



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“La calidad de atención a los usuarios según los directores de las instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba, 2017”.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN.**

**AUTOR:**

Br. Félix Segundo Rosales Rojas.

**ASESOR:**

Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo.

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y Calidad Educativa.

PERÚ - 2017



---

**Dr. Ludwin Villanueva García**  
**PRESIDENTE**



---

**Mg. Keller Sánchez Dávila**  
**SECRETARIO**



---

**Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo**  
**VOCAL**

## DEDICATORIA

Dedico esta trabajo de investigación a todos los involucrados en este proceso y que al leerlo en algún momento tenga un cambio de actitud hacia los usuarios, de esta manera estaremos contribuyendo a la mejora en su accionar y por en la calidad de atención en servicio a los usuarios, porque es muy importante para el bienestar de todas las personas que pertenecen al sector.

Félix.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi esposa Meira y a mis hijos Ángel, Danitza, Jahayra y Alexander, por ser parte importante en mi vida son la razón por el cual me esfuerzo y de esta manera estoy enseñando a que ellos sigan el camino correcto y sigan superándose, de esta manera seremos más competentes.

Félix.

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis: **La calidad de atención a los usuarios según los directores de las instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba, 2017**”, con la finalidad caracterizar o describir la variable; la misma que está organizada en seis capítulos.

En el capítulo I, contiene la introducción, la cual hace un breve recuento de la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías sobre liderazgo pedagógico-directivo y el desempeño docente, la justificación del estudio, la formulación del problema, las hipótesis y los objetivos. En el II capítulo, se consigna el método, en el que se indica el diseño de investigación, la operacionalización de las variables, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos y los aspectos éticos. El III capítulo comprende las tablas y gráficos estadísticos con su respectiva interpretación; tanto en forma descriptiva y correlacional, en concordancia con los objetivos de la investigación. Después, en el capítulo IV se presenta la discusión; en esta parte se hacen comparaciones con resultados y conclusiones de otros estudios y autores; así como, con las teorías referidas al tema. Después, en el V capítulo están las conclusiones, las mismas que están formulados en estricta coherencia con los objetivos e hipótesis de investigación.

Finalmente, en el capítulo VI se formulan algunas recomendaciones, dirigidas a la comunidad en general y al contexto del estudio; a fin de que favorezcan la toma de decisiones. Por último, se presenta todas las referencias bibliográficas ordenadas alfabéticamente y consignadas según las normas APA, las cuales dan créditos de todas las citas y fuentes consultadas; así como, todos los anexos.

En efecto, y en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Administración de la Educación; dejo en su criterio la evaluación correspondiente y la formulación de observaciones que ayuden a mejorar el informe.

El autor.

## ÍNDICE

Página del jurado .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación .....	vi
Índice .....	viii
Índice de tablas .....	ix
Índice de gráficos .....	x
<b>RESUMEN</b> .....	xi
<b>ABSTRACT</b> .....	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	13
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	18
1.4. Formulación del problema.....	24
1.5. Justificación del estudio.....	26
1.6. Hipótesis.....	27
1.7. Objetivos.....	28
<b>II. MÉTODO</b> .....	30
2.1. Diseño de investigación.....	30
2.2. Variables, operacionalización.....	30
2.3. Población y muestra.....	31

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y	
Confiabilidad.....	31
2.5. Métodos de análisis de datos.....	32
2.6. Aspectos éticos.....	33
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>34</b>
<b>IV.DISCUSIÓN .....</b>	<b>45</b>
<b>V.CONCLUSIONES .....</b>	<b>49</b>
<b>VI.RECOMENDACIONES.....</b>	<b>51</b>
<b>VII.REFERENCIAS.....</b>	<b>53</b>

## ANEXOS

ANEXO 01 Matriz de consistencia.

ANEXO 02 Instrumento de recolección de datos.

ANEXO 03 Validación de instrumento.

ANEXO 04 Constancia de haber realizado el trabajo de investigación.

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01. Puntajes obtenidos respecto a la calidad de atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - Moyobamba, 2017.....	34
Tabla 02. La calidad de atención en el servicio – UGEL Moyobamba - región San Martín - 2017.....	36
Tabla 03. La calidad del servicio en materia de efectividad– UGEL Moyobamba - región San Martín - 2017.....	37
Tabla 04. La calidad de atención en el servicio e en materia de oportunidad – UGEL Moyobamba - región San Martín - 2017.....	38
Tabla 05. La calidad de atención en el servicio e en materia de seguridad – UGEL Moyobamba - región San Martín - 2017.....	39
Tabla 06. La calidad de atención en el servicio e en materia de eficacia – UGEL Moyobamba - región San Martín - 2017.....	41
Tabla 07. La calidad de atención en el servicio e en materia de equidad – UGEL Moyobamba - región San Martín – 2017.....	42
Tabla 08. La calidad de atención en el servicio e en materia de atención centrada en el Director – UGEL Moyobamba - región San Martín – 2017.....	43



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 01. Apreciación sobre la calidad de atención en el servicio – UGEL Moyobamba - región San Martín - 2017.....	36
Gráfico 02. Apreciación sobre la calidad de atención en materia de efectividad – UGEL Moyobamba - región San Martín - 2017.....	37
Gráfico 03. Apreciación sobre la calidad de atención en materia de oportunidad – UGEL Moyobamba - región San Martín - 2017.....	39
Gráfico 04. Apreciación sobre la calidad de atención en materia de seguridad – UGEL Moyobamba - región San Martín - 2017.....	40
Gráfico 05. Apreciación sobre la calidad de atención en materia de eficacia – UGEL Moyobamba - región San Martín - 2017.....	41
Gráfico 06. Apreciación sobre la calidad de atención en materia de equidad – UGEL Moyobamba - región San Martín - 2017.....	42
Gráfico 07. Apreciación sobre la calidad de atención en materia de atención centrada en el Director – UGEL Moyobamba - región San Martín – 2017.....	43

## RESUMEN

El objetivo del presente estudio: **La calidad de atención a los usuarios según los directores de las instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba, 2017**, fue caracterizar la calidad de atención a los usuarios respecto a los servicios que brinda a la comunidad educativa, desde la perspectiva de los directores de las instituciones educativas; así como, describir, detallar, especificar la calidad de atención en términos de efectividad, oportunidad, seguridad, eficacia, equidad y atención centrada en el Director. Para ello, se realizó un estudio descriptivo, recogiendo opiniones de una muestra de 55 directivos seleccionados de manera no probabilística y por conveniencia; a quienes se aplicó un cuestionario; a fin de recabar su percepción sobre la calidad de atención al usuario en los servicios que brinda la UGEL a la comunidad educativa. Para el análisis y presentación de la información se empleó técnicas estadísticas descriptivas como media y desviación estándar, así como, gráficos circulares.

Los resultados indican que la calidad de atención a los usuarios es predominantemente aceptable en varias de sus dimensiones, expresado en un 80% de opiniones que revelan las necesidades de mejorar varios aspectos débiles que afectan la calidad de atención. En efecto, la calidad de atención en los servicios que brinda la UGEL Moyobamba, 2017; según los directivos de las instituciones educativas es aceptable; por cuanto, se pone de manifiesto en un categórico 80% de opiniones; es decir, la mayoría consideran que el calidad de atención al usuario es regular, revelándose la necesidad de mejorar y perfeccionarse; a fin de ser más efectiva, oportuna, segura, eficaz, equitativa y centrarse en brindar un buen trato al usuario.

Palabras clave: Calidad de atención al usuario.

## **ABSTRACT**

The objective of the present study: The quality of attention to users according to the directors of the educational institutions of the Local Educational Management Unit of Moyobamba, 2017 was to characterize the quality of attention to users regarding the services provided to the educational community , from the perspective of the Directors of the educational institutions; as well as describing, detailing, specifying the quality of care in terms of effectiveness, timeliness, safety, effectiveness, equity and attention focused on the Director. For this, a descriptive study was carried out, collecting opinions from a sample of 55 managers selected in a non-probabilistic manner and for convenience; to whom a questionnaire was applied; In order to collect their perception of the quality of customer service in the services provided by the UGEL to the educational community. For the analysis and presentation of the information, descriptive statistical techniques were used as mean and standard deviation, as well as circular graphs.

The results indicate that the quality of attention to users is predominantly acceptable in several of its dimensions, expressed in 80% of opinions that reveal the needs to improve several weak aspects that affect the quality of attention. In effect, the quality of attention in the services offered by the UGEL Moyobamba, 2017; according to the directors of the educational institutions it is acceptable; inasmuch as it is evident in a categorical 80% of opinions; that is to say, the majority consider that the quality of attention to the user is regular, revealing the need to improve and improve; In order to be more effective, timely, safe, effective, equitable and focus on providing good treatment to the user.

Keywords: Quality of attention to the user.

# I. INTRODUCCIÓN

## 1.1. Realidad problemática

El mejoramiento de la calidad y la cobertura de los servicios públicos se ha transformado en una prioridad que debe considerarse al momento de diseñar las políticas sociales que permitan a los habitantes de América Latina y el Caribe superar la pobreza, elevar su calidad de vida y acceder al desarrollo económico y social. La gestión de los servicios públicos está asociada a la tarea de redefinir las funciones del Estado y su relación con los bienes e intereses públicos. La falta de equidad, la segregación y el rezago económico siguen siendo temas cruciales, no resueltos totalmente, que afectan las condiciones básicas de vida de importantes sectores de la población en la región. Desde ese punto de vista, la gestión local juega un papel fundamental en la redefinición de lo público, que reclama el fortalecimiento de la descentralización y la participación social como bases para poder aplicar políticas económicamente eficientes. Los servicios públicos no sólo se entienden como la oferta de elementos para la satisfacción de ciertas necesidades primordiales de la comunidad, sino que más bien como una amplia gama de instrumentos y medios con los cuales la ciudadanía debe contar para el pleno desarrollo de su potencial humano, social y económico. (CEPAL, 2013).

El hecho de conocer el funcionamiento de las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) y situar los principales obstáculos y limitaciones que estas enfrentan para asumir una adecuada gestión de la educación en sus jurisdicciones y sobre todo para brindar un servicio de calidad ante las múltiples demandas constituye un enorme desafío. Además, el supuesto principal de la misma es que estos niveles de gestión intermedia tienen directa incidencia sobre lo que ocurre en las instituciones educativas; no solo porque son transmisores y ejecutores de las políticas centralizadas del Estado, sino porque se trata de instancias desconcentradas desde donde, de una forma u otra forma, se definen y se moldean las decisiones que conciernen a la calidad y la equidad educativa; entre ellas, está el servicio al ciudadano.

En ese sentido, el mismo autor señala que el actual marco normativo y legal del sistema no responde a estrategias y políticas educativas de largo plazo. El exceso de normas emitidas (y su poca comprensión por parte de los actores) hace que buena parte de las tareas del personal de las UGEL consista en la difusión y la adecuación de normas. Existe una estructura centralista burocrático formal que privilegia la entrega de papeles y documentos formales y el cumplimiento de requisitos administrativos, en un flujo de documentación y control hacia “arriba”. Por lo que se haría necesaria una reingeniería de la estructura burocrática de los organismos intermedios.

Por otro lado, la pesada carga administrativa en las UGEL genera ineficiencias y pérdida de tiempo, lo cual va en detrimento de la supervisión y la asesoría a las instituciones educativas. La atención de esas prioridades formales y administrativas genera un descuido de los aspectos fundamentales relacionados a lo institucional y lo pedagógico. Además, manifiesta que existe un déficit de recursos en las UGEL que impide que estas cumplan a cabalidad con sus funciones. Ello se revela en los avances parciales de sus planes de trabajo, el incumplimiento de actividades programadas y las limitaciones para realizar las visitas a las escuelas. El número de personal de la UGEL no alcanza para atender la magnitud de las necesidades de las instituciones educativas, particularmente en lo que se refiere a la asesoría y la supervisión pedagógica.

Igualmente, en las UGEL predominan las malas condiciones de trabajo y las bajas remuneraciones (se registra una diferencia importante entre lo percibido por los docentes en las instituciones educativas y lo que gana en promedio el personal de las UGEL). Ello hace poco atractivo el puesto como especialista dentro de una UGEL; por cuanto, hay problemas en la capacidad técnica y profesional de un sector de especialistas; así como falta de compromiso del personal antiguo estable. Asimismo, no existen políticas claramente orientadas a la formación y capacitación del capital humano de los organismos intermedios, lo que trae como consecuencia una baja calidad en la atención de las UGEL a las instituciones educativas; entre otros problemas.

En consecuencia, el problema de la eficacia del servicio al usuario, en general atañe a cualquier entidad pública o privada; y es proceso orientado a la obtención del agrado y resolución de las exigencias y necesidades de los usuarios, y sobre todo la atención a las necesidades de la comunidad educativa en este caso. En ese sentido, en el contexto de la UGEL Moyobamba, hay necesidad de conocer sobre la calidad de servicio a sus usuarios (Directores predominantemente) es una necesidad ineludible que permita diagnosticar y tomar decisiones para la perfeccionamiento de la aptitud de atención a los usuarios en perspectiva de seguir avanzando en el buen trato al ciudadano.

## **1.2. Trabajos previos**

### **Internacionales**

**(Porras Aguirre, 2013)**, argumenta que Colombia en los últimos años ha alcanzado metas de: aumento de cobertura, mejoramiento de la infraestructura, consolidación del sistema nacional de evaluación, incremento de la conectividad, modernización de MEN y Secretarías de Educación, sistemas de información para articular los procesos a nivel nacional y territorial, pero que hay grandes brechas de inequidad en estos aspectos y en particular, en la calidad de la educación.

En consecuencia, la política educativa actual denominada “Educación de calidad, el camino para la prosperidad”, en acato al Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 centra su acción en el mejoramiento de la calidad de la educación, y señala que ésta debe ser un propósito nacional.

**(Droguett Jorquera, 2012)**, en su investigación manifiesta que existen temas relacionados, a un análisis crítico del desempeño en satisfacción de clientes de esta industria en base a un estudio realizado a las 5 marcas líderes, y a la aplicación de herramientas estadísticas a una base de datos de respuestas a una encuesta de clientes reales de esta industria; se llega a una comprensión acabada de los procesos de servicios involucrados en el mundo automotor, a la identificación de las principales causas de insatisfacción en la industria y a mostrar cuáles son los factores que tienen más peso en la evaluación que hacen los clientes sobre de su experiencia de servicio. Este estudio se realiza tomando en cuenta que no existe un proceso de servicio único, sino que son dos procesos

de servicio con características propias (ventas y servicio al vehículo), pero sin olvidar que los clientes ven a las marcas como un todo y que, por lo tanto, debe existir coherencia en el desempeño de ambos servicios.

**(Lascurian Gutierrez, 2012)**, en su estudio señala que el éxito de la empresa objeto de esta investigación, depende fundamentalmente de la lealtad de los clientes, debido a que en el mercado para los productos de potencia de grado industrial no es tan amplio, son productos que tienen un tiempo de vida muy largo y su precio es bastante elevado. Por estas razones, la pérdida de clientes por insatisfacción resulta en un impacto notable en la rentabilidad y sustentabilidad de la empresa.

### **Nacionales**

**(Garcia Garrido, 2011)**, al ocuparse de la calidad de servicio, expresa que se está convirtiendo en nuestros días en un requisito indispensable para competir en las organizaciones de todo el mundo, ya que la implicancia que tiene en la cuenta de resultados, tanto en el corto como en el largo plazo, son muy positivas para las empresas, envueltas en este tipo de procesos. De esta forma la calidad del servicio se convierte en un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a aquellas que tratan de alcanzarla.

**(Areche Zarate, 2013)**, en su investigación concluye que encuentra una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y el liderazgo de la gestión institucional, cuya relación es positiva y alta, asimismo Se halla una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la organización de la gestión institucional, siendo esta relación positiva y alta.

### **Regional**

**(Bazan Izquierdo, 2015)**, el objetivo fundamental del estudio fue determinar la reciprocidad que existe entre la motivación de los empleados y la gestión educativa de los colaboradores de la sede administrativa de la UGEL San Martín, en perspectiva de explicar la posible relación entre dichas variables, utilizó el diseño correlacional con una muestra poblacional de 60 trabajadores,

seleccionados de manera no probabilística; aplicándose dos cuestionarios, uno para medir el clima organizacional y otro para medir la gestión educativa; concluyéndose que el clima organizacional es favorable y poco favorable de acuerdo a la calificación de más de la mitad de los trabajadores y se relaciona significativamente con la gestión educativa de los trabajadores de la sede administrativa de la UGEL San Martín, por cuanto, existe una correlación moderada positiva de 0,622 entre dichas variables; es decir, el potencial humano, el diseño organizacional y la cultura de la organización, inciden directamente en la gestión pedagógica, institucional y administrativa.

**(Davila Rodriguez, 2016)**, en el trabajo realizado el objetivo fue determinar la relación que existe entre el trabajo en equipo y la cultura organizacional en la Unidad de Gestión Educativa Local 301 San Martín, 2015-2016.; en perspectiva de explicar la posible relación o independencia entre dichas variables en el contexto de las organizaciones. Para ello, utilizó el diseño correlacional con una muestra de 77 trabajadores, seleccionados de manera no probabilística; aplicándose dos cuestionarios, uno para medir el trabajo en equipo y otro para medir la cultura organizacional; notándose, que existe una relación directa y significativa entre el trabajo en equipo y la cultura organizacional en la Unidad Gestión Educativa Local Ejecutora N° 301 San Martín, 2015 – 2016; Es decir, los objetivos, la identificación y la comunicación asertiva inciden en la cultura organizacional. Por cuanto, se obtuvo un grado de correlación moderado ( $r = 0.577$ ) entre dichas variables y un nivel de significancia ( $p=0,000$ ) que según el examen estadístico bilateral el p-valor es menor ( $p<0.01$ ); en vista de este resultado se rechaza la hipótesis nula.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **Calidad**

**(Ara Sarría, 1991)**, al referirse a la calidad, manifiesta que radica en “sobrepasar las necesidades y las perspectivas del cliente-usuario a lo largo de la vida del bien” (Howard & cols. 1989). La administración superior es la encargada de elevar la conciencia de calidad en los trabajadores. Para Bermellón y cols.



(1989), la eficacia es el conjunto de principios y métodos organizados que conforman una estrategia completa dirigida a mover a toda la organización a fin de obtener el mayor agrado del cliente y a bajo costo posible; en otras palabras es responder a las exigencias de los clientes tanto internos como externos.

### **Calidad de atención en servicio**

**(Horovitz, 1991)**, en el entorno actual no hay organizaciones factibles sin atención al consumidor y sin la eficacia del servicio que se debe ofrecer. Por ello para poder estar presente en un mercado cada vez más competitivo, las organizaciones tienen que apostar por la eficacia en el servicio que brinda.

**(Saco Mendez, 2001)**, la eficacia en el servicio, se ha cristianizado en nuestros días en una obligación ineludible para competir en las organizaciones de todo el mundo. Por consiguiente la gestión de calidad del servicio se ha convertido en una estrategia prioritaria que otorga una mejoría diferenciadora y constante en el tiempo a aquellos que tratan de lograr.

**(Larrea Angulo, 1991)**, no es coherente una estrategia de liderazgo en costos, y mucho menos una estrategia de diferenciación, sin satisfacer el nivel de calidad de servicio adecuado a cada situación.

**(Jacques, 1991)**, la calidad del servicio es juzgado en base a sí cumplen las expectativas previas. Las percepciones de la calidad son derivadas tanto del proceso del servicio como del resultado del mismo.

Debido a la naturaleza del servicio y a su constante adecuación a las necesidades de cada individuo, el usuario siempre se considera como una especie de coprestador del servicio. En este sentido Donabedian admite que la eficacia de los servicios puede ser clasificada en tres diferentes planos: a) En la mirada de los prestadores de servicios, b) En la visión de los usuarios y c) En la prelación considerada por la sociedad en general.

## **Servicios que brinda la UGEL**

**Recursos humanos.-** Los procesos para la calificación de los colaboradores tienen como objetivo evaluar las especialidades y condiciones de los postulantes a un puesto de trabajo para elegir entre una masa, a la persona que más se adecue al perfil profesional que necesita la organización para cubrir dicho puesto.

**Monitoreo.-** Es el proceso sistemático de recolectar, analizar información para hacer seguimiento al proceso de un programa en pos de la consecución de sus objetivos, y para guiar las decisiones de gestión.

El monitoreo generalmente se dirige a los procesos en lo que respecta a cómo, cuando y donde tiene lugar las actividades, quien lo ejecuta y a cuántas personas o entidades beneficia.

El monitoreo se realiza una vez comenzado el programa y continúa durante el periodo de implementación; a veces se hace referente al monitoreo como proceso, desempeño o evaluación formativa.

**Cobertura de calidad.-** La cobertura es un atributo que hace parte de la eficacia. Hablamos de una educación de calidad en un país, si esta es capaz de dar respuesta al 100 % de los ciudadanos con un aprendizaje que les asegure un desempeño satisfactorio en la sociedad misma. Una educación que trasciende, a través de los proyectos pedagógicos, a su vida misma.

### **Evaluación de los servicios:**

La calidad de servicio necesita ser medida cuantitativamente, mediante la aplicación de un instrumento, para permitir al empresario evaluar y, posteriormente, mejorar la calidad de servicio percibida. La figura 2.1 muestra un esquema general que representa el proceso de evaluación de la calidad de servicio percibida. Este proceso es muy importante porque permite conocer la situación actual de la empresa y las posibles áreas de mejora. Para ello hay que

tener en cuenta la opinión de los clientes y la empresa pues estos influyen en la calidad de un servicio. (Díaz Gonzales & Pons García, 2009).

### **Calidad de Servicio**

Para medir la calidad de un servicio, existen dos tendencias, una de ellas privilegia métodos, técnicas e instrumentos cuantitativos en el supuesto que aseguran mayor honestidad en parte debido a la mayor uniformidad de los materiales utilizados, la otra tendencia cuestiona a la aparente superficialidad de los procesos cuantitativos donde las dificultades y los orígenes se verifican mediante las siguientes dimensiones:

El enfoque de calidad como estrategia de desarrollo y mejoramiento de los servicios busca fortalecer justamente en este conjunto de servicios que conforman los procesos de atención donde se manifiestan unidas indisolublemente las dimensiones técnicas, interpersonales y ambientales de la calidad. En estos servicios se expresa el desempeño eficaz, ético y humano de los diversos proveedores, el adecuado diseño de los procesos y la dotación de tecnología y demás recursos necesarios para la atención.

**Respeto al usuario.** Según este atributo ambos niveles atención deben contar con mecanismos de escucha al usuario, al menos uno, ya sea a través de buzón de quejas, atención directa al usuario o módulos de consulta, también con elementos de retroalimentación de información con respecto a la satisfacción del usuario para evaluar la percepción de éste hacia la calidad de atención.

**Información completa.** Los estándares deben cumplirse a través del establecimiento de medios de comunicación de fácil acceso al usuario y así transmitir la información completa que requiera para su atención o resolución de dudas así como de cambios en el modelo administrativo del centro de atención.

**Eficacia.** Para cumplir los estándares los centros deben contar con el desarrollo de un plan operativo y plan estratégico institucional en busca de sensibilizar a la organización para la mejora continua de la calidad de sus servicios, fortaleciendo sus herramientas administrativas. También realizar la atención aplicando guías y

manuales técnicos estandarizados para una atención estandarizada, así como cumplir con las auditorias periódicas para el fortalecimiento de las garantías en salud.

**Oportunidad.** La finalidad de este atributo es que los estándares cumplan con garantizar la disponibilidad de los servicios en el momento que el usuario lo requiera de acuerdo con las características de la severidad y complejidad de cada caso buscando asegurar la disponibilidad de medicamentos, insumos y equipos acorde al perfil de morbimortalidad de cada establecimiento.

**Accesibilidad.** Los centros deben establecer los mecanismos para garantizar el acceso a los servicios de los usuarios de menores recursos contribuyendo a la mejora de las condiciones y organización de los servicios, buscando acortar las brechas entra la oferta y la demanda tomando en cuenta las barreras de acceso tanto culturales, económicas y geográficas, y la forma de abordarlas.

**Trabajo en equipo.** Se requiere que los miembros de los centros se organicen con el fin de crear proyectos de mejora continua de la calidad y realizar análisis críticos de la situación de salud de su comunidad con el fin de desarrollar y aplicar estrategias para el mejoramiento de la misma.

**Integralidad.** Los estándares van enfocados a buscar que los establecimientos se articulen y organicen teniendo en cuenta la complementariedad de los recursos humanos para brindar atención integral a la persona, familia y comunidad. A su vez se requiere la participación activa de las autoridades y los miembros de la comunidad con el fin de establecer mejores planes de gestión.

Cada establecimiento de salud de nuestro país está en el deber de realizar una autoevaluación de los estándares propuestos por el MINSA y brindar un informe a dicha entidad para generar una base de datos a nivel regional y nacional con el fin de tener información objetiva de la situación actual de la calidad en salud en nuestro país. Como es de esperarse gran parte de los centros no logran completar dicha evaluación ya sea por falta de personal o por simple

desconocimiento y falta de capacitación, por lo que la concepción actual es referencial.

Además, la calidad de Atención en Salud no puede definirse desde el punto de vista exclusivo de un actor del sistema de salud. Cada uno de ellos -paciente, prestador, asegurador o entidad rectora- tiene una percepción diferente, que, sin contradecir y estando de acuerdo con la de los demás, hace énfasis en aquel o aquellos determinantes que más valora. Para el paciente, por ejemplo, aspectos tales como la amabilidad y disponibilidad de tiempo del prestador, las características físicas del sitio en donde recibe la atención, el tiempo que transcurre entre el momento en que solicita el servicio y efectivamente lo recibe, y los resultados y las complicaciones del proceso, son características que puede evaluar fácilmente y que, por lo tanto, determinan su valoración de la calidad. Por el contrario, la idoneidad del prestador y el nivel de actualización de la tecnología empleada durante su atención, son aspectos que no puede evaluar y que, por eso mismo, da por hechos.

Para el prestador, sin desconocer la importancia de lo anterior, la valoración de la calidad se soporta en los aspectos que podríamos denominar científicos, técnicos y tecnológicos involucrados en el proceso, tales como credenciales y experiencia de los profesionales y tecnología disponible. Para el pagador del servicio, la eficiencia, es decir, la relación entre el costo de cualquier intervención y su efectividad para evitar la enfermedad o para recuperar la salud, es la característica que más valora.

El resumen anterior sirve para ilustrar cómo la calidad en salud no depende de una sola característica, sino de múltiples aspectos, cada uno apreciado y valorado de manera diferente según el actor del sistema de que se trate. A continuación el significado de cada dimensión:

**Efectividad.** Se refiere a las características como el conocimiento y la experiencia técnica de los prestadores, así como las habilidades para relacionarse y comunicarse de los profesionales entre sí y con los pacientes, lo adecuado de la

tecnología y, de manera muy importante, la forma en que los primeros interactúan con esta, para que la atención cumpla con su propósito.

**Oportunidad.** Se refiere a que el paciente reciba la atención en el momento en que lo requiere, de acuerdo con su situación clínica.

**Seguridad.** Toda intervención asistencial – preventiva, diagnóstica – debe ejecutarse sin causar lesiones adicionales que pueden evitarse. Los pacientes no deben ser lesionados por los cuidados que pretenden ayudarlos.

**Eficacia.** El paciente debe recibir la atención que requiere, en el momento que la requiere y de manera segura, al menor costo posible y con los recursos disponibles. Los desperdicios deben evitarse, “incluyendo el de suministros, equipos, ideas y energía”.

**Equidad.** La atención no debe variar en efectividad, oportunidad, seguridad y eficiencia por características como sexo, raza, creencias religiosas, ideológica política, ubicación geográfica o nivel socioeconómico.

**Atención centrada en el paciente (Director).** La atención debe ser respetuosa de las preferencias, necesidades y valores de los pacientes. Estos últimos deben guiar todas las decisiones clínicas.

Todas las dimensiones anteriores se sustentan en las competencias de los profesionales que prestan el servicio, es decir, en su idoneidad profesional y en sus calidades personales y humanas. Entendido lo anterior, se hace evidente que una organización de salud que se comprometa con su comunidad a prestar servicios de alta calidad tiene que gestionar todas y cada una de las dimensiones de la calidad esbozadas y demostrar, mediante indicadores confiables, es decir, válidos y precisos, que la atención brindada a sus usuarios cumple con ser efectiva, oportuna, segura, eficiente, equitativa y centrada en el paciente. La gestión completa por eficacia es una forma de pensamiento gerencial que articula tres componentes: conducción estratégica, gerencia de procesos y fomento de la cultura.

En definitiva, evaluar la calidad de la atención en cualquier servicio público, tiene por objetivo mejorar los resultados o la eficacia de los programas. Permite centrar los esfuerzos en los aspectos más débiles de los servicios.

Por lo tanto las instituciones deben implantar habilidades para evaluar las condiciones en que se proporciona la atención, con la finalidad de cambiar variables de conducta y ocupación laboral que perfeccionen la eficacia institucional. Para evaluar la calidad de atención se deben estudiar tres aspectos básicos: La institución, los colaboradores o prestadores de servicios y los interesados.

#### **1.4. Formulación del problema**

La calidad en atención al usuario, es uno de los puntales más importantes en la prestación de los servicios, contribuye al incremento del agrado de los usuarios, mayor uso de los servicios y a una mejor imagen institucional y es un elemento clave en la gerencia de los servicios. Por eso, en la Unidad de Gestión Educativa Local Moyobamba, como órgano rector de la educación brinda servicio educativo enmarcado en la enseñanza – aprendizaje, direccionando acciones que originen cambios en la calidad de servicio al docente.

El Ministerio de Educación inició procesos de reorganización de sus sectores descentralizados desde el año 2002, a consecuencia de una serie de quejas y denuncias formuladas por los gremios organizados (SUTEP), en contra de los funcionarios y trabajadores de la sede institucional.

En este proceso también se insertó a la región San Martín en la Unidad de Gestión Educativa Local Moyobamba a pesar de los diferentes problemas presentados, no se han realizado investigaciones operativas ni encuestas que midan el grado de satisfacción del docente frente al servicio brindado, por lo que se hace necesario realizar un estudio que reúna criterios técnicos y científicos, que permita tener un enfoque más amplio de la calidad de atención desde la perspectiva del docente usuario del servicio, e identificar oportunidades de mejora institucional.

## Problema general

¿Cómo es la calidad de atención a los usuarios en los servicios que brinda la UGEL Moyobamba, desde la perspectiva de los Directores de las Instituciones educativas, 2017?

## Problemas específicos

- ¿Cómo es la calidad de atención a los usuarios en los servicios que brinda la UGEL Moyobamba en materia de **efectividad** desde la perspectiva de los Directores de las Instituciones Educativas, 2017?
- ¿Cómo es la calidad de atención a los usuarios en los servicios que brinda la UGEL Moyobamba en materia de **oportunidad** desde la perspectiva de los Directores de las Instituciones Educativas, 2017?
- ¿Cómo es la calidad de atención a los usuarios en los servicios que brinda la UGEL Moyobamba en materia de **seguridad** desde la perspectiva de los Directores de las Instituciones Educativas, 2017?
- ¿Cómo es la eficacia de atención en servicios, en materia de **eficacia** desde la perspectiva de los Directores de las II.EE. en la UGEL - Moyobamba, 2017?
- ¿Cómo es la calidad de atención a los usuarios en los servicios que brinda la UGEL Moyobamba en materia de **equidad** desde la perspectiva de los Directores de las Instituciones Educativas, 2017?
- ¿Cómo es la calidad de atención a los usuarios en los servicios que brinda la UGEL Moyobamba en materia de **atención centrada en el Director** desde la perspectiva de los Directores de las Instituciones Educativas, 2017?



## **1.5. Justificación del estudio**

### **Conveniencia.**

Todo estudio resulta de utilidad o beneficioso realizarlo, porque ayuda a informarse y conocer, develando la realidad estudiada. Por eso, el objetivo de la calidad de atención al usuario es de gran importancia estudiarlo independientemente de las entidades públicas o privadas o sus áreas de atención; porque hoy se han convertido en un requisito indispensable que favorece el perfeccionamiento constante de la gestión y de los servicios que presta al ciudadano. Por ello, es necesario incorporar a la cultura organizacional un elemento clave que es la calidad y para ello primeramente requieren de saber en qué medida se está brindando calidad y cuanto se está satisfaciendo las necesidades de los usuarios.

**Justificación social.** Los resultados de este estudio benefician ampliamente a los trabajadores de la UGEL, pero sobre todo a los directivos, porque servirá para mejorar sus procesos, procedimientos y forma de organizarse y cumplir con los requerimientos del usuario docente predominantemente.

**Justificación práctica.** Con este estudio se resuelve el problema de desconocimiento sobre la eficacia de servicios que ofrece la UGEL a los directivos en general, y a partir de sus resultados, permitirá a los directivos realizar los reajustes preventivos y correctivos en el personal; a fin de mejorar el servicio.

**Justificación teórica.** Esta investigación genera reflexión y discusión tanto sobre el conocimiento existente del área investigada, como dentro del ámbito de las ciencias de la administración educativa, ya que de alguna manera u otra, se confrontan teorías referidas a la gestión del talento humano o las personas; que aplicado al desarrollo de sus múltiples funciones y actividades permitirá alcanzar una mejora del trato, lo que redundará en confianza y seguridad en los directivos de las Instituciones Educativas. Es decir, de alguna u otra manera, el reto que afronta la calidad implica transformaciones en la administración pública que contribuyen a eliminar la corrupción, y hacer más transparente y eficaz a la administración para acercarla cada día más al ciudadano.

**Justificación metodológica.** Este estudio está generando el uso de instrumentos válidos y confiables para los entornos educativos vinculados con la gestión educativa, como es la mejora del trato al usuario sobre la base de la calidad humana. Al respecto se identifica la problemática, en base a la cual se formula las soluciones correspondientes a través de las hipótesis. Se diseñan y adaptan herramientas de recolección de datos. En suma, el presente estudio es importante; por cuanto, permite conocer la problemática sobre la calidad de servicio al ciudadano; resultando de importancia porque permite ejecutar los conocimientos sobre investigación científica, en el desarrollo de soluciones de problemas que se dan en la actividad gubernamental.

## 1.6. Hipótesis

### Hipótesis general

H<sub>1</sub> La calidad de atención en los servicios que brinda la UGEL Moyobamba, 2017; según la perspectiva de los directores de las instituciones educativas es aceptable.

### Hipótesis específicas

- H<sub>1</sub> La calidad de atención a los usuarios en los servicios que brinda la UGEL Moyobamba, 2017 en materia de **efectividad** desde la perspectiva de los directores de las instituciones educativas es aceptable.
- H<sub>2</sub> La calidad de atención a los usuarios en los servicios que brinda la UGEL Moyobamba, 2017 en materia de **oportunidad** desde la perspectiva de los directores de las instituciones educativas es aceptable.
- H<sub>3</sub> La calidad de atención a los usuarios en los servicios que brinda la UGEL Moyobamba, 2017 en materia de seguridad desde la perspectiva de los directores de las instituciones educativas es aceptable.
- H<sub>4</sub> La calidad de atención a los usuarios en los servicios que brinda la UGEL Moyobamba, 2017 en materia de **eficacia** desde la perspectiva de los directores de las instituciones educativas es aceptable.

- H<sub>5</sub> La calidad de atención a los usuarios en los servicios que brinda la UGEL Moyobamba, 2017 en materia de **equidad** desde la perspectiva de los directores de las instituciones educativas es aceptable.
- H<sub>6</sub> La calidad de atención a los usuarios en los servicios que brinda la UGEL Moyobamba en materia de **atención centrada en el Director** desde la perspectiva de los directores de las Instituciones Educativas, 2017 es deficiente.

## 1.7. Objetivos

### Objetivo general

Caracterizar la calidad de atención a los usuarios en los servicios que brinda la UGEL Moyobamba, 2017 desde la perspectiva de los directores de las instituciones educativas.

### Objetivos específicos

- Describir la calidad de atención a los usuarios en los servicios que brinda la UGEL Moyobamba, 2017 en materia de **efectividad** desde la perspectiva de los directores de las instituciones educativas.
- Especificar la calidad de atención a los usuarios en los servicios que brinda la UGEL Moyobamba, 2017 en materia de **oportunidad** desde la perspectiva de los directores de las instituciones educativas.
- Detallar la calidad de atención a los usuarios en los servicios que brinda la UGEL Moyobamba, 2017 en materia de **seguridad** desde la perspectiva de los directores de las instituciones educativas.
- Especificar la calidad de atención a los usuarios en los servicios que brinda la UGEL Moyobamba, 2017 en materia de **eficacia** desde la perspectiva de los directores de las instituciones educativas.

- Puntualizar la calidad de atención a los usuarios en los servicios que brinda la UGEL Moyobamba, 2017 en materia de **equidad** desde la perspectiva de los directores de las instituciones educativas.
- Describir la calidad de atención a los usuarios centrada en el **servicio al Director** que brinda la UGEL Moyobamba, 2017 desde la perspectiva de los directores de las instituciones educativas.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

Se utilizó el diseño descriptivo simple, cuyo esquema es el siguiente:

M ——— O

Donde:

M: Directores de las Instituciones Educativas.

O: Calidad de atención a los usuarios en la UGEL.

### 2.2. Variables, operacionalización

Variable única: Calidad de atención a los usuarios en la UGEL.

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Es el conjunto de funciones, características o comportamientos de un bien producido o de un servicio prestado, que les hace capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores en todas sus dimensiones que se sustentan en las competencias de los profesionales que prestan el servicio, es decir, en su idoneidad profesional y en sus calidades personales y humanas.( Organización para la Excelencia de la Salud (OES))	Para el Director, por ejemplo, aspectos tales como la amabilidad y disponibilidad de tiempo del prestador, las características físicas del sitio en donde recibe la atención, el tiempo que transcurre entre el momento en que solicita el servicio y efectivamente lo recibe, y los resultados, son características que puede evaluar fácilmente, por lo tanto, determinan su valoración de la calidad	Efectividad	Conocimiento y experiencia técnica de los prestadores de educación. Habilidades de los profesionales para relacionarse entre sí y con los Directores.	Ordinal
		Oportunidad	Los Directores reciben la atención en el momento en que lo requiere, de acuerdo al servicio que lo solicite.	
		Seguridad	Los Directores no deben ser maltratados por los profesionales que pretenden ayudarlos.	
		Eficacia	Los Directores deben recibir la atención que requiere, en el momento que la requiere y de manera segura.	
		Equidad	La atención no debe variar en efectividad, oportunidad, seguridad y eficiencia por características como sexo, raza, creencias religiosas, ideológica política, ubicación geográfica o nivel socioeconómico.	
		Atención centrada en el Director	La atención debe ser respetuosa de las preferencias, necesidades y valores de los Directores	

<https://www.isotoools.org> (Conceptos fundamentales de la calidad en Salud).

### **2.3. Población y muestra**

**Población.** Estuvo conformada por todos (150) los directores de las instituciones educativas usuarias que fueron atendidos en promedio durante un mes, quienes acudieron a la Unidad de Gestión Educativa Local Moyobamba, entre el 01 al 31 de mayo del 2017.

**Muestra.** Estuvo conformado por **55 directivos** de instituciones educativas de educación básica; seleccionados de manera no probabilística y por conveniencia; es decir, se tuvo en cuenta:

#### **Criterios de exclusión.**

Directivos nombrados y designados que mostraron disposición para colaborar con la información solicitada.

Se coordinó con los funcionarios de la UGEL y se les solicito que directores acuden con más frecuencia a llevar a cabo sus actividades administrativas, de los cuales se quedó con 55 directores que son los que más acuden.

#### **Criterios de inclusión.**

Directivos nombrados y designados que se negaron a colaborar, porque no disponían de tiempo u otras excusas.

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

Para el presente trabajo de investigación se empleó como técnica la encuesta, mediante la aplicación de un cuestionario a los directivos que visitaron a la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba.

El cuestionario sobre calidad de servicio al usuario – UGEL, tuvo como objetivo conocer su opinión respecto a la calidad de atención al usuario inherente a la gestión administrativa de la UGEL. Para ello, se les indicó que dicha información es completamente anónima y de carácter académico; por tanto, se pidió que valore o califique con objetividad y sinceridad, en base a su apreciación personal acorde con la escala sugerida. Deficiente (1) Aceptable (2) Bueno (3).

Además, el referido instrumento es de autoría propia y consta de 18 ítems distribuidos según las dimensiones de la variable.

Aspectos	indicadores	Valoración
Efectividad	Ítems del 01 al 04	Deficiente (1) Aceptable (2) Bueno (3)
Oportunidad	Ítems de 05 al 08	
Seguridad	Ítems del 09 al 11	
Eficacia	Ítems del 12 al 13	
Equidad	Ítem 14	
Atención centrada en el Director	Ítems del 15 al 18	

### **Validez y confiabilidad del instrumento**

El instrumento de investigación, como medio técnico que permite recoger datos e información necesaria, para resolver las dificultades planteados, poseen ciertos requisitos que garanticen su eficacia y efectividad al ser aplicados a la muestra de estudio.

En tal sentido, para la presente investigación, primero se diseñó el cuestionario y luego se identificaron a tres expertos que ostentan mínimamente el Grado Académico de Magíster, quienes se encargaron de analizar y evaluar la estructura de los mismos, a partir de un formato que se les proporcionó. Luego, se tomó en cuenta las recomendaciones realizadas por los expertos para corregir el instrumento que fue aplicado a la muestra de estudio.

### **2.5. Métodos de análisis de datos**

Es la sistematización de datos, donde se emplea técnicas estadísticas descriptivas como; la frecuencia absoluta, la media y la desviación estándar; así como los gráficos circulares.

### **2.6. Aspectos éticos**

El desarrollo del presente trabajo se realizó teniendo en cuenta los aspectos éticos en una investigación, quiere decir que este trabajo se hizo de manera alturada con datos reales.

### III. RESULTADOS

Tabla 01

Puntajes obtenidos respecto a la calidad de atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - Moyobamba, 2017.

N°	Efectividad	Oportunidad	Seguridad	Eficacia	Equidad	Atención centrada en el director	TOTAL
1	10	10	6	6	3	12	47
2	13	9	5	4	2	10	43
3	14	8	4	5	2	9	42
4	12	8	6	6	3	11	46
5	14	9	5	5	2	10	45
6	15	8	3	3	2	7	38
7	8	6	3	2	1	9	29
8	12	9	4	4	1	6	36
9	12	10	4	4	1	8	39
10	13	9	5	5	2	10	44
11	13	8	4	4	2	11	42
12	13	10	4	3	2	6	38
13	11	7	4	4	2	10	38
14	12	7	4	5	3	11	42
15	14	9	5	5	3	11	47
16	16	11	6	6	3	13	55
17	10	7	3	2	2	8	32
18	15	11	4	5	3	11	49
19	9	5	3	4	2	5	28
20	11	8	6	4	2	8	39
21	14	8	5	6	3	10	46
22	11	10	4	4	3	9	41
23	9	7	5	6	2	11	40
24	12	8	4	3	2	8	37
25	15	11	6	6	3	12	53
26	16	12	5	5	3	11	52
27	11	9	4	4	2	8	38
28	13	9	6	5	3	9	45
29	10	8	5	4	2	11	40
30	15	12	6	7	3	12	55
31	16	11	5	5	2	10	49
32	16	13	7	7	3	13	59
33	12	8	6	4	2	9	41
34	8	7	4	4	1	11	35
35	11	9	5	5	3	9	42
36	13	12	6	6	3	11	51
37	12	9	5	3	2	8	39
38	13	8	7	4	3	7	42
39	10	7	4	4	2	9	36
40	14	11	5	5	3	11	49
41	15	12	6	6	3	12	54



N°	Efectividad	Oportunidad	Seguridad	Eficacia	Equidad	Atención centrada en el director	TOTAL
42	16	12	7	6	4	11	56
43	9	7	5	4	3	8	36
44	10	8	4	5	2	10	39
45	11	10	6	5	3	11	46
46	12	10	5	5	2	9	43
47	13	12	6	6	3	12	52
48	14	11	5	6	2	10	48
49	15	12	6	5	3	11	52
50	17	12	7	6	3	12	57
51	16	11	5	4	2	13	51
52	12	9	4	5	2	11	43
53	10	9	6	4	2	9	40
54	11	8	3	3	1	7	33
55	13	11	5	6	3	12	50
<b>Media</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>44</b>
<b>DS</b>	<b>2.27</b>	<b>1.85</b>	<b>1.10</b>	<b>1.15</b>	<b>0.68</b>	<b>1.88</b>	<b>7.21</b>

Fuente. Datos obtenidos o procedentes de la aplicación de un cuestionario a los directivos de la jurisdicción de la UGEL Moyobamba, mayo del 2017.

En la tabla 01 se presentan los puntajes asignados por los 55 directores de las instituciones educativas de la jurisdicción de la UGEL Moyobamba, respecto a las dimensiones de la calidad de atención que ofrece a los usuarios; así como, también el puntaje total de cada encuestado. El máximo puntaje del cuestionario es de **72 puntos** y un mínimo de 0 puntos.

Asimismo, se muestra las medidas estadísticas descriptivas de cada una de las dimensiones de la variable, notándose una media de 44 puntos, con una desviación estándar de  $\pm 7.21$  desviaciones respecto a la media. En efecto, las puntuaciones concedidas son bastante dispersas y heterogéneas respecto a la media; infiriéndose que la media del grupo supera ligeramente la mitad del puntaje máximo; pudiendo afirmarse que la calidad de atención es regular.

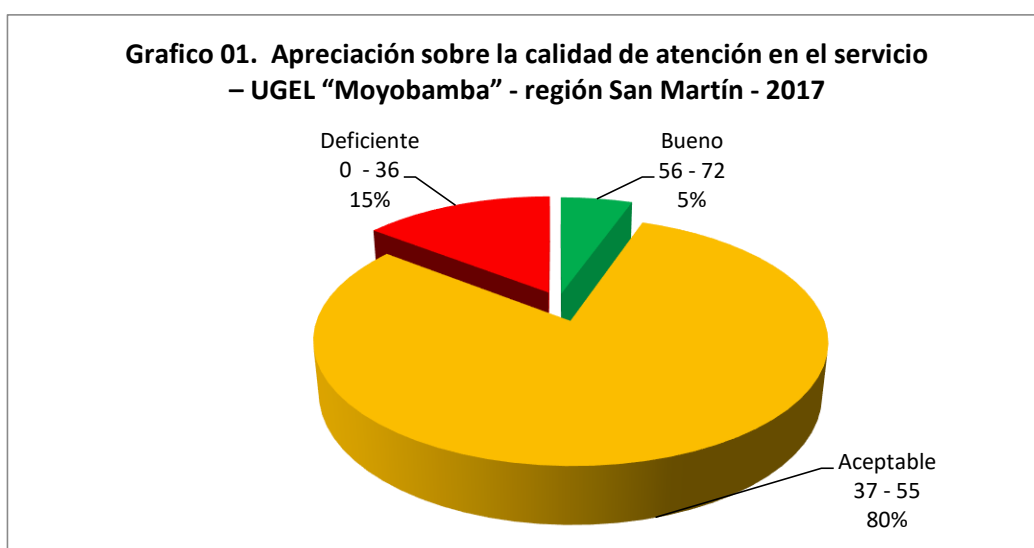
En ese sentido, en la tabla 02 y gráfico 01, se aprecia la cantidad y porcentaje de encuestados distribuidos en base a la escala de medición, notándose, que un explícito 80% de opiniones (44) que consideran a la calidad de atención del servicio al usuario de la UGEL Moyobamba es aceptable, con puntuaciones que oscilan entre 37 y 55 puntos; un 15% de encuestados (08) consideran que la

calidad de atención es deficiente, con puntuaciones que fluctúan entre 0 y 36 puntos; mientras que un irrelevante 5% de apreciaciones (03) califican como bueno la calidad de la atención que brinda la UGEL Moyobamba a los directores de las instituciones educativas.

**Tabla 02**  
**La calidad de atención en el servicio – UGEL Moyobamba - región San Martín – 2017.**

Escala		Cantidad	Porcentaje
Bueno	56 - 72	3	5%
Aceptable	37 - 55	44	80%
Deficiente	0 - 36	8	15%
<b>T O T A L</b>		<b>55</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia a partir de los datos presentados en la tabla 1.



Fuente. Elaboración propia a partir de los datos de la tabla 2.

En consecuencia y en base a las percepciones de los directivos, se deduce que la gestión administrativa de la UGEL Moyobamba reflejada en la calidad de atención que brinda al usuario requiere mejorarse y perfeccionarse; a fin de brindar un servicio más efectiva, oportuna, segura, eficaz, equitativa y centrarse en brindar un buen trato a los directivos que periódicamente visitan a esta sede para gestionar diversos asuntos administrativos y consecuentemente ofrecer un mejor servicio al usuario.

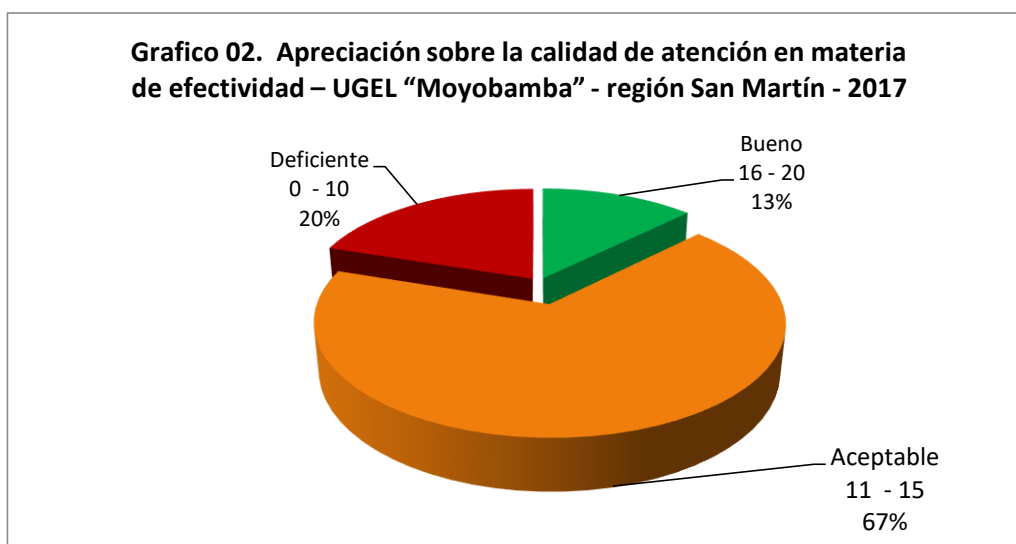
En la tabla 03 y gráfico 02, se aprecia la cantidad y porcentaje de opiniones sobre la calidad de atención al usuario en términos de efectividad que ofrece la UGEL

Moyobamba, distribuidas en base a la escala de medición; donde se puede notar; el 67% de encuestados (37) responden que la calidad de servicio que brinda la UGEL es aceptable, con puntuaciones que oscilan entre 11 y 15 puntos; un 20% de encuestados (11) considera que la calidad del servicio es deficiente con puntajes que fluctúan entre 0 y 10 puntos; y solamente un escaso 13% de percepciones (07) consideran que la calidad de servicio es bueno, con puntuaciones que fluctúan entre 16 y 20 puntos respectivamente.

**Tabla 03**  
**La calidad del servicio en materia de efectividad– UGEL Moyobamba**  
**- región San Martín – 2017.**

Escala		Cantidad	Porcentaje
Bueno	16 - 20	7	13%
Aceptable	11 - 15	37	67%
Deficiente	0 - 10	11	20%
<b>T O T A L</b>		<b>55</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia a partir de los datos presentados en la tabla 1.



Fuente. Elaboración propia a partir de los datos de la tabla 3.

Consecuentemente y de manera equivalente, también se confirma según estas percepciones que la eficacia del servicio en materia de efectividad al usuario en la UGEL Moyobamba requiere adecuarse a las reales necesidades; en aspectos como atención efectiva del Director de la UGEL, buen trato de la secretaria, el accionar de los especialistas respecto al asesoramiento que brindan y a la solución de sus inquietudes; en la orientación que reciben en la oficina de

tesorería, personal y dirección; así como, efectividad en los procesos de contratación de personal docente y administrativo.

En la tabla 04 y gráfico 03, se aprecia la cantidad y porcentaje de opiniones sobre la calidad de atención al usuario en términos de pertinencia que ofrece la UGEL Moyobamba, distribuidas en base a la escala de medición; donde se puede observar; que el 60% de encuestados (33) consideran que la pertinencia en la calidad de servicio que brinda la UGEL es aceptable, con puntuaciones que oscilan entre 9 y 12 puntos; un 38% de encuestados (21) considera que la oportunidad en la calidad del servicio es deficiente, con puntajes que fluctúan entre 0 y 08 puntos; y solamente un exiguo 2% de percepciones (01) considera que la calidad de servicio en términos de oportuno es bueno, con puntuaciones que fluctúan entre 13 y 16 puntos respectivamente.

**Tabla 04**

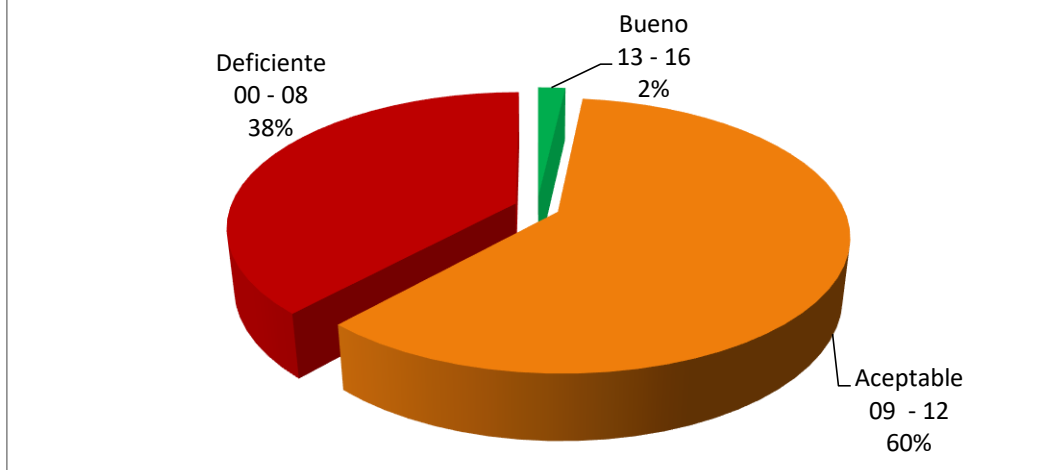
**La calidad de atención en el servicio en materia de oportunidad –  
UGEL Moyobamba - región San Martín – 2017.**

ESCALA		Cantidad	Porcentaje
Bueno	13 - 16	1	2%
Aceptable	09 - 12	33	60%
Deficiente	0 - 08	21	38%
<b>T O T A L</b>		<b>55</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia a partir de los datos presentados en la tabla 1.

Por lo tanto, y de manera análoga se confirma que las percepciones que tiene los directivos frente de la eficacia del servicio al usuario en materia de oportunidad o pertinencia en la UGEL Moyobamba requiere mejorarse sustancialmente; en aspectos como responder oportunamente la documentación que presentan los directivos a la UGEL, ser atendido de acuerdo a tus prioridades planteadas como director; emitir actos resolutivos oportunamente, atender los requerimientos que realizan los directivos ante las oficinas de abastecimiento y almacén, entre otros.

**Gráfico 03. Apreciación sobre la calidad de atención en materia de oportunidad – UGEL “Moyobamba” - región San Martín - 2017**



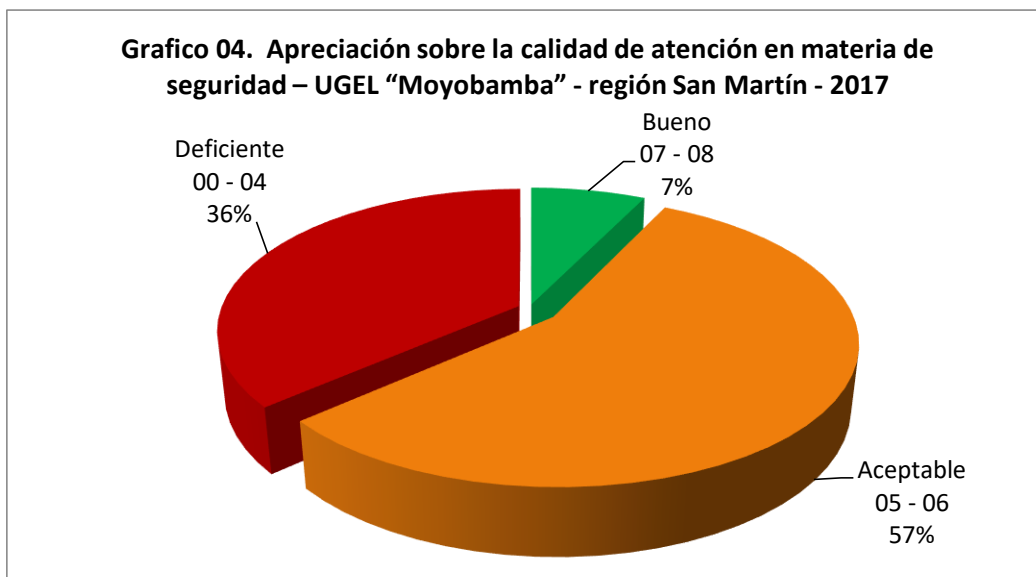
Fuente. Elaboración propia a partir de los datos de la tabla 4.

En la tabla 05 y gráfico 04, se aprecia la cantidad y porcentaje de opiniones sobre la calidad de atención al usuario en términos de seguridad que ofrece la UGEL Moyobamba, distribuidas en base a la escala de medición; donde se puede distinguir; que el 56% de encuestados (31) consideran que la seguridad en la eficacia de servicio que brinda la UGEL es aceptable, con puntuaciones que oscilan entre 5 y 6 puntos; un 36% de encuestados (20) considera que la seguridad en la calidad de atención es deficiente, con puntajes que fluctúan entre 0 y 04 puntos; y solamente un pequeño 7% de percepciones (04) considera que la calidad de servicio en términos de seguridad es bueno, con puntuaciones que fluctúan entre 7 y 8 puntos respectivamente.

**Tabla 05**  
**La calidad de atención en el servicio en materia de seguridad – UGEL Moyobamba - región San Martín – 2017.**

ESCALA		Cantidad	Porcentaje
Bueno	07 - 08	4	7%
Aceptable	05 - 06	31	56%
Deficiente	00 - 04	20	36%
<b>T O T A L</b>		<b>55</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia a partir de los datos presentados en la tabla 1.



Fuente. Elaboración propia a partir de los datos de la tabla 5.

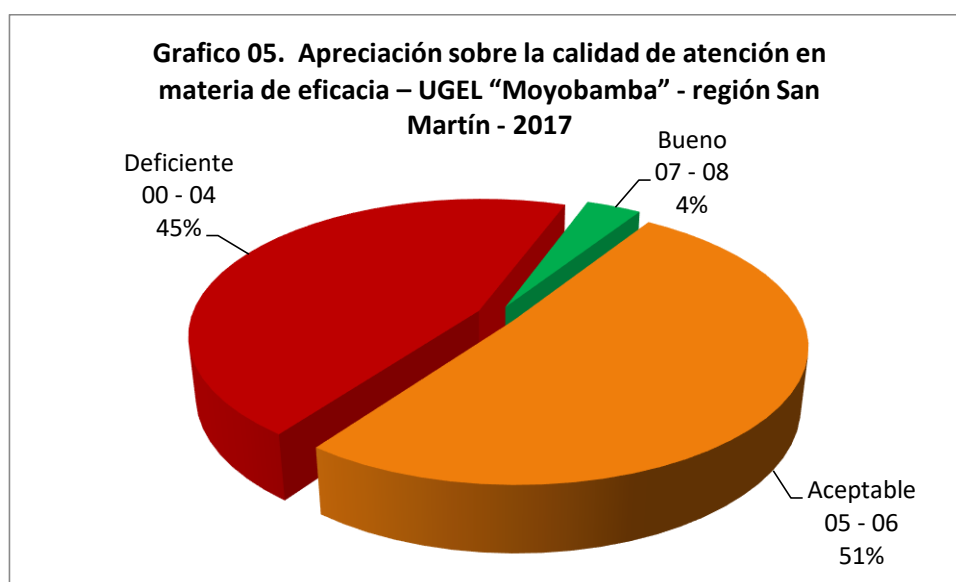
Consiguientemente, y de manera equivalente se corrobora que las opiniones que tiene los directores de las instituciones educativas frente de la calidad del servicio al usuario en materia de seguridad en la UGEL Moyobamba requiere mejorarse importantemente; por cuanto, estas cifras revelan bastante incertidumbre e inseguridad que tienen los directivos frente a la atención oportuna de sus requerimientos; frente a sus consultas y reclamos por motivos laborales, remunerativos, desplazamiento de personal, etc.; así como, ante las necesidades de asistencia técnica de parte del área de gestión pedagógica en asuntos relacionados con sus funciones.

En la tabla 06 y gráfico 05, se aprecia la cantidad y porcentaje de opiniones de los directores sobre la calidad de atención al usuario en términos de eficacia que ofrece la UGEL Moyobamba, distribuidas en base a la escala de medición; donde se puede distinguir; que el 51% de encuestados (28) consideran que la eficacia en el servicio al usuario que brinda la UGEL es aceptable, con puntuaciones que oscilan entre 5 y 6 puntos; un 45% de encuestados (25) considera que la eficacia en la calidad de atención es deficiente, con puntajes que fluctúan entre 0 y 04 puntos; y solamente un irrelevante 4% de percepciones (02) considera que la calidad de servicio en términos de eficacia es buena, con puntuaciones que fluctúan entre 7 y 8 puntos respectivamente.

**Tabla 06**  
**La calidad de atención en el servicio en materia de eficacia – UGEL**  
**“Moyobamba” - región San Martín – 2017**

ESCALA		Cantidad	Porcentaje
Bueno	07 - 08	2	4%
Aceptable	05 - 06	28	51%
Deficiente	00 - 04	25	45%
<b>T O T A L</b>		<b>55</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia a partir de los datos presentados en la tabla 1.



Fuente. Elaboración propia a partir de los datos de la tabla 6.

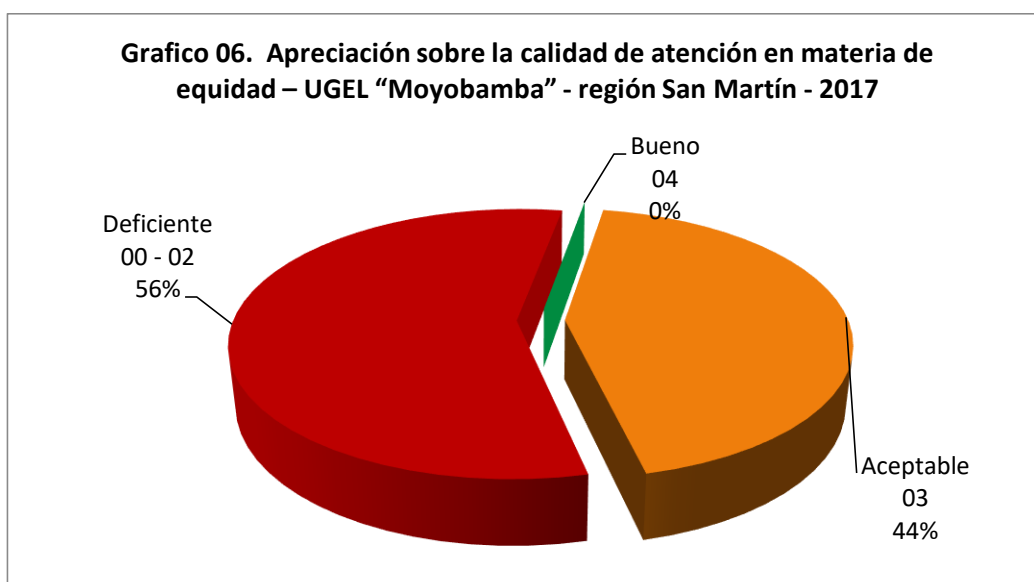
Por consiguiente, también se corrobora que las opiniones que tiene los directores de las instituciones educativas frente de la calidad del servicio al usuario en materia de eficacia en la UGEL Moyobamba requiere mejorarse importantemente; por cuanto, la mitad de los encuestados su disconformidad ante la poca eficacia en la gestión de la UGEL; reflejándose en la demora para dar trámite a los expedientes; pese haberse creado e implementado varios sistemas operativos con la finalidad de agilizar los procesos; retraso en los pagos a los docentes contratados, lentitud en los sistemas o canales de comunicación hacia las instituciones educativas, prórrogas prolongadas para gestionar talleres de fortalecimiento de capacidades, monitoreo y asistencia técnica a los directivos, demora en la distribución de materiales educativos, etc.

En la tabla 07 y gráfico 06, se aprecia la cantidad y porcentaje de opiniones de los directores sobre la calidad de atención al usuario en términos de equidad que ofrece la UGEL Moyobamba, distribuidas en base a la escala de medición; donde se puede apreciar; que el 56% de encuestados (31) consideran que la equidad en la calidad de atención en el servicio que brinda la UGEL es deficiente, con puntuaciones que oscilan entre 0 y 2 puntos; un 44% de encuestados (24) considera que la equidad en la calidad de atención es aceptable, con calificaciones de 03 puntos respectivamente.

**Tabla 07**  
**La calidad de atención en el servicio en materia de equidad – UGEL**  
**Moyobamba - región San Martín – 2017.**

ESCALA		Cantidad	Porcentaje
Bueno	04	0	0%
Aceptable	03	24	44%
Deficiente	00 - 02	31	56%
<b>T O T A L</b>		<b>55</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia a partir de los datos presentados en la tabla 1.



Fuente. Elaboración propia a partir de los datos de la tabla 7.

En consecuencia, este aspecto está referido a la atención que recibe el director por el personal de la UGEL es equitativa, justa e imparcial frente a otros usuarios. Es decir, se trata de una atención que requiere potenciarse o atenderse de



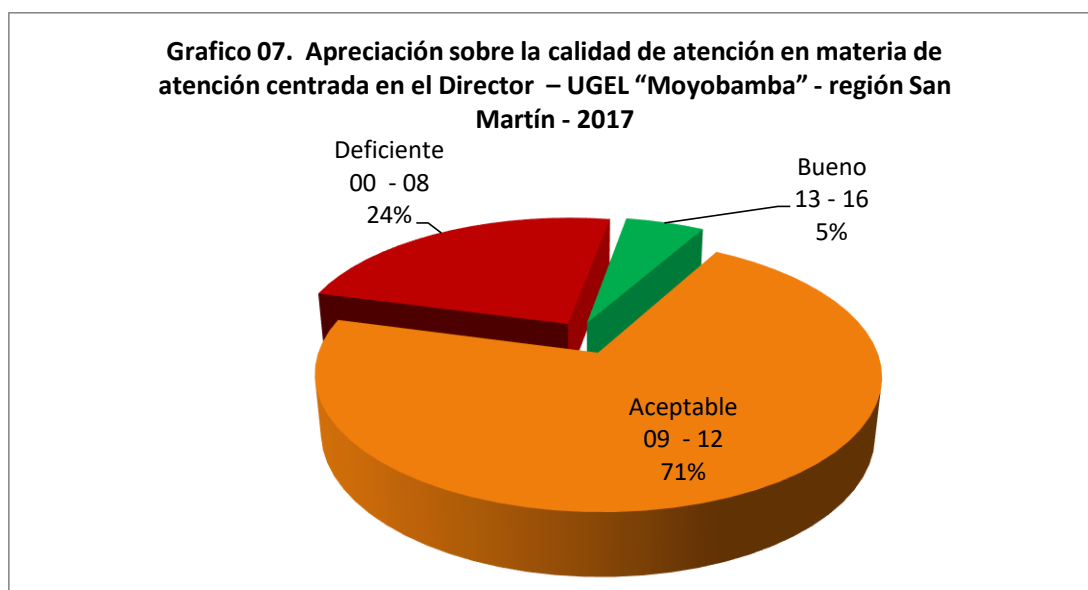
manera sistemática; por cuanto los directivos está alertando ciertas prácticas administrativas de preferencia hacia algunos, en desmedro de otros. Esto implica, ejercer una administración más eficaz y transparente para garantizar la equidad en la atención educativa, incluso en la priorización del gasto a las instituciones más desfavorecidas, en materia de resultados de aprendizaje, infraestructura, materiales educativos, personal docente, etc.

En la tabla 08 y gráfico 07, se aprecia la cantidad y porcentaje de opiniones de los directores sobre la calidad de atención centrada en el Director en los sistemas administrativos que ofrece la UGEL Moyobamba, distribuidas en base al grado de medición.

**Tabla 08**  
**La calidad de atención en el servicio en materia de atención centrada en el Director – UGEL Moyobamba - región San Martín – 2017.**

ESCALA		Cantidad	Porcentaje
Bueno	13 – 16	3	5%
Aceptable	09 - 12	39	71%
Deficiente	0 - 08	13	24%
<b>T O T A L</b>		<b>55</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia a partir de los datos presentados en la tabla 1.



Fuente. Elaboración propia a partir de los datos de la tabla 8.

Donde se puede apreciar; que el 71% de encuestados (39) consideran que la atención centrada en el directivo respecto a los sistemas administrativos es aceptable, con puntuaciones que oscilan entre 9 y 12 puntos; un 24% de encuestados (13) considera que la calidad de atención a los directivos es deficiente, con calificaciones que fluctúan entre 0 y 8 puntos; mientras que un irrelevante 5% de opiniones señalan que dicha atención es buena.

Por lo tanto, según las opiniones de los directivos la oficina de Infraestructura orienta de manera adecuada para la presentación de rendición por mantenimiento de locales escolares; el área de escalafón está atendiendo aceptablemente sus requerimientos; igualmente la oficina de planillas y sobre todo hay cierta satisfacción en la atención y orientación que ofrece el responsable de SIAGIE. Es decir, la mayoría de los encuestados; califican como aceptable la calidad de atención centrada en estos servicios administrativos que frecuentemente requieren ser atendidos. No obstante, hay necesidad de mejorar sustancialmente en materia de efectividad y eficacia; así como, en pertinencia, oportunidad y sobre todo equidad.

## IV. DISCUSIÓN

El objetivo principal del presente estudio fue caracterizar la calidad de atención en los servicios que ofrece la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba desde la perspectiva de los directores de las instituciones educativas; así como, describir la calidad de atención al usuario en materia de efectividad, oportunidad, seguridad, eficacia, equidad y la atención centrada en el Director durante el 2017.

En ese sentido, las cifras confirman que la eficacia en la atención al usuario en particular a los directivos de las instituciones educativas en los diferentes servicios que ofrece la UGEL Moyobamba es predominantemente aceptable en la mayoría de sus dimensiones; expresado en el 80% de opiniones que equivale a 44 directores; mientras que un 15% de encuestados (08) consideran que la calidad de la atención es deficiente y solamente un irrelevante 5% de encuestados (03) califica como buena la calidad de atención; deduciéndose la necesidad de mejorar los procesos y perfeccionar potenciando las capacidades del personal; a fin de que la atención sea más efectiva, oportuna, segura, eficaz, equitativa y sobre todo centrarse en brindar un buen trato a los directivos que periódicamente visitan a esta sede para gestionar diversos asuntos administrativos y consecuentemente ofrecer un mejor servicio al usuario.

En esa lógica, también encontramos que el cuidado en materia de efectividad, oportunidad o pertinencia, seguridad, eficacia y al atención centrada en el directivo es bastante aceptable; solamente en materia de equidad en la atención se obtuvo un 56% de opiniones que consideran como deficiente la calidad de atención al usuario en términos de equidad, reflejado en una forma de atender mediante prácticas administrativas parcial y con ciertos favoritismos o preferencias por algunos en desmedro de la mayoría. Esto es un asunto que debe ser resuelto desde la administración del talento humano que está instalado en la UGEL Moyobamba. Esto demuestra que hay varios factores asociados a la calidad de atención del usuario.

Tal como señala, **Pinedo, R. (2014)**, en su tesis, al concluir diciendo que existe una relación significativa entre la Gestión Administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Mariscal Cáceres, región San Martín, 2016. O sea, los procesos de gestión administrativa inciden en la calidad del servicio. Por cuanto, se obtuvo un grado de correlación moderado ( $r = 0.741$ ) entre dichas variables y un nivel de significancia ( $p=0,000$ ) que según el examen estadístico bilateral el p-valor es menor ( $p<0.01$ ) se rechaza la hipótesis nula. En este caso, las cifras confirman que la calidad de atención al usuario y preferentemente al Director de las instituciones educativas es regular o aceptable; es decir, el talento humano encargado de brindar el servicio, la oficina de abastecimiento y almacén y sobre todo los sistemas informáticos no están funcionando de manera articulada y sincronizada con los proceso de gestión administrativa y generalmente un trámite se vuelve engorroso y burocrático, precisamente porque sus procesos internos no están funcionando.

Además, se puede deducir que no están cumpliendo sus funciones el área de recursos humanos; respecto a la contratación de personal por parte del Jefe de personal, en relación al movimiento o desplazamiento de personal, con el personal encargado de la proyección de resoluciones, con el monitoreo de los procesos técnicos de personal, abastecimiento, entre otros, a las instituciones educativas, etc. Por último, se deduce que los sistemas informáticos de administración también constituyen factores que en vez de hacer más operativo un proceso, lo hacen más difícil; pues, muchas veces el servicio de control, pago de remuneraciones y otras asignaciones al personal activo y pasivo se cuelga, el servicio que brinda el personal de Escalafón, la oficina de planillas y el servicio del SIAGIE; entre otros, se constituyen en nudos críticos para la gestión administrativa y trasciende directamente en la calidad de la atención al usuario en el contexto de la UGEL Moyobamba.

En efecto, este es un tema de gestión que debe ser resuelto por los directivos de las UGEL. En ese sentido, **Quintanilla, L. (2016)**, Director de la UGEL 07 de Lima; señaló durante su exposición por el Día del Logro de esta unidad educativa local, que los desafíos para el año 2016 son ser la mejor UGEL del país, así como de mejorar la calidad de atención a los directores y docentes de las instituciones

públicas de esta jurisdicción. “Ser mejores significa que nuestros niños sigan aprendiendo de la manera más adecuada, que los maestros y directores asistan puntualmente a sus clases y escuelas. Significa también, que cuando los directores u otros usuarios vayan a la UGEL, los atiendan con amabilidad y el respeto que se merecen”. Como parte de los desafíos internos de la UGEL 07 para el 2016, el director Luis Quintanilla, mencionó que próximamente se pondrá en operación un “call center” para atender las llamadas de las escuelas que requieran el servicio de la “ambulancia educativa. “Podrán llamar a esta central y solicitar el auxilio en problemas de electricidad, gasfitería y temas informáticos”, refirió.

De igual forma, dijo que se mejorará la plataforma de orientación para brindar un servicio especializado a las necesidades de los usuarios. Así como de incrementar más ventanillas de atención al ciudadano a pesar del pequeño espacio que se tiene. De otro lado, aprovechó la ocasión para exponer los mayores logros internos de la UGEL 07 destacando que fue la mejora del clima laboral. “Recibimos la UGEL dividida, cuando todo era un caos. Hoy puedo decir que existe un clima laboral más solidario y entregado. Además hemos recuperado el principio de autoridad con apoyo de la Comisión de Procesos Administrativos (COPROA) ante algunos excesos”.

Informó también que se ha logrado tener las resoluciones escaneadas y digitalizadas desde el año 1980 hasta el año 2015. “Puedo decir que somos la primera UGEL en todo el país en lograr esta acción; para dar las facilidades a cualquier directivo, docente o administrativo, pueda acceder a su resolución desde cualquier punto del país sin ir a la UGEL. Otro logro que destacó a nivel del sector educación, fue que se ha ejecutado el 99.5% del presupuesto. “Por eso es que a muchas instituciones educativas llegaron su laptop y equipo multimedia. Este año llegará a los que no hemos entregado en el 2015”, explicó. Dentro del marco del servicio de modernización aludió que se tiene un archivo central muy organizado que cuenta con 18 mil tomos en óptimas condiciones. Con esto facilitaremos a los usuarios que todo trámite antiguo y tenga una respuesta inmediata a su necesidad.

En consecuencia, si se trata de mejorar la calidad de atención del usuario, esta es una evidencia que sí es posible; obviamente se requiere de decisiones y reformas, de estímulos y una buena organización de sus colaboradores en la administración pública; y sobre todo de aprovechar los recursos financieros adecuadamente, con equidad, eficacia, efectividad y de manera oportuna. Dicho de otro modo, cuando se analiza y evalúa la gestión de un Director de UGEL o Institución Educativa se dice que es eficiente, con una dimensión interna, de manera que hace las cosas bien, con el mínimo esfuerzo y consumo de recursos. (Eficiencia); no obstante, cuando se dice que es eficaz, se hace con una dimensión externa, considerando que cumple con los objetivos previstos y los compromisos de gestión escolar, estando bien relacionado o adaptado con el entorno (Eficacia); en cambio, cuando un directivo es efectivo se refiere a que es apto, capaz, competente, idóneo; ya que hace las cosas y desempeña una acción favorable para los intereses de la organización. (Efectividad).

En suma, para lograr una buena eficacia de la atención, es necesario tener en cuenta varios aspectos; como el clima laboral u organizacional, el trabajo colaborativo. Al respecto, **Bazán, A. (2015)**, en su estudio sobre la correspondencia que existe entre el clima organizacional y la gestión educativa de los colaboradores de la sede administrativa de la UGEL San Martín, concluye que el clima organizacional se relaciona significativamente con la gestión educativa de los trabajadores, por cuanto, existe una correlación moderada positiva de 0,622 entre dichas variables; es decir, el potencial humano, el diseño organizacional y la cultura de la organización, inciden directamente en la gestión pedagógica, institucional y administrativa. Igualmente, **Dávila, E. (2016)**, en su tesis sobre la relación que existe entre el trabajo en equipo y la cultura organizacional en la Unidad de Gestión Educativa Local 301 San Martín, 2015-2016; concluye que existe una relación directa y significativa entre el trabajo en equipo y la cultura organizacional en la Unidad Gestión Educativa Local Ejecutora N° 301 San Martín, 2015 – 2016; Es decir, los objetivos, la identificación y la comunicación asertiva inciden en la cultura organizacional.

## V. CONCLUSIONES

- 5.1** La calidad de atención en los servicios que brinda la UGEL Moyobamba, 2017; según la perspectiva de los directores de las instituciones educativas **es aceptable**; por cuanto, se pone de manifiesto en un categórico 80% de opiniones; sin embargo, revela la necesidad de mejorarse y perfeccionarse; a fin de ser más efectiva, oportuna, segura, eficaz, equitativa y centrarse en brindar un buen trato a los directivos que periódicamente visitan a esta sede institucional.
- 5.2** La calidad de atención en los servicios que brinda la UGEL Moyobamba, 2017 en materia de efectividad desde la perspectiva de los directores de las instituciones educativas **es aceptable**; por cuanto, así lo expresa un 67% de opiniones; sin embargo, alerta la necesidad de mejorarse sustancialmente en aspectos como tener más confianza en la atención que brindan los funcionarios, es decir la secretaria debe adecuarse a las necesidades del usuario, la atención de los especialistas, etc.
- 5.3** La calidad de atención en los servicios que brinda la UGEL Moyobamba, 2017 en materia de oportunidad desde la perspectiva de los directores de las instituciones educativas **es aceptable**; puesto que así lo expresa un 60% de opiniones; no obstante, la diferencia demanda que debe optimizarse la atención, en aspectos como dar respuesta oportuna a los documentos, atención acorde con la prioridades requeridas, emisión de resoluciones, requerimientos en la oficina de abastecimiento, etc.
- 5.4** La calidad de atención en los servicios que brinda la UGEL Moyobamba, 2017 en materia de seguridad desde la perspectiva de los directores de las instituciones educativas **es aceptable**; puesta de manifiesto en el 56% de opiniones; sin embargo, hay necesidad de mejorar los problemas de incertidumbre e inseguridad que tienen los directivos frente a la atención oportuna de sus requerimientos sus consultas y reclamos por motivos laborales, remunerativos, desplazamiento de personal, entre otros.

- 5.5** La calidad de atención en los servicios que brinda la UGEL Moyobamba, 2017 en materia de eficacia desde la perspectiva de los directores de las instituciones educativas **es aceptable**; revelándose en el 51% de percepciones; pero, revela la necesidad de mejorar importantemente aspectos como agilizar el trámite a los expedientes, pagos a los docentes contratados, mejorar los canales de comunicación hacia las instituciones educativas, distribución de materiales, etc.
- 5.6** La calidad de atención en los servicios que brinda la UGEL Moyobamba, 2017 en materia de equidad desde la perspectiva de los directores de las instituciones educativas **es deficiente**; mencionado en el 56% de opiniones; es decir, hay una necesidad urgente de mejorar aspectos como; prácticas administrativas de preferencia hacia algunos, en desmedro de otros; es decir, hay una demanda implícita de ejercer una administración más eficaz y transparente para garantizar la equidad en la atención educativa.
- 5.7** La calidad de atención en los servicios que brinda la UGEL Moyobamba, 2017 en materia de centrarse en el directivo y los sistemas administrativos (escalafón, planillas, SIAGIE) desde la perspectiva de los directores de las instituciones educativas **es aceptable**; reflejado en un contundente 71% de opiniones; no obstante, hay necesidad de mejorar en materia de efectividad y eficacia; así como, en pertinencia, oportunidad y sobre todo equidad.



## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1.** A las autoridades educativas de las Instituciones Educativas, de las UGEL y DRE; se recomienda tener en cuenta que la gestión administrativa es un proceso de soporte a la gestión educativa; por tanto, requiere mejorarse sustancialmente en materia de efectividad, oportunidad, seguridad, eficacia y pertinencia; para ello, resulta necesario que los encargados de direccionar la institución promuevan el fortalecimiento de capacidades y la visión compartida de sus trabajadores para cohesionar los esfuerzos según las potencialidades individuales y colectivas en perspectiva de mejorar la calidad el servicio en la UGEL Moyobamba.
- 6.2.** A las autoridades educativas de las Instituciones Educativas, de las UGEL y DRE, se recomienda impulsar en forma permanente el fortalecimiento de las capacidades técnicas y las habilidades blandas para favorecer la mejora de la atención a los ciudadanos; por cuanto, es muy importante gestionar adecuadamente el talento humano para aprovechar las potencialidades individuales a fin de lograr los grandes objetivos institucionales y consecuentemente mejorar la gestión administrativa sobre la cual giran todas las acciones.
- 6.3.** Igualmente, A las autoridades educativas de las Instituciones Educativas, de las UGEL y DRE u otras equivalentes se recomienda implementar acciones preventivas y correctivas respecto al cumplimiento de las funciones según los puestos y cargos; para mejorar tanto la gestión administrativa, como la calidad del servicio al usuario; y consecuentemente, generar sinergias institucionales para fortalecer la convivencia institucional, propiciar la reflexión laboral entorno a la visión institucional y asumir compromisos de mejora; a fin de potenciar una gestión más eficiente que caracterice a la UGEL Moyobamba.
- 6.4.** A las autoridades educativas de las Instituciones Educativas, de las UGEL y DRE; dotar de condiciones para favorecer la autonomía y la participación de contenidos y ámbitos de desarrollo reales, estableciendo con claridad

las competencias de las instancias de gestión y aportándoles los recursos y el apoyo necesario para hacerlas efectivas; desarrollando estrategias y estímulos para la captación de personal idóneo para los cargos directivos e incentivar su trabajo, a través de estrategias que motiven la reflexión permanente sobre su práctica y consecuentemente mejorar la atención en el servicio que brinda la UGEL Moyobamba.

- 6.5.** A las autoridades educativas de la UGEL, los cuales tienen una perspectiva diferente con respecto a la efectividad, oportunidad, seguridad, eficacia y pertinencia, indicando que existen oficinas que brindan un servicio de calidad y otras oficinas que necesitan mejorar sustancialmente, pero los resultados muestran lo contrario por lo tanto debe haber un mayor involucramiento en la atención al usuario, los directores tienen claro sobre las deficiencias y aciertos dentro de la UGEL.
- 6.6.** Igualmente, A las autoridades educativas de la UGEL y DRE se recomienda mayor coordinación entre los funcionarios de la UGEL y la Oficina de Operaciones, debido a que las responsabilidades están compartidas para mejorar la eficacia de atención en servicios a los usuarios.
- 6.7.** De manera equivalente, a las autoridades educativas de la UGEL y DRE se sugiere implementar acciones preventivas y correctivas con el potencial humano que labora en estas áreas para optimizar y mejorar la calidad de atención en los servicios que brinda la UGEL respecto a los sistemas administrativos (escalafón, planillas, SIAGIE).

## VII. REFERENCIAS

- Ara, P. (1991). *La calidad total como medio para alcanzar un nivel de competitividad excelente*. España: xxxx.
- Arias, G. (2006). *Administración de recursos humanos para el alto desempeño* (5 ° ed.). México: Trillas.
- Bazan, A. F. (2015). *Clima Organizacional y la gestión educativa de los trabajadores de la Sede Administrativa de la UGEL San Martín, distrito de Tarapoto, provincia y región San Martín 2015*. Tarapoto: Bazan.
- Caceres, A. C. (2012). *Cultura organizacional y la autopercepción del desempeño en las Instituciones Educativas del nivel primario RED N° 07 Callao*. Perú.
- CEPAL (2013). *Servicios públicos urbanos y gestión local en América Latina y el Caribe: problemas, metodologías y políticas*. Disponible en: <http://www.cepal.org/es/publicaciones/5770-servicios-publicos-urbanos-y-gestion-local-en-america-latina-y-el-caribe>.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del Éxito en las orgnaizaciones*. México: Thomson.
- Daft, R. L. (2007). *Teoría y Diseño de la Organización*. México: Thomson.
- Dávila, E. (2016). *Relación del trabajo en equipo con la cultura organizacional en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 301 San Martín 2015-2016*. Tarapoto: Davila.

Díaz Gonzales, Y., & Pons García, R. C. (15 de setiembre de 2009).  
www.eumed.net. Obtenido de www.eumed.net:  
<http://www.eumed.net/ce/2009b/>

Díaz, H. y Valdivia, N. (s/f) *Diagnóstico de los organismos intermedios del sistema educativo peruano: un estudio de casos de las Unidades de Gestión Educativa Local – UGEL*; disponible en:  
<http://www.grade.org.pe/upload/publicaciones/archivo/download/pubs/analisis3.pdf>.

Donabedian, A. (1986). *La investigación sobre la calidad de la atención médica*. México: Salud Pública.

García, L. C. (2011). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los clientes del Banco Ripley PERU S.A.* Trujillo: Garcia Garrido Liz Caro.

Gonzalez, M. d. (2008). *Las Relaciones Humanas en las Empresas*. España: Paraninfo Cengage Learning.

Guerra, J. M. (2013). *Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala*. Guatemala.

Horovitz, J. (1991). *La calidad del servicio*. España: McGraw-Hill.

Jacques, F. (1991). *Calidad del Servicio*. Barcelona - España: Diaz.

Juran, J. (1987). *Juran y la planificación para la calidad*. Madrid: Diaz de Santos.

Larrea Angulo, P. (1991). *Calidad de Servicio del Marketing a la estrategia*. Bilbao: Diaz santos S.A.

- Mc, C., E, J., & D, W. (04 de 04 de 2011). *www.gestiopolis.com*. Obtenido de *www.gestiopolis.com*: <http://www.gestiopoli.com>.
- Merino Saldaña, B., & Reyes Días, M. (2014). *Modelo para evaluar la calidad del servicio al Usuario atendiendo en consultas externas en establecimientos de salud en el PERU*. Lima: USMP.
- Olivera, S. A. (2013). *El Trabajo en Equipo desde la Percepcion del Profesional de Salud Servicio de Neonatología - Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo - 2012*. Chiclayo.
- Pechuan, I. G. (1997). *La nueva direccion de personas en la Empresa*. España: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA DE ESPAÑA.
- Bazán, A. (2015). *Tesis: El trabajo en equipo y la cultura organizacional en la Unidad de Gestión Educativa Local 301 San Martín, 2015-2016*.
- Dávila, E. (2016). *Tesis: El clima organizacional y la gestión educativa de los trabajadores de la sede administrativa de la UGEL San Martín, distrito de Tarapoto, provincia y región San Martín*.
- Pinedo, R. (2014) *Tesis: La Gestión Administrativa y su relación con la Calidad del Servicio en la UGEL "Mariscal Cáceres", región San Martín – 2016*.
- Reynaga Céspedes, R. (2011). *Calidad de atención en salud en el Perú: un punto de vista*. Temas de Gestión Pública y Actualidad.
- Trincado, M. & Fernández, E. (1995). *Calidad en enfermería*. *Revista Cubana de Enfermería*, 11(1), 1-2. Recuperado en 28 de noviembre de 2017, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03191995000100001&lng=es&tIng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03191995000100001&lng=es&tIng=es).

UGEL 07 (2016). *Desafíos de la UGEL 07 para el 2016 será ser la mejor UGEL del país y mejorar la calidad de atención a los usuarios.*  
Disponible en: <http://www.ugel07.gob.pe/noticia/desafios-de-la-ugel-07-para-el-2016-sera-ser-la-mejor-ugel-del-pais-y-mejorar-la-calidad-de-atencion-a-los-usuarios/>.

## **ANEXOS**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**  
**LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SERVICIOS SEGÚN LOS DIRECTORES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL MOYOBAMBA, 2017.**

Autor. Félix Segundo Rosales Rojas

<b>DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA. Se desconoce con objetividad cual es el nivel de calidad de atención en servicio según los Directores que se brinda en la Unidad de Gestión Educativa Local – Moyobamba.</b>			
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES DE ESTUDIO
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLE 1: LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EDUCACION</b>
¿Cómo es la calidad de atención en servicios desde la perspectiva de los Directores de las II.EE. en la UGEL - Moyobamba, 2017?	<b>Caracterizar</b> la calidad de atención en servicios desde la perspectiva de los Directores de las II.EE. en la UGEL - Moyobamba, 2017.	La calidad de atención en servicios desde la perspectiva de los Directores de las II.EE. en la UGEL - Moyobamba, 2017 es aceptable.	<b>Definición conceptual.</b> Es la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien producido o de un servicio prestado, que les hace capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores en todas sus dimensiones que se sustentan en las competencias de los profesionales que prestan el servicio, es decir, en su idoneidad profesional y en sus calidades personales y humanas.( Organización para la Excelencia de la Salud (OES)).
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	<b>Definición operacional.</b> Para el Director, por ejemplo, aspectos tales



<p>¿Cómo es la calidad de atención en educación en materia de <b>efectividad</b> desde la perspectiva de los Directores de las II.EE. en la UGEL - Moyobamba, 2017?</p>	<p>Describir la calidad de atención en educación en materia de <b>efectividad</b> desde la perspectiva de los Directores de las II.EE. en la UGEL - Moyobamba, 2017.</p>	<p>La calidad de atención en educación en materia de <b>efectividad</b> desde la perspectiva de los Directores de las II.EE. en la UGEL - Moyobamba, 2017; es efectiva.</p>	<p>como la amabilidad y disponibilidad de tiempo del prestador, las características físicas del sitio en donde recibe la atención, el tiempo que transcurre entre el momento en que solicita el servicio y efectivamente lo recibe, y los resultados, son características que puede evaluar fácilmente, por lo tanto, determinan su valoración de la calidad.</p>															
<p>¿Cómo es la calidad de atención en educación en materia de <b>oportunidad</b> desde la perspectiva de los Directores de las II.EE. en la UGEL - Moyobamba, 2017?</p>	<p>Especificar la calidad de atención en educación en materia de <b>oportunidad</b> desde la perspectiva de los Directores de las II.EE. en la UGEL - Moyobamba, 2017.</p>	<p>La calidad de atención en educación en materia de <b>oportunidad</b> desde la perspectiva de los Directores de las II.EE. en la UGEL - Moyobamba, 2017, es oportuna.</p>																
<p>¿Cómo es la calidad de atención en educación en materia de <b>seguridad</b> desde la perspectiva de los Directores de las II.EE. en la UGEL - Moyobamba, 2017?</p>	<p>Detallar la calidad de atención en educación en materia de <b>seguridad</b> desde la perspectiva de los Directores de las II.EE. en la UGEL - Moyobamba, 2017.</p>	<p>La calidad de atención en educación en materia de <b>seguridad</b> desde la perspectiva de los Directores de las II.EE. en la UGEL - Moyobamba, 2017, es insegura.</p>																
<p>¿Cómo es la calidad de atención en educación en materia de <b>eficacia</b> desde la perspectiva de los Directores de las II.EE. en la UGEL - Moyobamba, 2017?</p>	<p>Especificar la calidad de atención en educación en materia de <b>eficacia</b> desde la perspectiva de los Directores de las II.EE. en la UGEL - Moyobamba, 2017.</p>	<p>La calidad de atención en educación en materia de <b>eficacia</b> desde la perspectiva de los Directores de las II.EE. en la UGEL - Moyobamba, 2017, es eficaz.</p>																
<p>¿Cómo es la calidad de atención en educación en materia de <b>equidad</b> desde la perspectiva de los Directores de las II.EE. en la UGEL - Moyobamba, 2017?</p>	<p>Puntualizar la calidad de atención en educación en materia de <b>equidad</b> desde la perspectiva de los Directores de las II.EE. en la UGEL - Moyobamba, 2017.</p>	<p>La calidad de atención en educación en materia de <b>equidad</b> desde la perspectiva de los Directores de las II.EE. en la UGEL - Moyobamba, 2017, es equitativa.</p>																
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1223 395 1368 491">Variable 1</th> <th data-bbox="1379 395 1559 491">Dimensiones</th> <th data-bbox="1570 395 2040 491">Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1223 499 1368 1251" rowspan="5">Calidad de atención en servicios</td> <td data-bbox="1379 499 1559 651">Efectividad</td> <td data-bbox="1570 499 2040 651">Conocimiento y experiencia técnica de los prestadores de educación. Habilidades de los profesionales para relacionarse entre sí y con los Directores.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1379 659 1559 746">Oportunidad</td> <td data-bbox="1570 659 2040 746">Los Directores reciben la atención en el momento en que lo requiere, de acuerdo al servicio que lo solicite.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1379 754 1559 842">Seguridad</td> <td data-bbox="1570 754 2040 842">Los Directores no deben ser maltratados por los profesionales que pretenden ayudarlos.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1379 850 1559 938">Eficacia</td> <td data-bbox="1570 850 2040 938">Los Directores deben recibir la atención que requiere, en el momento que la requiere y de manera segura.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1379 946 1559 1114">Equidad</td> <td data-bbox="1570 946 2040 1114">La atención no debe variar en efectividad, oportunidad, seguridad y eficiencia por características como sexo, raza, creencias religiosas, ideológica política, ubicación geográfica o nivel socioeconómico.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1379 1121 1559 1251">Atención centrada en el Director</td> <td data-bbox="1570 1121 2040 1251">La atención debe ser respetuosa de las preferencias, necesidades y valores de los Directores</td> </tr> </tbody> </table>				Variable 1	Dimensiones	Indicadores	Calidad de atención en servicios	Efectividad	Conocimiento y experiencia técnica de los prestadores de educación. Habilidades de los profesionales para relacionarse entre sí y con los Directores.	Oportunidad	Los Directores reciben la atención en el momento en que lo requiere, de acuerdo al servicio que lo solicite.	Seguridad	Los Directores no deben ser maltratados por los profesionales que pretenden ayudarlos.	Eficacia	Los Directores deben recibir la atención que requiere, en el momento que la requiere y de manera segura.	Equidad	La atención no debe variar en efectividad, oportunidad, seguridad y eficiencia por características como sexo, raza, creencias religiosas, ideológica política, ubicación geográfica o nivel socioeconómico.	Atención centrada en el Director
Variable 1	Dimensiones	Indicadores																
Calidad de atención en servicios	Efectividad	Conocimiento y experiencia técnica de los prestadores de educación. Habilidades de los profesionales para relacionarse entre sí y con los Directores.																
	Oportunidad	Los Directores reciben la atención en el momento en que lo requiere, de acuerdo al servicio que lo solicite.																
	Seguridad	Los Directores no deben ser maltratados por los profesionales que pretenden ayudarlos.																
	Eficacia	Los Directores deben recibir la atención que requiere, en el momento que la requiere y de manera segura.																
	Equidad	La atención no debe variar en efectividad, oportunidad, seguridad y eficiencia por características como sexo, raza, creencias religiosas, ideológica política, ubicación geográfica o nivel socioeconómico.																
Atención centrada en el Director	La atención debe ser respetuosa de las preferencias, necesidades y valores de los Directores																	
<p><b>Escala de medición.</b></p>																		

<p>¿Cómo es la calidad de atención en educación <b>centrada en el servicio</b> desde la perspectiva de los directores de las II.EE. en la UGEL - Moyobamba, 2017?</p>	<p>Describir la calidad de atención en educación <b>centrada en el servicio</b> desde la perspectiva de los Directores de las II.EE. en la UGEL - Moyobamba, 2017.</p>	<p>La calidad de atención en educación <b>centrada en el servicio</b> desde la perspectiva de los Directores de las II.EE. en la UGEL - Moyobamba, 2017; es adecuada.</p>	<p>Para medir la variable “calidad de la atención en servicio en la UGEL-M” se empleará una escala ordinal con tres categorías y sus respectivos equivalentes cuantitativos.</p> <p>Igualmente, para cada una de las dimensiones se empleará una escala ordinal según las características.</p>
<p><b>METODOLOGÍA</b></p>		<p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b></p>	<p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS</b></p>
<p><b>Tipo de investigación.</b> El presente estudio corresponde a una investigación descriptiva.</p> <p><b>Diseño de investigación.</b> Se empleará el diseño descriptivo simple, representado en el siguiente esquema:</p> <p style="text-align: center;"><b>M ————— O</b></p> <p>Donde:</p> <p><b>M:</b> Es la muestra, representada por los Directores de las II.EE. que pertenecen a la UGEL-Moyobamba</p> <p><b>O:</b> Observaciones representadas en la opiniones sobre la calidad de atención en educación.</p>		<p><b>POBLACIÓN.</b> Estará conformada por 150 Directores de las II.EE. que pertenecen a la UGEL-Moyobamba.</p> <p><b>MUESTRA.</b> Estará conformada por 55 Directores de las II.EE. que pertenecen a la UGEL-Moyobamba, seleccionados de manera no probabilística e intencional.</p>	<p>Para medir la variable referida a la calidad de atención al cliente en educación, se empleará una escala valorativa, organizada en un conjunto de ítems respecto a las subvariables e indicadores.</p> <p>Para la sistematización tanto del proyecto como del reporte de investigación se empleará la técnica del fichaje.</p> <p>Para la elaboración de la discusión, en el informe de la tesis, se revisará bibliografía especializada.</p> <p>En el procesamiento de datos se empleará técnicas estadísticas descriptivas, para organizar y presentar los datos, se utilizará tablas y gráficas; así como, las técnicas descriptivas; la frecuencia absoluta y porcentual; así como la media y la desviación estándar.</p>

## Cuestionario sobre calidad de servicio al usuario – UGEL

Estimado directivo, el presente cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión respecto a la gestión administrativa de la UGEL. Dicha información es completamente anónima y de carácter académico; por tanto, se pide que valore o califique con objetividad y sinceridad, en base a su apreciación personal acorde con la escala sugerida. Agradezco anticipadamente su colaboración.

Deficiente (1) Aceptable (2) Bueno (3)

Aspectos	indicadores	Valoración		
		1	2	3
Efectividad	1. Es efectiva la gestión que realizas ante el Director de la UGEL			
	2. A observado cambios en la atención que brinda la secretaría de la UGEL			
	3. El accionar de los Especialistas de la UGEL es efectiva respecto al asesoramiento que brindan y a la solución de sus inquietudes.			
	4. Los trabajadores de la oficina de tesorería son efectivos en la orientación al usuario – Director.			
	5. Las resoluciones de contrato del personal docente y administrativo son rápidas y efectivas			
Oportunidad	6. Los documentos que presentas en la UGEL son respondidos de manera oportuna.			
	7. Cuando visitas la UGEL eres atendido de acuerdo a tus prioridades planteadas como director.			
	8. Está contento con el personal encargado de la proyección de resoluciones.			
	9. El personal de la oficina de abastecimiento atiende tu requerimiento de manera oportuna.			
Seguridad	10. Al momento de presentar tus documentos a la UGEL, tienes la seguridad que van a ser respondidos.			
	11. Está satisfecho con la atención del personal de Almacén respecto a recepción y entrega de materiales educativos y otros insumos para su I.E.			
Eficacia	12. La atención en la UGEL es oportuna y en el momento que lo requieres			
	13. Consideras que los pagos que realiza la UGEL a los directores, lo hacen con eficacia			
Equidad	14. La atención que recibió por el personal de la UGEL fue equitativo con otros usuarios.			
Atención centrada en el Director	15. La Oficina de Infraestructura orienta de manera adecuada para la presentación de rendición por mantenimiento de locales escolares.			
	16. Está conforme con el servicio que brinda el personal de Escalafón			
	17. Está satisfecho con el servicio de la oficina de planillas.			
	18. Está conforme con el servicio y orientación sobre el SIAGIE			

Muchas gracias!!!

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y Nombres del experto : Gustavo Ramirez Garcia  
 Grado Académico : Dr. en Administración de la Educación  
 Institución donde labora/Cargo : UCV- EPE. Tumbaco. Docente  
 Instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN  
 Autora del instrumento : Dr. FELIX SEGUNDO ROSALES ROSAS.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)				
		1	2	3	4	5
Claridad	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales y las opciones de respuesta				X	
Objetividad	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.				X	
Actualidad	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables y dimensiones				X	
Organización	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
Suficiencia	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
Intencionalidad	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
Consistencia	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
Coherencia	Los ítems del instrumento expresan o se relacionan con los indicadores de cada dimensión.				X	
Metodología	La relación entre la técnica y el instrumentos propuestos responden al propósito de la investigación.				X	
Pertinencia	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.				X	
<b>TOTAL</b>					<b>42</b>	

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.**

EL INSTRUMENTO ES APLICABLE Y PERTINENTE  
PORQUE CUMPLE CON LOS CRITERIOS DE VALIDACIÓN  
DE MANERA BASTANTE ACEPTABLE.

PROMEDIO DE VALORACIÓN : MB (42 ptos)

TP70: 26/05/2017

  
 Dr. Gustavo Ramirez Garcia  
 DNI. 01109463

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y Nombres del experto : RICHARD H. GUERRA HIDALGO  
 Grado Académico : MAESTRO EN EDUCACIÓN  
 Institución donde labora/Cargo : DOCENTE / UGEL - SM.

Instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO  
 Autora del instrumento : DR. FELIX SEGUNDO ROSALES ROSAS

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)				
		1	2	3	4	5
Claridad	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales y las opciones de respuesta				✓	
Objetividad	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.				✓	
Actualidad	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables y dimensiones				✓	
Organización	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
Suficiencia	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
Intencionalidad	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
Consistencia	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				✓	
Coherencia	Los ítems del instrumento expresan o se relacionan con los indicadores de cada dimensión.				✓	
Metodología	La relación entre la técnica y el instrumentos propuestos responden al propósito de la investigación.					✓
Pertinencia	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.					✓
<b>TOTAL</b>						<b>45</b>

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.**

El instrumento es válido y confiable por que es coherente en las dimensiones de la variable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN : 45 ptos.

Tarapoto, Mayo del 2017



**Mg Richard Harold Guerra Hidalgo**  
**CPPe SM 0351574**



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y Nombres del experto : Barbarán Haco. Hipólito Percy.  
 Grado Académico : Doctor en Ciencias de la Educación  
 Institución donde labora/Cargo : EPG /UCV- TÁBORO.

Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario sobre Calidad de Atención  
 Autora del instrumento : Dr. Felix Segundo Rosales Rojas

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)				
		1	2	3	4	5
Claridad	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales y las opciones de respuesta			X		
Objetividad	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.			X		
Actualidad	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables y dimensiones			X		
Organización	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
Suficiencia	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
Intencionalidad	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
Consistencia	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.			X		
Coherencia	Los ítems del instrumento expresan o se relacionan con los indicadores de cada dimensión.			X		
Metodología	La relación entre la técnica y el instrumentos propuestos responden al propósito de la investigación.				X	
Pertinencia	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.				X	
<b>TOTAL</b>						<b>35</b>

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.**

El cuestionario cumple aceptablemente con los criterios de validación y puede ser aplicado a los sujetos muestrales.

PROMEDIO DE VALORACIÓN : Buena (35 pts)

T: 20/05/2019

  
 Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo  
 CPPe N° 357054

*"Año del Buen Servicio al Ciudadano"*

## **CONSTANCIA**

EL DIRECTOR DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA  
LOCAL DE MOYOBAMBA QUE SUSCRIBE,

### **HACE CONSTAR:**

Que, el señor **FELIX SEGUNDO ROSALES ROJAS**, identificado con DNI N° 00811306; ha realizado el trabajo de investigación denominado "La Calidad de Atención a los Usuarios según los Directores de las Instituciones Educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba - 2017" desarrollado desde el mes de marzo a junio 2017.

Se expide la presente a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Moyobamba, 20 de noviembre de 2017.

Atentamente,

  
GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN  
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN  
Unidad de Gestión Educativa Local - Moyobamba  
  
Mg. José Elías Ocampo Vela  
DIRECTOR UGEL - Moyobamba

JEOV/D.UGEL-M  
Ejpm/Sec.  
C.c. Archivo.

## La calidad de atención a los usuarios según los directores de las instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba, 2017

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>21%</b> INDICE DE SIMILITUD	<b>21%</b> FUENTES DE INTERNET	<b>0%</b> PUBLICACIONES	<b>2%</b> TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>ensayosgratis.com</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>www.eclac.cl</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.unajma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>www.tesis.uchile.cl</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>www.aceg.ulpgc.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>e-spacio.uned.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>www.clubensayos.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>www.acemi.org.co</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>



ANEXO 01

**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD**

Yo, **Hipólito Percy Barbarán Mozo**, docente de la **Experiencia Curricular: Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación** correspondiente al III y IV ciclo académico y revisor de la Tesis: **La calidad de atención a los usuarios según los directores de las instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba, 2017** del Br. **Félix Segundo Rosales Rojas**; he sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin y comprobado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un **índice de similitud de 21%**, verificable en el reporte de originalidad del Programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas de uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 08 de marzo de 2018

  
Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo  
CPPe N° 357054

**Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV**

Yo FENX SEGUNDO ROSALES ROJAS, identificado con DNI (  )  
OTRO ( ) Nº: 00811306, egresado de la Escuela de POSGRADO de la Universidad  
César Vallejo, autorizo la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado  
'LA CALIDAD DE ATENCION A LOS USUARIOS SEGUN LOS DIREC  
TORES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA UNIDAD DE  
GESTION EDUCATIVA LOCAL DE MOYOBAMBA, 2017 en el Repositorio  
Institucional de la UCV (<http://dspace.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo  
822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Observaciones:

.....  
.....  
.....



FIRMA

DNI: 00811306

FECHA: 16-03-2018