Recursos Humanos que comprende los equipos de Escalafón, Planillas y Personal que al igual que el año anterior, tiene una gran cantidad de expedientes por atender ya que las solicitudes de los usuarios, por informes escalafonarios, reconocimiento de pagos por contratos, licencias, horas adicionales, subsidios por luto y sepelio, así como atención al DU 037 deben ser atendidas por esta área. En segundo lugar, el Área de AGEBRE (Área de Gestión de Educación Básica Regular y Especial), cuenta con expedientes no atendidos por falta de personal pues los especialistas salen al campo y no existe personal para resolver los expedientes presentados por los usuarios; en tercer lugar el Área de Supervisión y Gestión del Servicio Educativo (ASGESE) que tiene la responsabilidad de atender los problemas de las instituciones públicas y privadas en lo que respecta a creación, supervisión a las instituciones públicas y privadas y gestión de las instituciones públicas y privadas. En la presente tabla se puede observar la calidad de atención de los expedientes pendientes internos del 2014 – 2015 desde la perspectiva de los usuarios en la Unidad de Gestión educativa local 07, Lima Metropolitana en promedio en los 10 meses de ejecución fue de 437,88 y durante el 2015 en los 10 meses 436,89. A la contrastación de hipótesis, con un 95% de confiabilidad y un nivel de significancia del 5% y de acuerdo a la prueba no paramétrica U de Mann Whitney para comparar medias para muestras independientes (calidad de atención 2014 vs. 2015). Se obtiene una Z de U de Mann Whitney =  $-.289$  y una significancia de  $p=0.015$ ; en consecuencia, la significancia es menor al nivel permitido de significancia,  $p<0.05$ . Estos valores nos llevan a tomar la determinación de excluir la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe una diferencia significativa entre la calidad de atención de los expedientes pendientes internos del 2014 – 2015 desde la perspectiva de los usuarios en la Unidad de Gestión educativa local 07, Lima Metropolitana. También se asemeja con la de Requena y Serrano (2012) finalizó que los resultados arrojaron que la calidad prestada en el servicio ofrecido por las instituciones captadoras de talento, es buena más no excelente. Se encuentran diferencias de percepción de la calidad del servicio que se ofrece; los responsables de la administración del servicio tienen el concepto de brindar un excelente servicio, mientras que los usuarios perciben una calidad de atención no óptima. Esto nos demuestra que no



solo se debe tomar en cuenta las opiniones vertidas por los que brindan la atención ya que puede diferir mucho de los que la reciben.

También la hipótesis específica 2, el Área que recibe la mayor cantidad de expedientes en la UGEL era el Área de Administración que atendía los equipos de: Escalafón, Planillas y Personal, en el caso de escalafón son los informes escalafonarios que tiene los datos de la historia laboral del trabajador desde el ingreso a la institución pública, en el Equipo de Personal son las solicitudes de atención a pagos pendientes por contratos, licencias, horas adicionales, subsidios por luto y sepelio así como atención al DU 037, en Planillas estaban todos los expedientes que deben ser considerados en la planilla para los pagos correspondientes. En segundo lugar, se encuentra el Área de AGP (Área de Gestión Pedagógica) a la cual los usuarios presentaban documentos de queja de las instituciones públicas y privadas, denuncias sobre maltrato, acoso, situación de matrículas, etc. En la presente tabla se puede observar la calidad de atención de los expedientes pendientes externos del 2014 – 2015 desde la perspectiva de los usuarios en la Unidad de Gestión educativa local 07, Lima Metropolitana en promedio en los 10 meses de ejecución fue de 1276,71 y durante el 2015 en los 10 meses 1246,14. A la contrastación de hipótesis, con un 95% de confiabilidad y un nivel de significancia del 5% y de acuerdo a la prueba no paramétrica U de Mann Whitney para comparar medias para muestras independientes (calidad de atención 2014 vs. 2015). Se obtiene una Z de U de Mann Whitney = 5.808 y, una significancia de  $p=0.019$ ; en consecuencia, la significancia es menor al nivel permitido de significancia,  $p<0.05$ . Estos valores nos llevan a tomar la determinación de excluir la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe una diferencia significativa entre la calidad de atención de los expedientes pendientes externos del 2014 – 2015 desde la perspectiva de los usuarios en la Unidad de Gestión educativa local 07, Lima Metropolitana. Se asemeja con la de Campos (2014) finalizó que el 75,4% de los pacientes percibieron que el servicio de salud recibido fue de buena calidad, el 88,8% de ellos valoraron como buenas las expectativas sobre la calidad de servicio, el 82,4%, de los pacientes manifestaron que estaban satisfechos con la atención recibida. Llegando a la finalización que la calidad de servicio que brinda el Hospital Santa María del Socorro es buena, pero; debe orientarse hacia la excelencia, para disminuir la

insatisfacción del 15,3% de usuarios, es conveniente mejorar la calidad de servicio en todas sus dimensiones poniendo énfasis en la confiabilidad, y empatía del personal de salud. Se debe conservar y mejorar la buena imagen que tiene el hospital, para el 82,4% de los usuarios, con un trabajo corporativo y gestión administrativa eficaz y de mejora continua del servicio que presta. En este estudio se aprecia también la relación directa que existe entre la percepción de la atención y el nivel de satisfacción del usuario, que coincide con otros autores.

## **V. Conclusiones**

- Primera: Con respecto al objetivo general, se concluyó 90 expedientes de la comisión especial de adjudicaciones no fueron atendidos, asimismo 83 expedientes externos de administración no tuvieron respuesta hasta la fecha y el área de gestión administrativa es la que cuenta con la mayor cantidad de expedientes no atendidos tanto a nivel externo como interno.
- Segunda: Con respecto al objetivo específico 1, el área de recursos humanos que comprende los equipos de escalafón, planillas y personal que al igual que el año anterior, tiene una gran cantidad de expedientes por atender, también área de gestión de educación básica regular y especial, cuenta con expedientes no atendidos por falta de especialistas que atiendan los expedientes presentados.
- Tercera: Con respecto objetivo específico 2, en el área que recibe la mayor cantidad de expedientes en la UGEL es el área de recursos humanos cuenta con datos de la historia laboral del trabajador desde el ingreso a la institución pública durante su permanencia.

## **VI. Recomendaciones**

- Primera.** se recomienda a la directora de UGEL 07, realizar el seguimiento a las diferentes áreas de UGEL en la atención de los expedientes presentados por los usuarios externos y las solicitudes de las diferentes áreas.
- Segunda.** Se recomienda a los jefes de área monitorear la cantidad de expedientes que ingresan a los diferentes equipos de trabajo de su área y realizar el seguimiento a los especialistas responsables de atender los expedientes a su cargo.
- Tercera.** Se sugiere a los coordinadores de equipo monitorear a cada trabajador que atiendan con la respuesta oportunamente a los usuarios.
- Cuarta.** Se sugiere que la oficina de tecnología de la información informe semanalmente el avance de atención de los expedientes presentados a la UGEL derivados a las diferentes áreas para que la Directora de la UGEL tome las medidas correspondientes.

## Referencias

- Cabrera, F. (2013). *Intervención del Programa de reestructuración, rediseño y modernización de redes prestadoras de servicios de salud de Colombia*. (Tesis de maestría): Universidad Católica de Colombia.
- Campos, W. (2014). *Calidad del servicio de salud que brinda el Hospital Santa María del Socorro*. (Tesis de magíster en Gestión Pública). Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica
- Donabedian, A. (1990). *La calidad de atención Médica*. México: Mexicana
- Farias, A. (2010). *Modelo SERVPERF*. México: (S.E).
- Gronroos, D. (2009). *Marketing y Gestión de Servicio; La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. España: Días y Santos Madrid.
- Monchón, D. y Montoya, O. (2014). *Nivel de la calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia, Hospital III-Essalud*. (Tesis de maestría): Universidad Nacional Católica Santo Toribio de Mogrovejo Chiclayo Perú.
- Pérez, M, (2006). *La gestión de la calidad en los servicios, en contribuciones a las ciencias sociales*, Obtenido de [www.eumed.net/rev/cccss](http://www.eumed.net/rev/cccss).
- Requena, L. y Serrano, G. (2012). *Calidad de servicio desde la perspectiva de Ciencias, Usuarios y auto-percepción de Empresas de Captación de Talento*. (Tesis de maestría): Universidad Andrés Bello, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales Venezuela.
- Parasuraman, R. Zeithml S. y Berry, T. (1985). *Modelo SERVQUAL*. Estados Unidos: S.E.

- Podestá, T. (2013). *Determinación de la calidad de atención en los pacientes quirúrgicos referidos al hospital ESSALUD Vitarte. (Tesis de maestría)*: Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima Perú.
- Quina, Y. (2014). *Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital general I José Soto Cadenilla Chota. (Tesis de maestría)*: Universidad César Vallejo Chiclayo Perú.
- Ramírez, L. (2013). *Calidad de la atención recibida por los usuarios en servicios ambulatorios de salud en México". (Tesis de maestría)*: Universidad Nacional Autónoma De México.
- Silva, R., Córdova, T. Vergaray, E. Palacios, E. y Partezan, W. (2015). *Calidad de atención del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados con dolor. (Tesis de maestría)*: Universidad Autónoma del Estado de México
- Torres, A. y Rivas, D. (2014). *Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. (Tesis de maestría)*: Universidad Libre Seccional Barranquilla Colombia
- Vargas, M. y Aldana, L. (2007). *Calidad en el Servicio. Bogota: Ecoe. Recuperado de [http://dadateca.unad.edu.co/contenidos/104004/Gestión\\_de la calida\\_en\\_el proyecto\\_2015\\_I/Calidad\\_y\\_Servicio\\_1ed\\_Martha\\_Elena\\_vargas\\_y\\_Luzangela\\_Aldana.pdf](http://dadateca.unad.edu.co/contenidos/104004/Gestión_de_la_calida_en_el_proyecto_2015_I/Calidad_y_Servicio_1ed_Martha_Elena_vargas_y_Luzangela_Aldana.pdf).*
- Velásquez, R. (2011). *Calidad asistencial percibida por los padres en una unidad de Preescolares y Hematooncología. Sevilla, España. Crítica.*
- Veliz, R. y Villanueva, K. (2013). *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la*



*DISA II Lima Sur. (Tesis de maestría):* Universidad Católica del Perú.

Zevallos, A. (2000). *Calidad de Servicio y Políticas Públicas. Guatemala: IPA*

## **Anexos**

Anexo A. Artículo científico

**Estudio comparativo de atención de expedientes del 2014 – 2015 en la  
UGEL 07, Lima Metropolitana.**

Br. Luderitz Meriss Vega Carreazo

Luderitz22@hotmail.com

**Resumen**

El presente estudio titulado: Estudio comparativo de atención de expedientes del 2014 – 2015 en la UGEL 07, Lima Metropolitana, tuvo como objetivo general comparar la calidad de atención de expedientes de 2014 – 2015 en la Unidad de Gestión educativa local 07, Lima Metropolitana. El tipo de estudio según su finalidad fue sustantiva del nivel descriptivo comparativo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población estuvo conformada por la base de datos de la DRELM, DEL 2014 y 2015. Recibe igualmente el nombre de estudio básica. La muestra estuvo constituida por los expedientes pendientes de atención internos y pendientes externos de los años 2014 y 2015 de la DRELM. Para la recolección de datos se utilizó los reportes De la fuente SINAD. Se utilizó la prueba estadística no paramétrica de U de Mann Whitney para comparar medias de las muestras independientes (ejecución presupuestal 2014 vs 2015). Con respecto al objetivo general, se finalizó que 90 expedientes externos no fueron atendidos con la respuesta a la solicitud del usuario, 83 expedientes externos de administración no tuvieron respuesta hasta la fecha y el Área de Gestión Administrativa es la que cuenta con la mayor cantidad de expedientes no atendidos tanto a nivel externo como interno, en segundo lugar, se encuentra el Área de Gestión Pedagógica. En la presente tabla se puede observar la calidad de atención de los expedientes procesados del 2014 en promedio en los 12 meses de ejecución fue de 22689,25 y durante el 2015 en los 12 meses 17247,50. Se obtiene una Z de U de Mann Whitney = -346 y una significancia de  $p=0.029$ ; en consecuencia, la significancia es menor al nivel permitido de significancia.  $p<0.05$ . Estos valores nos llevan

a tomar la determinación de excluir la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe una diferencia significativa entre la calidad de atención de los expedientes procesados del 2014 – 2015 desde la perspectiva de los usuarios en la Unidad de Gestión educativa local 07, Lima Metropolitana.

*Palabras claves:* Calidad de atención.

#### Abstract

The present study entitled: study comparative of attention of records of the 2014-2015 in the UGEL 07, Lima metropolitan, had as goal general compare the quality of care of records of 2014-2015 in the unit of management educational local 07, Lima metropolitan. The type of study according to their purpose was substantive of the level descriptive comparative, of focus quantitative; non-experimental design. The population was conformed by the data base of the DRELM, OF THE 2014 and 2015. Is also the name of Studio Basic. It shows was constituted by them records pending of care internal and pending external of the years 2014 and 2015 of the DRELM. For the collection of data is used the reports from the source SINAD. Is used the test statistics not parametric of U of Mann Whitney to compare half of the samples independent (execution budget 2014 vs 2015). With regard to the goal general, is ended that 90 records external not were served with the response to the request of the user, 83 records external of Administration not had response until it date and the Area of management administrative is which has with the greater amount of records not served both to level external as internal, in second place, is the Area of management pedagogical. In the present table is can observe the quality of attention of them records processed of the 2014 in average in the 12 months of execution was of 22689,25 and during the 2015 in them 12 months 17247,50. It gets a Z of U of Mann Whitney =-346 and a significance of  $p = 0.029$ ; as a result, the significance is less to the level permitted of significance.  $p < 0.05$ . These values us carry to take the

determination of exclude it hypothesis null and is accepts the hypothesis AC: exists a difference significant between the quality of attention of them records processed of the 2014-2015 from the perspective of them users in the unit of management educational local 07, Lima metropolitan.

Words key: quality of care.

### **Introducción**

Los usuarios de la UGEL 07 de Lima Metropolitana, han evidenciado la baja capacidad de gestión administrativa, porque no se logra consolidar una buena calidad de servicio, Robinns y Coulter (2012, p.21) definieron: “La administración es la coordinación de las tareas de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras individuos y a través de ellas”, se suscitan muchos problemas porque existen muchos expedientes no atendidos, por lo que se da el permanente reclamo de miles de usuarios que se acercan a la UGEL, manifestando su malestar porque no son atendidos en su solicitud durante varios meses y años, además; del maltrato que reciben los usuarios por parte de los funcionarios cuando se acercan a preguntar sobre la situación de sus expedientes, no les brindan la respuesta adecuada sobre la situación de sus expedientes, no se comprometen a resolverlos en un tiempo adecuado, ni tampoco, reciben una respuesta por escrito por la desorganización en la que se manejan los responsables los documentos a su cargo y que en algunos casos han extraviado y nadie asume la responsabilidad de las situaciones presentadas, por los continuos transformaciones del personal que se realiza en la UGEL, ya sea por renuncias o por la incapacidad laboral y el desconocimiento del personal que se incorpora a la institución sobre el del estado en que se encuentran los expedientes, estos actos propician el malestar y reclamo de los usuarios por consiguiente; se entorpece la administración y como consecuencia brinda un servicio inadecuado que va perjudicando la imagen de la UGEL, que con el transcurrir del tiempo.

### **Antecedentes del problema**

Requena y Serrano (2012) en su indagación realizada “Calidad de servicio desde la perspectiva de Ciencias, Usuarios y auto-percepción de Instituciones de Captación de Talento” para optar el nivel de magister en Ciencias Económicas y Sociales, por la Universidad Andrés Bello, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales Venezuela, plantearon como objetivo determinar la calidad de servicio desde la perspectiva de los clientes, usuarios del proceso quienes viven el reclutamiento y la auto-percepción de los gerentes generales de las instituciones de captación de talento. El diseño utilizado fue el no experimental transaccional, recogió datos de 15 instituciones cazadoras de talento del área metropolitana de Caracas, 30 instituciones clientes que hayan hecho uso de las instituciones cazadoras de talento y 30 candidatos que fueron contratados por la organización; dicha población fue medida a través de la variable calidad de servicio prestado por sus cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta o diligencia, seguridad o garantía y empatía. La herramienta utilizada para la recolección de datos sobre calidad de servicio al cliente fue el de SERVQUAL (Service Quality) diseñado por Berry, Parasuraman y Zeithaml, en 1993. Los resultados arrojaron que la calidad prestada en el servicio ofrecido por las instituciones captadoras de talento, es buena más no excelente. Se encuentran diferencias de percepción de la calidad del servicio que se ofrece; los responsables de la administración del servicio tienen el concepto de brindar un excelente servicio, mientras que los usuarios perciben una calidad de atención no óptima. Esto nos demuestra que no solo se debe tomar en cuenta las opiniones vertidas por los que brindan la atención ya que puede diferir mucho de los que la reciben.

### Revisión de literatura

Asimismo, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) precisó que: "La calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera confiable y sostenida en el tiempo, a un

determinado nivel de desempeño; en una organización de servicio" (p. 34). La calidad puede verse como la habilidad de un sistema para poder llegar al usuario, es la manera de manejar adecuadamente el trato al usuario para que no pierda su deseo de atención. También Ramírez (2013) "La calidad se configura como un modelo de gestión y un estilo de dirección implantado en las instituciones líderes, así como una manera de ser y de vivir" (p. 12). La calidad entonces no es un conjunto de características que permanezcan fijas, es una cualidad mejorable. De esta manera la calidad es una característica importante e irremplazable para el correcto funcionamiento de una institución, el ser una institución pública no quiere decir que la calidad debe ser mínima. Por el contrario, los usuarios de esas instituciones son individuos que necesitan mucho más seguimiento y ayuda. Donabedian (1990), citado por Torres (2011) definió: Calidad como los logros de los mayores beneficios posibles de la atención médica, con los menores riesgos para el paciente. Señala que ésta puede interpretarse en dos dimensiones interrelacionadas e interdependientes: la técnica y la interpersonal. La atención técnica se refiere a la aplicación de la ciencia y la tecnología médicas de una manera que rinda un máximo de beneficio para la salud, sin aumentar con ello sus riesgos. La atención interpersonal mide el nivel de apego a valores, normas, expectativas y aspiraciones de los pacientes (p. 34). Asimismo, para este modelo, la calidad del servicio está basada en una organización educativa, lo cual deriva que su estudio sea competencia de los profesionales de la educación, quedándose corta para medir la perspectiva de los usuarios, esto es, la calidad funcional percibida.

### **Objetivo**

Cuyo objetivo fue comparar la diferencia entre el estudio comparativo de atención de expedientes del 2014 – 2015 en la UGEL 07, Lima Metropolitana.

## **Método**

El método fue cuantitativo según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 37). “El punto de vista cuantitativo se basa en el diseño de hipótesis, la recaudación y el estudio de datos. Así mismo, la medición y el estudio de datos se fundamentan en procedimientos estadísticos”.

## **Resultados**

Entre los resultados obtenidos en la comisión de procesos administrativos que los expedientes pendientes internos son 3, mientras que los expedientes externos son 39, Es decir los expedientes que presentar los usuarios a la UGEL no son atendidos en su debido momento. Asimismo, los expedientes pendientes de atención en la administración 54 expedientes internos, o sea el expediente no son atendidos. De acuerdo a lo que observamos podemos ver que el primer lugar lo ocupa el Comité Especial de Adjudicaciones y Contrataciones en la desatención de expedientes con 90 expedientes externos pendientes de atención, así como; 37 expedientes internos hasta la fecha no han sido atendidos o cerrados debido a que el área contaba con escaso personal asignado a la Comisión y la sobrecarga laboral existente. En segundo lugar, está el Área de Administración que no atendió en su oportunidad expedientes presentados por usuarios externos (público) 83 y por usuarios internos (áreas) 54. En tercer lugar, está la Comisión de Procesos Administrativos (COPROA) que no atendió 39 expedientes externos y 03 expedientes internos. Esta situación hizo que los usuarios no atendidos se acerquen a la UGEL para manifestar su descontento en forma verbal, con quejas contra los funcionarios de las diferentes áreas y en contra de la Directora de la UGEL.

## **Discusión**

El hallazgo de la hipótesis general, se finalizó que 90 expedientes externos no fueron atendidos con la respuesta a la solicitud del usuario, 83 expedientes externos de administración no tuvieron respuesta hasta la fecha y el Área de Gestión Administrativa es



la que cuenta con la mayor cantidad de expedientes no atendidos tanto a nivel externo como interno, en segundo lugar se encuentra el Área de Gestión Pedagógica que a pesar de ser la columna vertebral de la UGEL. En la presente tabla se puede observar la calidad de atención de los expedientes procesados del 2014 en promedio en los 10 meses de ejecución fue de 22689,25 y durante el 2015 en los 12 meses 17247,50. A la contratación de hipótesis, con un 95% de confiabilidad y un nivel de significancia del 5% y de acuerdo a la prueba no paramétrica U de Mann Whitney para comparar medias para muestras independientes (calidad de atención 2014 vs. 2015). Se obtiene una Z de U de Mann Whitney = -346 y una significancia de  $p=0.029$ ; en consecuencia, la significancia es menor al nivel permitido de significancia,  $p<0.05$ . Estos valores nos llevan a tomar la determinación de excluir la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe una diferencia significativa entre la calidad de atención de los expedientes procesados del 2014 – 2015 desde la perspectiva de los usuarios en la Unidad de Gestión educativa local 07, Lima Metropolitana. Hay una similitud con la de Cabrera (2013) finalizó que los entrevistados, con media de 38 años, 70% mujeres, 60 % con afiliación al régimen subsidiado, 55% de estrato uno y 53% atendidos en consulta general valoraron mayoritariamente como bueno o muy bueno el nivel de dieciséis aspectos perceptibles de la calidad de los servicios. En una escala de 0,0 (pésimo) a 5,0 (excelente), calificaron la calidad con una media de 3,98 (DE; 0,8). Llegaron a la finalización de que la calidad percibida por usuarios de los hospitales del Programa fue buena en general. El trato humanizado recibido de los funcionarios asistenciales, fue la sub-dimensión de la calidad de la atención mejor valorada por los informantes.

### **Conclusiones.**

Con respecto al objetivo general, se finalizó que 90 expedientes externos no fueron atendidos con la respuesta a la solicitud del usuario, 83 expedientes externos de administración no tuvieron respuesta hasta la fecha y el Área de Gestión Administrativa es

la que cuenta con la mayor cantidad de expedientes no atendidos tanto a nivel externo como interno, en segundo lugar, se encuentra el Área de Gestión Pedagógica que a pesar de ser la columna vertebral de la UGEL no cuenta con la cantidad suficiente de especialistas para atender los expedientes presentados. Asimismo, se obtuvo una Z de U de Mann Whitney = -346 y una significancia de  $p=0.029$ ; en consecuencia, la significancia es menor al nivel permitido de significancia,  $p<0.05$ . Estos valores nos llevan a tomar la determinación de excluir la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe una diferencia significativa entre la calidad de atención de los expedientes procesados del 2014 – 2015 desde la perspectiva de los usuarios en la Unidad de Gestión educativa local 07, Lima Metropolitana.

### **Referencias**

- Cabrera, F. (2013). *Intervención del Programa de reestructuración, rediseño y modernización de redes prestadoras de servicios de salud de Colombia*. (Tesis de maestría): Universidad Católica de Colombia.
- Donabedian, A. (1990). *La calidad de atención Médica*. México: Mexicana
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Requena, L. y Serrano, G. (2012). *Calidad de servicio desde la perspectiva de Ciencias, Usuarios y auto-percepción de Instituciones de Captación de Talento*. (Tesis de maestría): Universidad Andrés Bello, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales Venezuela.
- Parasuraman, R., Zeithml S. y Berry, T. (1985). *Modelo SERQUAL*. Estados Unidos: S.E.
- Torres, A. y Rivas, D. (2014). *Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados*. (Tesis de maestría): Universidad Libre Seccional Barranquilla Colombia

Anexo B

Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
<p><b>TÍTULO:</b> Estudio comparativo de atención de expedientes del 2014 – 2015 en la UGEL 07, Lima Metropolitana.  <b>AUTOR:</b> Br. Luderitz Meriss Vega Carreazo</p>				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la diferencia de la calidad de atención de los expedientes procesados del 2014 – 2015 desde la perspectiva de los usuarios en la Unidad de Gestión educativa local 07, Lima Metropolitana?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>PE1: ¿Cuál es la diferencia de la calidad de atención de los expedientes pendientes internos del 2014 – 2015 desde la perspectiva de los usuarios en la Unidad de Gestión educativa local 07, Lima Metropolitana?</p> <p>PE2: ¿Cuál es la diferencia de la calidad de atención de los expedientes pendientes externos del 2014 – 2015 desde la perspectiva de los usuarios en la Unidad de Gestión educativa local 07, Lima Metropolitana?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Comparar la diferencia entre el estudio comparativo de atención de expedientes del 2014 – 2015 en la UGEL 07, Lima Metropolitana.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p><b>OE1: Comparar la diferencia de la calidad de atención de los expedientes pendientes internos del 2014 – 2015 desde la perspectiva de los usuarios en la Unidad de Gestión educativa local 07, Lima Metropolitana.</b></p> <p><b>OE2: Comparar la diferencia de la calidad de atención de los expedientes pendientes externos del 2014 – 2015 desde la perspectiva de los usuarios en la Unidad de Gestión educativa local 07, Lima Metropolitana.</b></p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe una diferencia significativa entre el estudio comparativo de atención de expedientes del 2014 – 2015 en la UGEL 07, Lima Metropolitana.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>HE1: Existe una diferencia significativa entre la calidad de atención de los expedientes pendientes internos del 2014 – 2015 desde la perspectiva de los usuarios en la Unidad de Gestión educativa local 07, Lima Metropolitana.</p> <p>HE2: Existe una diferencia significativa entre la calidad de atención de los expedientes pendientes externos del 2014 – 2015 desde la perspectiva de los usuarios en la Unidad de Gestión educativa local 07, Lima Metropolitana.</p>	<p>Variable 1: Control interno</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Expedientes pendientes internos</p> <p>Expedientes pendientes externo</p>	<p><b>Indicadores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- COPROA</li> <li>- AGA</li> <li>- AGP</li> <li>- AGI</li> <li>- OAJ</li> <li>- IMI</li> <li>- SUBCAFAE</li> <li>- SETEDISER</li> <li>- COPROA</li> <li>- AGA</li> <li>- AGP</li> <li>- AGI</li> <li>- OAJ</li> <li>- IMI</li> <li>- SUBCAFAE</li> <li>- SETEDISER</li> </ul> <p><b>Ítems</b></p> <p><b>Escala de valoración</b></p> <p>2014</p> <p>2015</p> <p><b>Niveles o rangos</b></p>
<b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>	<b>ESTADÍSTICA A UTILIZAR</b>	

<p><b>TIPO:</b> La estudio es sustantiva con un nivel descriptivo</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental, descriptivo comparativo de corte transversal.</p> <p><b>MÉTODO:</b> El método que se utilizará es el hipotético deductivo debido a que la investigación considera una hipótesis como punto de partida.</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> La población estuvo conformada por 181 514 es de 2014 y 181 508 del 2015.</p> <p><b>MUESTRA:</b> La muestra censal consideró los expedientes pendientes del 2014-2015.</p>	<p><b>Técnica:</b>Revisión documentaria</p> <p><b>Instrumento:</b> Hoja excel</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <p>Análisis Descriptivo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación tabular y gráfica</li> <li>- Distribución de frecuencia</li> <li>- Medidas de resumen</li> </ul> <p><b>INFERENCIAL:</b></p> <p>Contrastación de Hipótesis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para la contrastación de hipótesis se utilizará la prueba estadística U de Mann Withney .</li> </ul>
---	---	---	--

Anexo C.

Base de datos

N°	OFICINA	N° DE ESPEC	PENDIENTES INTERNOS	PENDOENTES EXTERNOS	TOTAL PENDIENTES	TOTAL PROCESADOS
1	COPROA1	20	3	39	42	1146
2	CE	1	37	90	127	41
3	TRANSP	4	3	11	14	25
4	ADM	105	54	83	137	7174
<b>TOTAL</b>		<b>130</b>	<b>97</b>	<b>223</b>	<b>320</b>	<b>8386</b>

N°	OFICINA	PENDIENTES INTERNOS	PENDOENTES EXTERNOS	TOTAL PENDIENTES	TOTAL PROCESADOS
1	COPROA	10	14	24	45
2	AGA	1972	5025	6997	126225
3	AGP	955	2842	3797	13381
4	AGI	362	670	1032	30204
5	OAJ	22	22	44	8471
6	IMI	4	33	37	1036
7	SUBCAFAE	108	117	225	0
8	SETEDISER	70	228	298	2152
<b>TOTAL</b>		<b>3503</b>	<b>8951</b>	<b>12454</b>	<b>181514</b>

N°	OFICINA	N° DE ESPEC	PENDIENTES INTERNO	PENDIENTES EXTERNOS	TOTAL PENDIENTES	TOTAL PROCESADOS
1	OO	10	3	2	5	373
2	COPROA1	20	56	174	230	2996
3	CE	1	12	91	103	27
4	TRANSP	4	8	4	12	422
5	AJ	22	380	479	859	4038
6	APP	35	85	102	187	14255
7	ADM	105	279	314	593	68260
8	ARH	111	755	2464	3219	47609
9	AGEBRE	63	116	540	656	9548
10	ASGESE	57	156	490	646	8287
<b>TOTAL</b>		<b>428</b>	<b>1850</b>	<b>4660</b>	<b>6510</b>	<b>155815</b>

N°	OFICINA	PENDIENTES INTERNO	PENDIENTES EXTERNOS	TOTAL PENDIENTES	TOTAL PROCESADOS
1	COPROA	10	14	24	45
2	AGA	1972	5025	6997	126219
3	AGP	955	2842	3797	13381
4	AGI	362	670	1032	30204
5	OAJ	22	22	44	8471
6	IMI	4	33	37	1036
7	SUBCAFAE	108	117	225	0
8	SETEDISER	70	228	298	2152
<b>TOTAL</b>		<b>3503</b>	<b>8951</b>	<b>12454</b>	<b>181508</b>