



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**La calidad de atención a los usuarios en las unidades de gestión
educativa de Lima**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Br. Valencia Navarrete, Yamber Saul (orcid.org/0000-0001-7441-3033)

ASESORA:

Dra. Flores Ledesma, katia Ninozca (orcid.org/0000-0002-9088-5820)

CO-ASESORA:

Dra. Meneses La Riva, Monica Elisa (orcid.org/0000-0001-6885-9207)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios por permitir realizar este logro, a mi novia por el apoyo constante, así como también a mi futura hija Gabriela quien fue la nueva motivación de perseverancia y voluntad que me permite lograr nuevas metas y objetivos profesionales.

Agradecimiento

A mi estimada docente Katia Flores Ledesma Ninozca a quien agradezco su apoyo, paciencia y guía constante. Así también, a mis compañeros de equipo por el apoyo moral constante, y el compartimiento de sus conocimientos.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de gráficos y figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2 Categoría y subcategoría, matriz de categorización.....	11
3.3 Escenario de estudio.....	12
3.4 Participantes.....	13
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.6 Procedimiento.....	13
3.7 Rigor científico.....	13
3.8 Método de análisis de datos.....	14
3.9 Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	15
V. CONCLUSIONES.....	29
VI. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS.....	37

Índice de gráficos y figuras

Anexo 1: Matriz de Apriori

Anexo 2: Consentimiento Informado

Anexo 3: Guía de Entrevista directores

Anexo 4: Entrevista a directores

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar: Qué percepción tienen los usuarios sobre la calidad de atención que brindan las UGEL'S de Lima Metropolitana, el tipo de investigación fue básico, el enfoque cualitativo y el método fenomenológico, la muestra fue conformada por 10 directores usuarios, como técnica se utilizó la entrevista y el instrumento fue la guía de entrevista semiestructurada, como herramienta de análisis se utilizó el Software Atlas ti9.

Los resultados señalan que las percepciones de los usuarios directos concuerdan, que existen deficiencias en atención al usuario, evidenciadas en la demora en la atención y los procesos, tramites engorros, etc. Sin embargo, con el uso de la tecnología ha habido una mejora progresiva en cuanto a la atención de calidad al usuario.

Se concluyó que los usuarios perciben que, habiendo mejorado la atención en la pandemia por la virtualidad se garantiza una atención de calidad por lo que se debe establecer una atención hibrida que permita ventajas y efectividad en el tiempo de atención, trámites engorrosos y tiempo de espera más corto.

Palabras clave: Percepción, calidad de atención, plataforma, digital, usuario

Abstract

The objective of the research was to determine: What perception do users have about the quality of care provided by the UGEL'S of Metropolitan Lima, the type of research was basic, the qualitative approach and the phenomenological method, the sample was made up of 10 directors users, the interview was used as a technique and the instrument was the semi-structured interview guide, the Atlas ti9 Software was used as an analysis tool.

The results indicate that the perceptions of the direct users agree, that there are deficiencies in customer service, evidenced in the delay in service and processes, cumbersome procedures, etc. However, with the use of technology there has been a progressive improvement in terms of quality care for the user.

It was concluded that users perceive that, having improved care in the pandemic through virtuality, quality care is guaranteed, so hybrid care must be established that allows advantages and effectiveness in service time, cumbersome procedures and waiting time. shorter.

Keywords: Perception, quality of care, platform, digital, user

I. INTRODUCCIÓN.

Para esta investigación a nivel internacional se investigó la realidad que tiene las instituciones de los estado con respecto a la calidad de atención a los usuarios, en el ámbito internacional podemos tener como referente a (Peña Guarín & Perdomo Burgos , 2017), quien analiza el servicio de atención en el ente estatal, en el cual sostiene que hay una gran brecha entre la calidad de atención al ciudadano en el sector público a comparación del sector privado, así mismo hace mención la implantación que se da al sistema público en cuanto a calidad al usuario no se ha logrado una mejora continua y visible, refiere que los gobiernos no tienen interés como objetivo general de poder dotar e implementar y modernizar nuevas herramientas de acuerdo con las exigencias de un mundo globalizado estas instituciones. ISO 9001, quien estandariza los modelos a seguir y asegura la calidad.

En el modelo Servqual, nos muestra con respecto a la calidad de atención, refiriendo que el propósito de calidad de una organización se puede medir en base a un instrumento de mejora, de es amanaera se mide la calidad frente a otra organización, involucrando conceptos muy claros como percepción y expectativa del público en general, así mismo sostiene que una adecuada evaluación de calidad de atención permite conocer los errores y corregirlos en el futuro, además permite disminuir los errores administrativos, posibilitando una mejora continua en cuanto a la medición de la calidad de atención al usuario.

En este sentido la calidad de atención en los servicios en las entendidas públicas deben adoptar una metodología basadas en el desarrollo con un enfoque de mejoras continuas para el desarrollo de los ciudadanos, y por tanto estos deben obtener una percepción de satisfacción de calidad directa, para (López Salas , 2020) en un mundo globalizado el usuario tiene diversas formas de obtener servicios de atención de manera presencial y alternativas mediante los medios tecnológicos sin necesidad de medios tangibles, tiene mucha libertad para poder obtener un bien o servicio de acorde a la coyuntura.

En esta línea de investigación en la calidad de atención al usuario se observa que las instituciones del estado no se tienen una buena percepción y que las expectativas en cuanto al servicio de atención no son muy alentadoras como apoyo a la investigación referimos a Lugo (2016) quien analiza el servicio de atención en el

sector estatal y sostiene que hay una brecha muy alta en cuanto a la calidad de atención al público en general, hace referencia que la implantación que se da al sistema público en cuanto al presupuesto para la logística no es suficiente, para dotar de herramientas que permitan una mejora continua en las áreas encargadas, oficinas, plataforma de atención al usuario, así como también por otro parte en zonas alejadas es visible desmejoras continuas en cuanto a los materiales y útiles, recursos en desuso por el desgaste y la falta de presupuesto.

En Latinoamérica. (Lugo, Ruiz, & Brito, 2016) aportan que en algunos países de la región en Sudamérica han iniciado un objetivo en cuando a esta premisa calidad de atención, en las instituciones, entidades de unidades de gestión locales, tienen como propósito un mismo objetivo el de superar de las brechas en cuanto a implementación tecnológicas de obtener de forma inclusiva un mismo servicio de calidad educativa e información y comunicación asertiva (TIC), logrando un modelo a seguir, en este contexto los estados deben tener como prioridad la calidad del servicio educativo y considerar fundamentalmente la aceptación en cuando al servicio en este sector.

Para (Fonseca Luna, 2008) indica que en la administración pública en el Perú debe ser continuamente fiscalizada siempre con carácter de mejoras continuar y organizado, en la cual se cumplan con las expectativas de la gestión y atención al usuario, en cuando a la administración de las Unidades de gestión locales menciona que la atención debe ser optima ya que esta entidad mejora los gastos locales a desarrollar por año, garantiza la administración del centro educativos, las plazas a docentes y tramites documentarios, estas unidades deben dar la orientación asertiva y correcta en cuando a la información al usuario y mejora de los procesos cumpliendo así con el elemento de modernización del estado en mejora de los procesos de atención de calidad.

En relación a la investigación a la calidad de atención al usuario, que por lo general no se tiene una experiencia tan alentadora en cuanto al servicio que ofrece el sector público, así como también nada alentadora en cuando a los servicio que ofrece las Unidades de Gestiones locales, en consecuencia, es importante conocer la fenomenología: La calidad de atención en los usuarios de una UGEL`S de Lima.

El objetivo de la investigación fue determinar: Qué percepción tienen los usuarios sobre la calidad de atención que brindan las UGEL'S de Lima Metropolitana

Por lo que nos conlleva plantear el problema general: ¿Qué percepción tienen los usuarios sobre la calidad de atención que brindan las UGEL'S de Lima Metropolitana, 2022? Así como también nos permitió derivar los problemas específicos: ¿Qué percepción tiene respecto al tiempo de atención al usuario que brindan las UGEL'S de Lima Metropolitana, 2022?, ¿Qué percepción tienen los usuarios sobre los Medios de atención que brindan las UGEL'S de Lima Metropolitana, 2022?, ¿Qué percepción tienen del trato de los funcionarios que brindan atención de las UGEL'S de Lima Metropolitana, 2022?, ¿Qué percepción tienen respecto a las infraestructuras que brindan las al usuario las UGEL'S de Lima Metropolitana, 2022? y ¿Qué percepción tienen respecto a los medios virtuales los usuarios las UGEL'S de Lima Metropolitana, 2022?

La presente investigación fenomenología presento como justificación que a través observar la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de atención que brindan las UGEL'S de Lima, ante los diversos problemas y una percepción de calidad nada alentadora de los servicios que brinda de esta institución.

Nos resulta un interés especial, así mismo como para los funcionarios de atención, jefes administradores y trabajadores públicos en general, para observar y conocer las causas y orígenes de este problema común, así como para poder tomar decisiones a partir de ahí que ayuden progresivamente una mejora continua, que no solamente se logre dar a conocer a los trabajadores o usuarios sino también contribuir a las metas institucionales para calidad y mejora de vida de las personas.

Se consideró como objetivo general: Conocer la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de atención en las UGEL'S de Lima Metropolitana, 2022. Así también los objetivos específicos: Conocer la percepción que tienen los usuarios sobre el tiempo de atención en las UGEL'S de Lima Metropolitana, 2022. Conocer la percepción que tiene los usuarios sobre los medios de atención al usuario en las UGEL'S de en las Lima Metropolitana, 2022. Conocer la percepción tienen los usuarios sobre el trato de los funcionarios a los usuarios de en las UGEL'S de en las Lima Metropolitana, 2022. Conocer la percepción tienen los usuarios sobre la infraestructura de atención al usuario que tienen en las UGEL'S de en las Lima

Metropolitano, 2022 y Conocer la percepción tienen los usuarios sobre los medios virtuales los usuarios las UGEL'S de Lima Metropolitano, 2022.

II. MARCO TEÓRICO.

En el ámbito nacional Flores et al. (2021) afirman que la gestión debe ser participativa, descentralizada y transparente que se oriente a un resultado óptimo orientado a los derechos fundamentales de la persona en el ámbito educativo, reflejado en una atención eficaz y eficiente. Portal (2019), sostiene que la calidad de atención a los usuarios en el área administrativa de la Unidad de Gestión, se percibe insatisfecho en cuanto a las respuestas del área de atención al usuario, esto con relación a la gestión de sus trámites realizados, asimismo se evidencio que hay un mínimo de la población que realizo una inmediata planificación de su gestión, el cual tuvo una atención regular; en esta misma línea de investigación Rosales (2021) nos refiere acerca del servicio de calidad en una UGEL, mostrando que hay una perceptiva aceptable de atención hacia los directores y seguimiento de los procesos protocolares del sistema de gestión pública, sin embargo hay una alerta de mejora de la atención al usuario y público en general, recomendado modificar algunos protocolos y que el personal de secretaria de cada institución deba adecuarse a las necesidades del usuario.

Para Paucar (2019) la calidad de atención al usuario en SJL, tiene un enfoque diferente tanto en el sector público como en el privado, refiriéndose que tienen diferentes connotaciones pero con un mismo resultado, donde la calidad del servicio del sector privado se usa una carta de presentación para que el cliente retorne, mientras que en el sector público esta carta de presentación no es tan importante ya que los usuarios están prácticamente condicionados a realizar los trámites en la misma institución, en cuanto a la calidad de atención se habla de un público pasivo, que debe esperar el tiempo de atención según los protocolos y lineamientos de la institución sin opciones de argumentar una crítica, reclamos por la demora y demandas del sistema, que por lo general es una percepción básica regular, concluyendo que el 60% de la muestra presenta un nivel de satisfacción y calificó la atención como regular, sin embargo esto no significa que la atención al usuario sea de calidad pues hay una percepción de mejoras en cuanto a la infraestructura, protocolos e información más asertiva.

Siguiendo la misma línea, tenemos a Ramírez (2018) y Antón (2019), quienes refieren sobre la calidad de atención al usuario, que se encuentra en un nivel percedero, debido a la falta de implementación de programas direccionados al desarrollo de las habilidades del personal, debiéndose aplicar estas, con la finalidad de potenciar su interés laboral y mejorar sus habilidades blandas para desarrollar una adecuada atención de calidad. Asimismo, lo refiere Paiva & Meca (2018) cuando habla que la gestión respecto a la calidad de atención en las instituciones es muy inadecuada, evidenciando que la mala implementación de la gestión, puede influir de forma perjudicial a la calidad de atención, por ello recomienda que es importante desarrollar capacitaciones constantes, tener infraestructura adecuada y mejor equipamiento.

Continuando con el perfil de la investigación Sarmiento (2016), en su investigación sobre el sistema de información de apoyo y la calidad de atención, refiere que este sistema influye directamente sobre la calidad del servicio, pues agencia y denota de información a los operadores administrativos, para prestar lo solicitado por el usuario en los plazos que la ley enmarca, Asimismo explica los factores que inciden en la calidad de atención al usuario, debido a la inconformidad que estos manifestaban, producto de dilación en el tiempo de respuesta ante solicitudes o reclamos, concluyendo que la infraestructura y los servicios de orientación son los factores que influyen en la calidad de servicio, generando un retardo obligatorio en el tiempo de gestiones y respuestas de los trámites administrativos. Esto lo refuerza Zela (2020), refiriéndose que la mayoría de entrevistados mostraron una satisfacción regular de atención de calidad, respecto a los servicios del sector público, reflejados en diferentes instituciones, donde influye directamente con la eficacia, eficiencia y principalmente con la economía.

También hallamos a Clavo & Villon (2022), quienes en su investigación relacionada a la gestión de procesos para la calidad de atención al usuario, exponen que la correcta gestión de procesos que contribuirá a la mejora en la calidad de atención al usuario, ya que esta genera que los funcionarios muestren mayor compromiso para la mejora continua, indicando también que es necesario marcar una constante preparación y mejora de los conocimientos del personal que labora en las entidades del estado, para poder brindar una atención con un valor agregado al servicio el buen trato al funcionario con una buena actitud, la amabilidad, celeridad

en la respuesta, resolución de diferencias sin burocracia. Con una visión y perspectiva similar encontramos a Sarmiento y Uribe (2021), quienes conjuntamente indican que la modernización de la gestión pública es fundamental para la mejora en la calidad de atención, pues a medida que modernizan todos los elementos de la gestión pública, la atención entrega una calidad idónea a sus usuarios, entre los elementos que se deben modernizar, está la planificación, la selección y contratación de personal, evaluación de desempeño en cuanto al trato del funcionario al usuario, la evaluación de capacidades de desenvolvimiento analítico frente a los problemas y capacidad de soluciones, así como análisis del personal que no muestra avances significativos en el cambio e innovación sobre la atención al usuario.

Asimismo, Cifuentes (2017) indica que la calidad del servicio a los usuarios de la UGEL, muestra una relación de discrepancia pues existe una serie de interrogantes al usuario, que no son resueltas completamente al momento de la atención, el tiempo de atención de los tramites son muy lentos y la información brindada es puntual sin opción a exponer casos nuevos, que por la coyuntura se han dado con mucha frecuencia, concluyendo que se debería realizar mejoras en el desarrollo una comunicación comprensiva y asertiva frente a la atención del usuario, así como mejorar la información en las plataformas audiovisuales, medios y áreas de atención, brindando mayor empeño en la información digital e impresa en las publicaciones externas, así también reforzar la motivación laboral de los colaboradores con la realización de capacitaciones, con el objetivo de mejorar la calidad y el tiempo de tramites al usuario en la institución.

Para Maizondo (2020) quien en su estudio habla sobre la calidad de servicio al público, busca relacionar esta actividad con la infraestructura de modernización, concluyendo que el proceso de modernización de los elementos de atención sean infraestructuras adecuadas de acuerdo a las necesidades del usuario, equipos tecnológicos, materiales y capacitación al personal, con el propósito de brindar una mejor gestión de atención, por lo cual es necesaria que periódicamente se renueven estos elementos, con una correcta planeación y previsión, buscando con ello que los usuarios tengan una infraestructura accesible, adecuada y con alcance al servicio, para lograr una calidad progresiva. Asimismo, Vílchez (2021) en el mismo contexto de la mejora de la calidad de atención de un hospital, concluyo que, la percepción que tienen los pacientes en cuanto a la calidad lo relacionan muchas veces también

con el medio, estructuras, materiales nuevos que son aspectos tangibles de la modernización.

En la misma línea, encontramos a Rosales & Barbarán (2017), quienes dan a conocer el análisis de los directores y su perspectiva sobre la calidad de atención a los usuarios, manifestando que se debe mejorar los aspectos débiles relacionados a la seguridad, equidad y eficacia, siendo resaltante la vinculación entre la calidad de atención y el servicio que se brinda. Así mismo Vera (2022), analiza la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención, indicando que se tiene que efectuar capacitaciones, implementar una mejor infraestructura adecuada para la atención al usuario, espacios adecuados, estableciendo funciones organizacionales, así como evaluar a los colaboradores, buscando de esta manera, mejorar la forma de atender, con un personal capacitado e idóneo para las funciones del trato al personal.

Terán, et al (2021) y Limbatto (2018) en sus investigaciones coincidieron sobre la calidad de atención a los usuarios en Latinoamérica, en las cuales se buscan conocer la percepción que tiene los usuarios con respecto a la calidad del servicio que ofrecen las instituciones del estado, encontrándose con aspectos que son vitales para sostener una buen servicio, como la eficiencia, elementos tangibles y la atención personalizada, debiéndose mantener de manera permanente planes de mejora relacionados con la gestión de calidad, así también se observan algunas debilidades que se deben fortalecer, entre estas se encuentra la falta de orientación y evaluación del personal, la inexistencia de procesos que incrementen el desarrollo profesional, asimismo es necesario la existencia de un personal especialistas en la gestión e personas, cabe mencionar que la calidad de servicio está emparentada al aprovechamiento de las ventajas y beneficios que traen las nuevas tecnologías en medios y áreas de atención.

Quispe (2019), quien en su investigación plantea una revisión sistemática de la calidad en la atención en América Latina durante el periodo de la última década, indicando que la calidad se define de acuerdo a la percepción que el cliente muestra acerca del producto o servicio, concluyendo que la calidad de la atención al usuario en el Perú, ha evolucionado de manera satisfactoria, pues en la actualidad existen diferentes canales para analizar las opiniones y comentarios del servicio, lo cual

ayuda a levantar esas deficiencias e implantar otros mecanismos de mejora, relacionados al beneficio del usuarios

A nivel internacional encontramos a Ríos, et al (2019), quienes realizaron un análisis sobre la calidad de atención al usuario, donde encontraron que la base para el desarrollo de una organización educacional es la calidad de atención al público externo, mediante la aplicación de un plan de comunicación asertivo, buen trato del trabajador, con estrategias que contemplen plazos y tiempo adecuado de atención al usuarios a diferentes escalas tanto cortos como largos buscando la mejora y la eliminación de barreras comunicacionales entre el usuario y la administración.

Villacreses (2022) y Campi, et al (2017) manifestaron en su investigaciones vertientes similares, buscando establecer modelos de gestión, para optimizar la calidad del servicio a través de una adecuada cultura organizacional y comunicación fluida de funcionarios, proponiendo un mecanismo que mida la percepción y satisfacción de los ciudadanos, basado en la cultura organizacional, fomentando el mando, el mensaje de la información y el trabajo coordinado en grupo, políticas organizacionales y estrategias de cultura de servicio de calidad al usuario, dando una apropiada respuesta este, en caso se presenten falencias en el trámite o la negativa a sus solicitudes. asimismo, Chiavenato (2014) también refiere la importancia de estrategias para cumplir con el objetivo de la calidad de los procesos para lograr beneficiar a los usuarios, para ello es importante organizar y delegar funciones a cada trabajador para el cumplimiento de estos objetivos

Martínez, et al (2021) sostienen en su investigación, que el trato de los funcionarios, trabajadores o colaboradores frente a la atención al público, realizan el reconocimiento de emociones en tiempo real para conseguir una correcta atención al cliente, aplicando la herramienta tecnológica deeplens face detection, debido a que los trabajadores muestran diferentes estados emocionales, se requiere un autocontrol y orientación de la conducta y el pensamiento, con la finalidad de lograr un contacto idóneo con quienes solicitan los servicios, Así también Tenorio (2018) en su investigación menciona que el estado de ánimo del trabajador influye en la atención al cliente en la cual recomiendo, se debe capacitar al trabajador con el beneficio para el desarrollo personal de el mismo y con objetivo de mejorar la atención.

Entonces es importante reconocer el estado de entusiasmo del empleado, pues anticipando ello se podrá prevenir o evitar una incorrecta atención al usuario, esta herramienta tecnológica contiene elementos de medición y reconocimiento, como la detección de rostros, eliminación de rasgos y clasificación de expresiones, detectando siete diferentes estados de ánimo de la persona, siendo provisorio de la mala experiencia del usuario con respecto a la atención ofrecida.

Solórzano (2013) nos menciona sobre la calidad de atención al usuario el cual es primordial para las mejoras de las entidades, ello nos indica que la calidad es la representación de un bien o servicio que encaja para satisfacer la necesidad del individuo, concluyendo que la falta de factores sociales, la falta de recursos económicos en una institución empobrece los protocolos de las gestiones y servicio al usuario, por otro lado también nos refiere que debe ser simplificado y regulado el proceso de los tramites, así como también profesionalización, en los servicios públicos y la creación de un programa estratégico municipal-local realizando seguimientos a las problemáticas del sistema, esto para la mejora continua de las entidades y vida en general.

Heno (2020) define a la calidad de atención al usuario como la necesidad de sobrepasar las expectativas del consumidor de un bien o servicio, nos hace referencia también que la calidad de servicio al usuario es definida por el individuo quién tienen comentarios y respuestas cognitivas a nivel de conceptos, atributos del servicio y aspectos interactivos, concluyendo que la calidad de atención siempre se definirá como el juicio final del usuario sobre la superioridad del servicio obtenido, que este interpreta mediante sus sensaciones y compara sus expectativas y la realidad del servicio obtenidos, teniendo como resultado un juicio positivo o negativo. Así mismo para Duque (2005) en este mismo contexto refiere un concepto de la calidad de atención al usuario, tomando en cuenta parámetros y medición de modelo como una conceptualización de ambas categorías y define a la calidad como un hábito organizado y practico, que es interpretado por el usuario a cubrir las necesidades exactas que tiene, en consecuencia, la calidad de un servicio eficaz, eficiente y oportuno, que sorprende con mayor expectativa al usuario.

Gil (2020) en su artículo sobre calidad de atención a los usuarios menciona que; la calidad del servicio es determinada según la apreciación del usuario en

relación al servicio ofrecido en los medios y áreas de atención sea tangible o intangible, este puede determinar la imagen de la institución según el grado de satisfacción efectiva percibida por la institución así como también refiera el ISO 9001:2000, indicando que, “Los procedimientos de una institución se definen en una estructura de actividades responsables, y así mismo en cuanto del procedimiento del control documentario haciendo esto eficaz y dinámico, garantizando la efectividad de los resultados” (pg. 52). Asimismo Duque (2005) y Martínez, et al (2021) nos mencionan en su artículo que la calidad de servicio en el transcurso de los años ha sufrido una evolución continua, esto debido a los cambios de en un mundo globalizado, al inicio las instituciones solo buscaban calidad de servicio con el objetivo de brindar una atención adecuada; actualmente esto ha cambiado la satisfacción del servicio al usuario, con el objetivo que el usuario supere sus expectativas, con esto lograr la fidelidad del usuario.

Nguyen & Pham (2020), examinaron en su estudio sobre el impacto de la calidad de servicios al usuario, la satisfacción del cliente, la lealtad, y los costos que estos elementos conllevan dentro de la banca electrónica, llegando a determinar factores como, confiabilidad en cuanto al tiempo de atención, capacidad de servicio, tarto del funcionario, empatía, capacidad de respuesta y tangibilidad de la infraestructura, los cuales tiene una correlación positiva con respecto a la satisfacción del cliente, siendo la capacidad de servicio y la tangibilidad los elementos que más influyen en la calidad de atención frente al usuario.

Es por ello que el autor Parasuraman, et al (1993), citado por Contreras, et al (2019) sobre el modelo SERVQUAL, nos habla de la medición de la calidad de atención, como herramienta útil de mejora, donde involucra los resultados del proceso de evaluación y que el usuario hace una comparación de sus expectativas frente a lo percibido por ellos. Asimismo, refiere que el usuario debe tener una percepción positiva del servicio y ser consistente en el tiempo como una acción que se repite, para recién considerarlo como una atención de calidad.

Gárfias (2017) refiere que tanto como el software, el hardware y principalmente el desarrollo del talento humano son elementos necesarios de mejora y logro en la calidad de atención, asimismo están relacionados hacia la satisfacción y mayor exigencia del usuario. Podemos deducir también que los elementos tangibles, la

aparición de las infraestructuras, la capacitación del personal y los equipos que se utilizan son considerados de mayor exigencia para establecer la calidad de atención.

Por último en el modelo de calidad de atención de Schiffman (2001) citado por Paucar (2019), menciona que es una técnica que permite medir a profundidad la calidad en diferentes instituciones u organizaciones, permitiendo que las expectativas que experimentan los usuarios, apreciando el servicio. Asimismo, toma en cuenta que es importante los elementos tangibles, la capacidad de respuesta, la confiabilidad, la empatía y la seguridad.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Citando a Valle (2022) para este tipo de investigación se aplicó el diseño Cualitativo, tipo básica como indica Vara (2015) este tipo básica genera formas nuevas de entender los fenómenos que se viven en la realidad, la cual se constituye mediante un instrumento de medición un diagnóstico. Así también y se empleó enfoque cualitativo y el método fenomenológico. Se buscó conocer una realidad social e intentar entender y comprender la calidad de atención de las Unidades de Gestión Educativa, tomando el método de las entrevistas se logró conocer con más precisión la calidad de atención desde este sector al usuario.

3.2 Categoría y subcategoría, matriz de categorización

Para Stratuss (2016), nos ilustra mencionando que la categoría es una conceptualización de una investigación, es un análisis de estudios que tiene el dominio de poder agrupar otros conceptos también clasificar como subcategorías, así también indica el hallazgo y la definición de una o más categorías en una investigación cualitativa es parte fundamental para la interpretación de resultados, esto conlleva a mencionar que las categorías son recopilación de datos que representan un fenómeno que al observar y estudiarlos correctamente permitirán explicarlos y exponerlos, como las causas y razones del fenómeno sucedido, así también Hernández, S. (2014) refiere que la recopilación de datos de un investigador así como la conceptualización de un fenómeno hermenéutica centradas en una interpretación de correcta de textos amplia el conocimiento para lograr una

interpretación adecuada que servirá al investigador obtener una categoría asertiva con la finalidad de estudiarla, interpretarla y exponerla con el objetivo a explicar el fenómeno.

Por consiguiente, para realizar la identificación de la categoría y las subcategorías en la presente investigación antes de realizar el instrumento en cual denominamos como apriorísticas ya que fueron elaboradas antes de aplicar la recopilación de datos la cual surgieron en la indagación y exploración de nuestra investigación.

Categoría 1.

Calidad de atención

Subcategorías:

Subcategoría 1.

-Tiempo de atención al usuario

Subcategoría 2.

-Medios de atención

Subcategoría 3.

-trato de los funcionarios

Subcategoría 4.

-Infraestructura de atención al usuario

Subcategoría 5. (Emergente)

-Medios Virtuales

3.3 Escenario de estudio

El presente trabajo de investigación tiene como escenario de investigación los centros educativos en la cual pertenecen los funcionarios usuarios de las UGEL'S de Lima Metropolitano.

Para Peña (2006) es de importancia el lugar donde se aborda la investigación, y se aplica esta dinámica el espacio debe ser apropiado en el lugar y tiempo determinado, adecuado para los hallazgos de los análisis, así como es el escenario fenomenológico en la cual serán observado y analizados.

3.4 Participantes

En cuanto a los participantes contaremos con 10 directores usuarios de las UGEL'S de Lima Metropolitana, lugar donde ocurre el fenómeno y reciben el servicio, importante mencionar que en su gran mayoría fueron funcionarios directores de instituciones de Lima, características donde un 50% serán hombres y un 50% mujeres, con edades de 30 a 50 años.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para Bernal (2010) el presente estudio tubo como técnica empleada la entrevista, dialogo estructurado en la cual es una guía de preguntas construidas en un orden específico para obtener la muestra. Asimismo, lo refiere Trujillo et al. (2019) donde menciona que, dentro de las técnicas, tenemos a la entrevista y como instrumento a la guía de entrevista.

3.6 Procedimiento.

Para el procedimiento de la investigación consistió en observar el fenómeno, definir nuestros objetivos en la investigación fenomenológico, por consiguiente, se recolecto la información necesaria, así como detalla Hernández et al. (2014) el acto de recopilación de información es primordial para la investigación, así como la participación de los individuos del entorno fenomenológico, en la cual son informados del objetivo y que de forma voluntaria con acuerdo firmado se procederá a la recopilación de la información. Así mismo se realizará la recolección de datos de los participantes como también se aplicará el instrumento, e iniciará con la entrevista y grabación para la muestra e indagación del estudio cualitativo.

3.7 Rigor científico.

Hernández S. (2014) En cuando al rigor científico de la investigación implico la credibilidad del investigador, así como los argumentos fiables que pudieron sustentar

el estudio de la investigación a partir de la transferibilidad, credibilidad, dependencia, así como la coherencia del estudio fenomenológico. Asimismo Guillen et al. (2019) señala de la validez interpretativa, donde refiere el valor de los acontecimientos, objetivos y de las conductas, usando como parte del procedimiento a las entrevistas, para realizar la matriz de triangulación.

3.8 Método de análisis de datos

En la siguiente etapa el procedimiento aplicado fue el adecuado para poder medir los datos, analizados y posteriormente se obtuvo una interpretación de ello, en este caso la recolección y análisis de datos para Baptista y Hernández (2014) es este método de análisis de datos debe recabar información de individuos, contextos, comunidad situaciones de hechos en profundidad en la mismas palabras, términos y definiciones a interpretar, así mismo indica que una vez se haya recolectado los datos cualitativos del estudio se observaran y revisaran para el posterior mente el análisis además se toma un reflexión en cuando a su confiabilidad y validez de lo efectuado.

3.9 Aspectos éticos

En el estudio de la investigación la moral del investigador viene ser una autoevaluación en la cual ética frente a su investigación debe ser transparente, tal y como afirma (Niño Rojas, 2021) toda investigación realizada en base a un estudio propio con aspecto de éticas que involucran a individuos para observan conductas, comportamientos y respuestas, tocando susceptibilidades en base a preguntas cómodas e incómodas, esto hace que el investigador tome conciencia de la gran responsabilidad, así como afirma Blaster (2000) el investigador tiene el compromiso frente a las personas, a sus colegas, y ante el mismo, que expondrá un trabajo con responsabilidad, así como un trabajo transparente y claro frente al estudio fenomenológico.

Así como también nos ilustran Soto (2014) refieren que los aspectos éticos en un estudio científico se basan en dos aspectos: consentimiento y aprobación de los participantes en el estudio, así como la confiabilidad y la protección por parte del observador, así como la originalidad del estudio con respecto a sus referentes y a la veracidad de los datos obtenidos.

“Me parece que no es tanto que ha mejoró, sino que con la pandemia la gente ósea los usuarios, está haciendo de manera virtual algunos procesos que acercarse a la misma y no siente mucho la atención por el ahorro de tiempo de ir a la UGEL” (Herrera, 2022).

“Bueno, que sí me fastidia es bastante incómoda con la cantidad de normativas y documentos que nos manden a cada rato y no den solución a los casos más frecuentes, pero si ha habido cambio en la atención en cuanto a la pandemia como un híbrido y ha permitido agilizar algunos trámites” (Bravo, 2022).

El análisis revela que los informantes tienen referencia positiva por una atención mixta, virtual y presencial como parte a una mejora de calidad en cuanto a la atención, estos resultados concuerdan con Portal (2019) quien sostiene que la satisfacción es parte fundamental de una atención de calidad, así también Rosales & Barbarán (2017) manifiestan que los elementos de seguridad, equidad y eficacia son relevantes, en cuanto el desarrollo de la calidad de atención, coinciden con Henao (2020) quien afirma que la atención debe satisfacer mayores expectativas de parte de los usuarios, tomando en cuenta los parámetros de medición y los elemento de eficacia, eficiencia como parte de la atención de calidad de igual forma coinciden con Gil (2020) quien concluye que debe existir una buena atención en las áreas y medios de atención de la institución.

En base al objetivo general planteado sobre conocer la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de atención, es importante mencionar que, dentro del proceso de calidad de atención, se aplican diferentes elementos de relevancia que impliquen ser percibidos de forma positiva o negativa de parte del usuario.

a mí muy engorroso, honestamente, y te piden un montón de cosas” (Herrera, 2022).

Por lo contrario, en las dos últimas entrevistas, muestran lo siguiente:

“Bueno, en cuanto a celeridad, hay documentos que te contestan que lo priorizan, que te contestan rápido, pero hay documentos que tienes que hacer seguimiento un poco. De acuerdo a la importancia creo, ellos no filtran, pero hay documentos que, si te atienden rápido, por lo general la percepción que se tiene es de un proceso lento” (Vásquez, 2022).

“En el caso de las casuísticas que se presentan en con el personal en la institución educativa, la atención y la celeridad, en todo caso, es la regular, diría que algo adecuada, pero siempre con demoras” (Olivera, 2022).

Los resultados en cuanto al tiempo de atención al usuario concuerdan con Cifuentes (2017), quien refiere que el tiempo de atención en el proceso de los trámites es lento y la información que se brinda es muy puntual, sin exponer casos a mayor profundidad, ello se intenta cambiar para una mejor atención de a los usuarios. Asimismo, lo refuerza Sarmiento (2016) quien menciona que hay mucha inconformidad respecto al tiempo de respuesta ante diferentes solicitudes o reclamos que presenta el usuario durante el servicio que brinda la institución.

En la misma línea Clavo y Villon (2022) evidenciaron que la celeridad en las respuestas, es importante como mejora continua en las organizaciones. Paucar (2019) menciona que en las instituciones se debe esperar el tiempo de atención según los protocolos establecidos y no hay opción de realizar reclamos por la demora. Asimismo, Sarmiento (2016) menciona que los servicios de orientación son los factores que influyen en la calidad de servicio, generando un retardo obligatorio en el tiempo de gestiones y respuestas de los trámites administrativos. De igual manera Nguyen & Phan (2020) refuerzan la información, refiriéndose que la confiabilidad en cuanto al tiempo de atención en los procesos es primordial dentro de la calidad de atención. Por ultimo Cifuentes (2017) concluye que la búsqueda de la calidad depende del elemento de rapidez en el tiempo de realizar los trámites.

(2019) quien refiere que los medios de atención en el área de secretaria, son los de mayor relevancia a la hora de atender al usuario.

Estas afirmaciones, se evidencian en las siguientes entrevistas:

“En principio, el área de recursos no se sabe en qué parte se encuentra. Estoy a la espera de un pago de un bono de por 25 años de servicio. Ya hace dos meses y hasta la fecha no se programa el pago, cuando voy las áreas cambian y no tienen establecida un área de atención definida, estamos hablando del área de planilla de economía, ¿no?, ¡ya han pasado dos meses y me dicen que están a la espera, realice la consulta de manera virtual nada!... me dijeron que depende del Ministerio de Educación, que autorice la partida, pero. Ya eso ya tiene buen tiempo en trámite y no, no se efectúa eso, yo diría que ahí hay dificultades en el área de atención que es de planilla, ni en medio virtual ni presencial, cuando explico mi caso es como si se molestaran y me dicen que debo esperar.” (Medina, 2022).

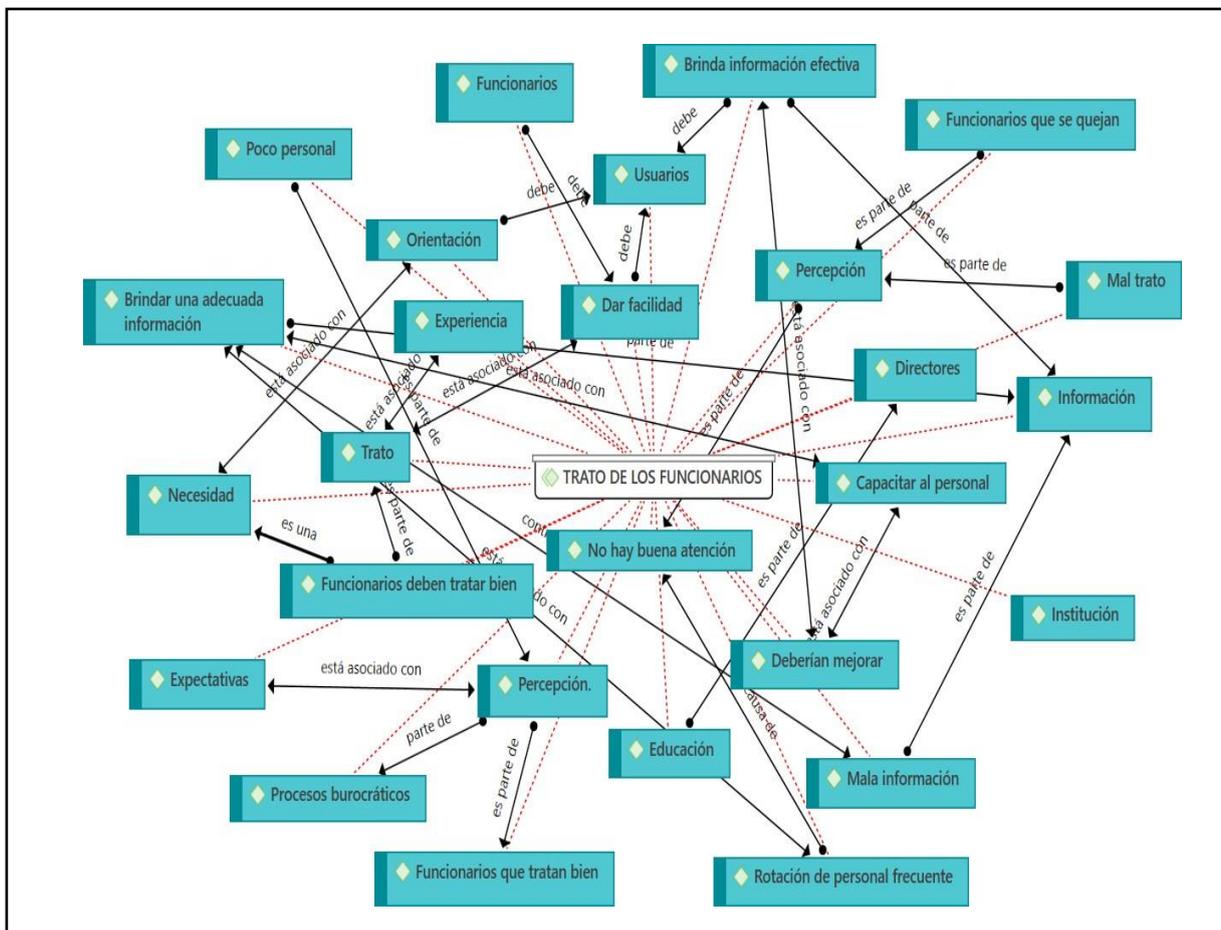
“...pues la que más demora en atenderte siempre es la en la oficina del SIAGIE, es el área que más demora, porque es donde hay más demanda de directores, en la hora que te atienden se nota que están cansados y la información que publican no es totalmente clara” (Bravo, 2022).

Estos resultados coinciden con Cifuentes (2017) quien menciona que las áreas deben brindar información impresa o digital clara resolviendo las incógnitas de los usuarios, así mismo como en los medios de atención de información al usuario presenciales o virtuales, deben tener un mayor desempeño a la hora de realizar las atenciones. De igual manera Nguyen y Phan (2020) coinciden que es importante la buena atención de los medios frente a los usuarios, buscando la lealtad, con el fin de generar mayor calidad en atención. Así también lo refuerza Gil (2020) cuando se refiere en su investigación, a la apreciación de la calidad de atención al usuario en relación al servicio ofrecido en los medios y áreas de atención así sea tangible o intangible, esta atención pueda determinar la imagen de la institución según el grado de satisfacción efectiva percibida por el usuario.

El objetivo específico N°2, busca conocer la percepción que tienen los usuarios sobre los medios de atención, los resultados muestran que hay diferentes medios o áreas de atención que presentan diferentes dificultades, evidenciando la deficiencia dentro del proceso de atención al usuario, perjudicando así todo el proceso de calidad de atención.

Figura 4

Sub Categoría 3: **Trato de funcionarios**



En esta sub categoría de acuerdo al análisis del trato de los funcionarios, se evidencia que la Ugel, según la percepción de los usuarios brinda una atención que se asocia al poco personal, funcionarios que se quejan, falta de capacitación al personal, quienes dan mala información y mal trato, esta deficiencia se debe a la rotación frecuente del personal según la percepción

de los directores quienes piden les brinden una adecuada información, dar facilidad al usuario y brindar información efectiva.

Estas afirmaciones, son manifestadas a través de las siguientes entrevistas:

“Los directores teníamos una atención preferencial y te daban el ticket, vas y te daban. Teníamos esta preferencia. Entonces, la atención yo creo que va a depender bastante si eres directivo o eres docente, no de acuerdo tu encuesta me parece, no sé si es dirigido para directores, para directivos, ¿no? Tenemos otro trato, otro tratamiento también en la puerta cuando necesitamos alguna situación, y este no hace falta, de repente, agenda una cita para x cosa es, la tensión es más rápida, más fluida”, ya que como directores no podemos estar toda una mañana o toda una tarde, solo para unas consultas o tramites, tenemos responsabilidades en el colegio y no nos podemos ausentar mucho, creo que eso dice mucho del trato y respeto al usuario...”

(Salvatierra, 2022)

“Bueno, cómo se debe atender a cualquier usuario. No solamente la UGEL, sino en cualquier entidad. Es importante el trato, el trato directo. Sí es verdad que a veces están cansados con el trabajo, hay todo tipo de personas, hay una institución, hay todo tipo de personas, hay personas que te atienden muy bien, pocas, pero las hay y otras en su grande mayoría personal cansado supongo de la cotidianidad...” (Medina, 2022)

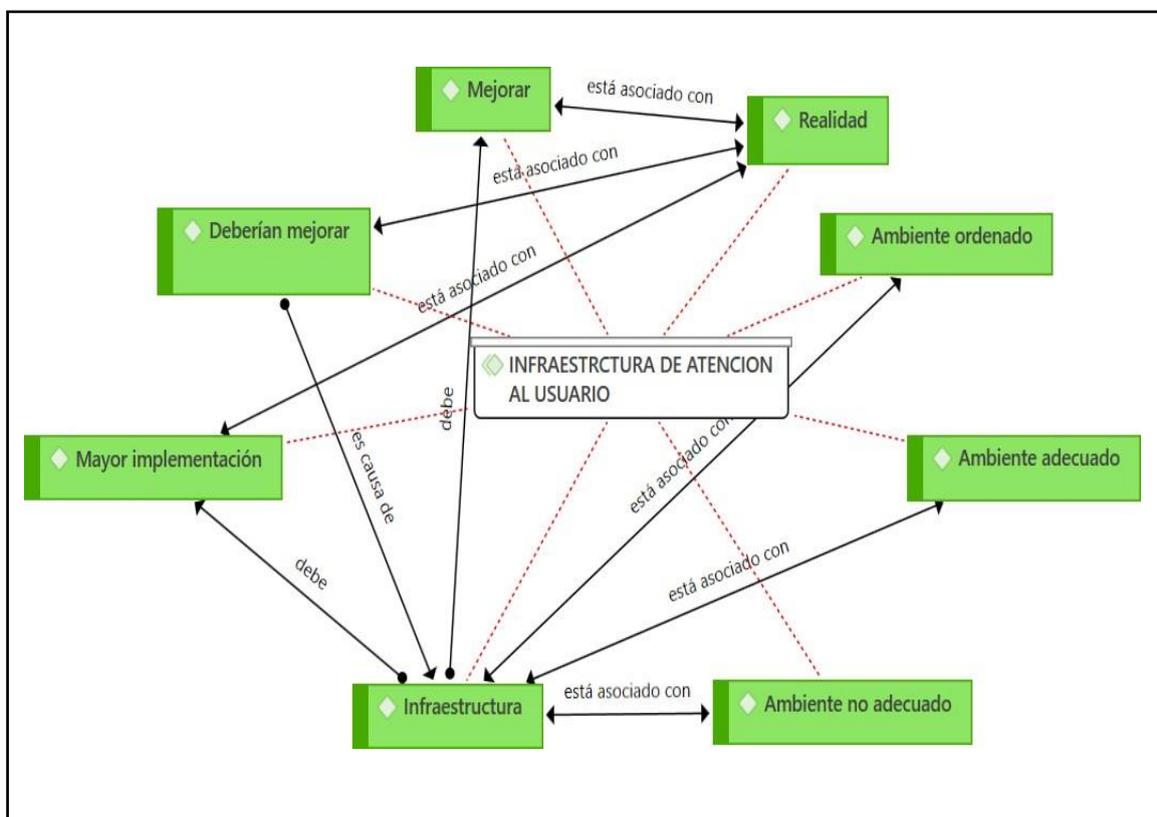
En este sentido Ramirez (2018) y Antón (2019) coinciden con los resultados afirmando que es importante la implementación de programas de desarrollo de las habilidades del personal, como la capacitación, desarrollando una adecuada atención de calidad. Asimismo, lo menciona Maizondo (2020) en su estudio coincide que la capacitación del personal es importante ya que influye de forma directa en la atención al usuario. También coincide con Sarmiento (2016), quien refiere que el desarrollo de la orientación al personal y manejo de la información es importante para buscar la calidad de atención. De la misma forma se encontró coincidencias con Clavo y Villón (2020) quienes mencionan que el trato de los funcionarios, involucrando una buena actitud, ser amables y poseer celeridad en las respuestas, deben ser

evaluados ya que son elementos claves dentro de la atención de calidad, así mismo coincide con Versa (2017) quien refuerza que la capacitación del personal, debe ser idónea para realizar las funciones de los usuarios en búsqueda de un buen trato. Y por último Ríos, et. al (2019) coinciden sobre la importancia del buen trato, incluyendo un programa de plan de comunicación asertiva con estrategias de plazos y tiempo de atención, a fin de buscar mejor el proceso de atención.

Es así que en el objetivo específico N°3, donde nos permite conocer la percepción del trato de los funcionarios a los usuarios, nos muestra que, en las diferentes instituciones o entidades, se desarrolla diferentes tipos de atención, entre ellas, se habla del buen o mal trato de los funcionarios, asimismo de que tanto el personal se encuentra capacitado, si brindad una adecuada información y como desarrollan el proceso de atención.

Figura 5:

Sub Categoría 4: **Infraestructura de atención al usuario**



En esta sub categoría infraestructura de la atención a los usuarios el análisis e interpretación de los entrevistados, refieren que se debe desarrollar mayor implementación en la infraestructura, asociarlo con un ambiente ordenado y adecuado para los usuarios.

Estas aseveraciones, se evidencian en las siguientes entrevistas:

“...pienso que deberían ampliar un poquito más las áreas de atención de mesa de parte, porque las pocas veces que he ido a veces está atendiendo solamente 3 personas, 4 personas, y hay momentos donde los procesos que requieren de presentación de documentos, por ejemplo, para contratos para concursos, etcétera. Y entonces el profesor está haciendo cola. Está esperando en la parte de afuera, en el sol, en la intemperie, entonces yo creo que según los procesos que se van dando en la UGEL” (Medina, 2022)

“... sede bastante antigua pero dentro de todo era bastante ordenada, aunque siempre había una persona de seguridad en la puerta te pedía DNI, te pedía a notarte en el cuaderno de ingreso y cada oficina tenía banquita para poder esperar y sentarte y ahora ellos se han cambiado a un local me parece que es, no sé si la palabra correcta es más grande, pero si es más moderno lo cual te brinda más facilidades para poder esperar y tiene, me parece que ha mejorado más en su servicio de infraestructura” (Ovidio,2022)

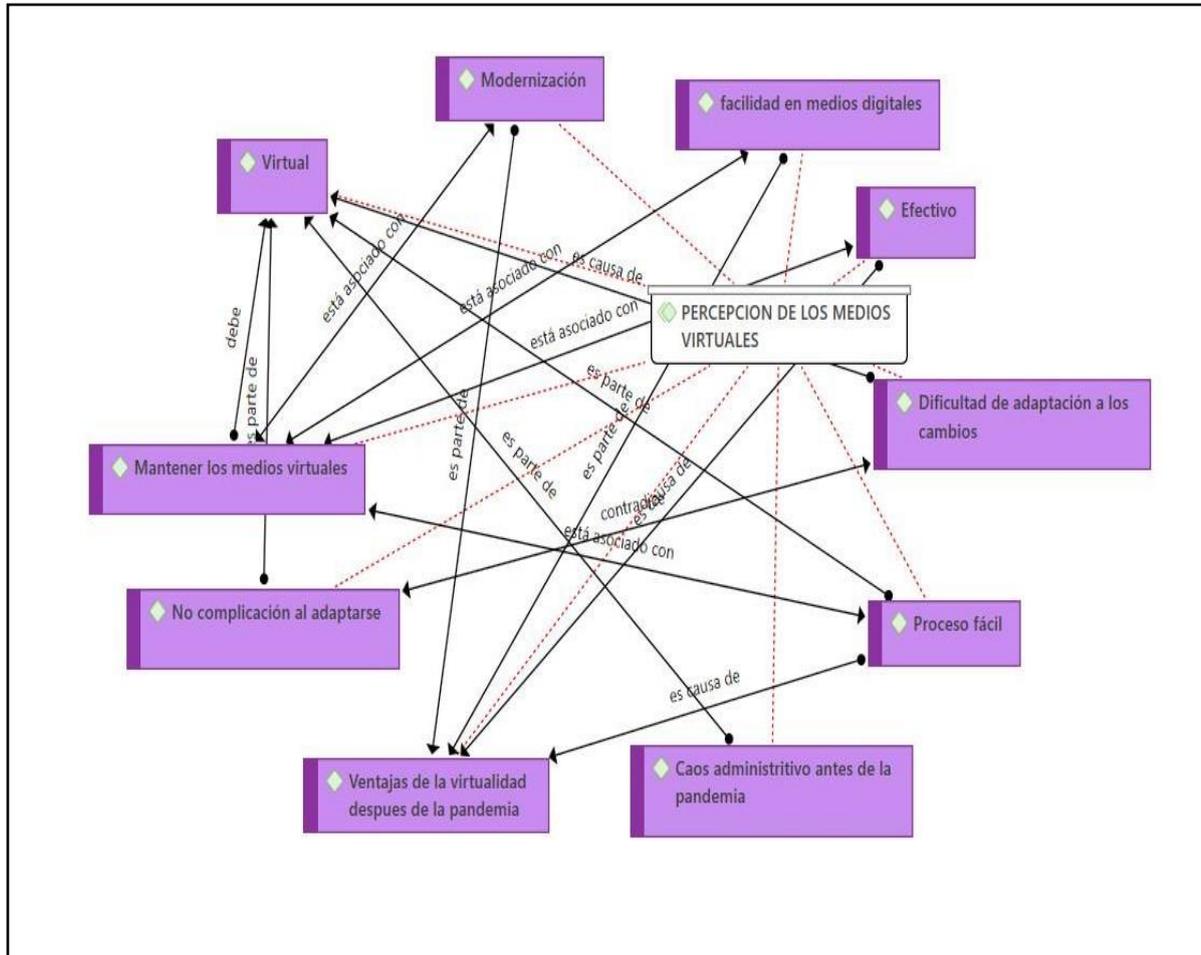
Estos resultados coinciden con Paucar (2019) quien indican que el elemento de infraestructura es primordial dentro del protocolo de atención. Siguiendo de Maizondo (2020) que nos indica un ambiente adecuado va en función de las necesidades que cumple el usuario, por ello se inclinan bajo la búsqueda de una infraestructura con accesibilidad. En el mismo camino se encuentra Rosales y Barbarán (2017) que la implementación de una infraestructura adecuada siempre brindará mejor atención al usuario. Así también lo menciona Gárfias (2017) reforzando la idea, respecto a un adecuado ambiente, mejor apariencia del elemento tangible es símbolo de mejoras en cuanto a la atención de calidad.

Es así que en el objetivo específico N°4, donde nos permite conocer la percepción de infraestructura de atención al usuario, evidenciando que el elemento de infraestructura como elemento tangible, en cuando su

aparición, ser adecuado y ser accesible al usuario, presenta relevancia, respecto a la atención de calidad

Figura 6: Sub categoría emergente:

percepción de los medios virtuales



La sub categoría emergente medios virtuales, de acuerdo al análisis de la información, muestra la percepción de los participantes respecto a la modernización.

La percepción que tuvieron los participantes acerca de lo medios virtuales antes y después de la pandemia, represento una experiencia nueva, siento en su mayoría una gran ventaja, ya que causaba una mejor atención, es rápido, en algunos casos efectivo; por lo contrario, para algunos les fue complicado el proceso de adaptación y para otros no. Cabe mencionar que de acuerdo a la situación actual y volviendo a la atención presencial, muchos de los

entrevistados refirieron que es primordial mantener la atención virtual por un tema de facilidad en el proceso de atención.

Estas aseveraciones, son evidenciadas a través de las siguientes entrevistas:

“Y uso de las plataformas sigue siendo útil, por ejemplo, hemos vuelto a la presencialidad, pero tenemos la plataforma de Google Meet y Classroom siguen usando la mayoría de profesores.....” (Solís, 2022).

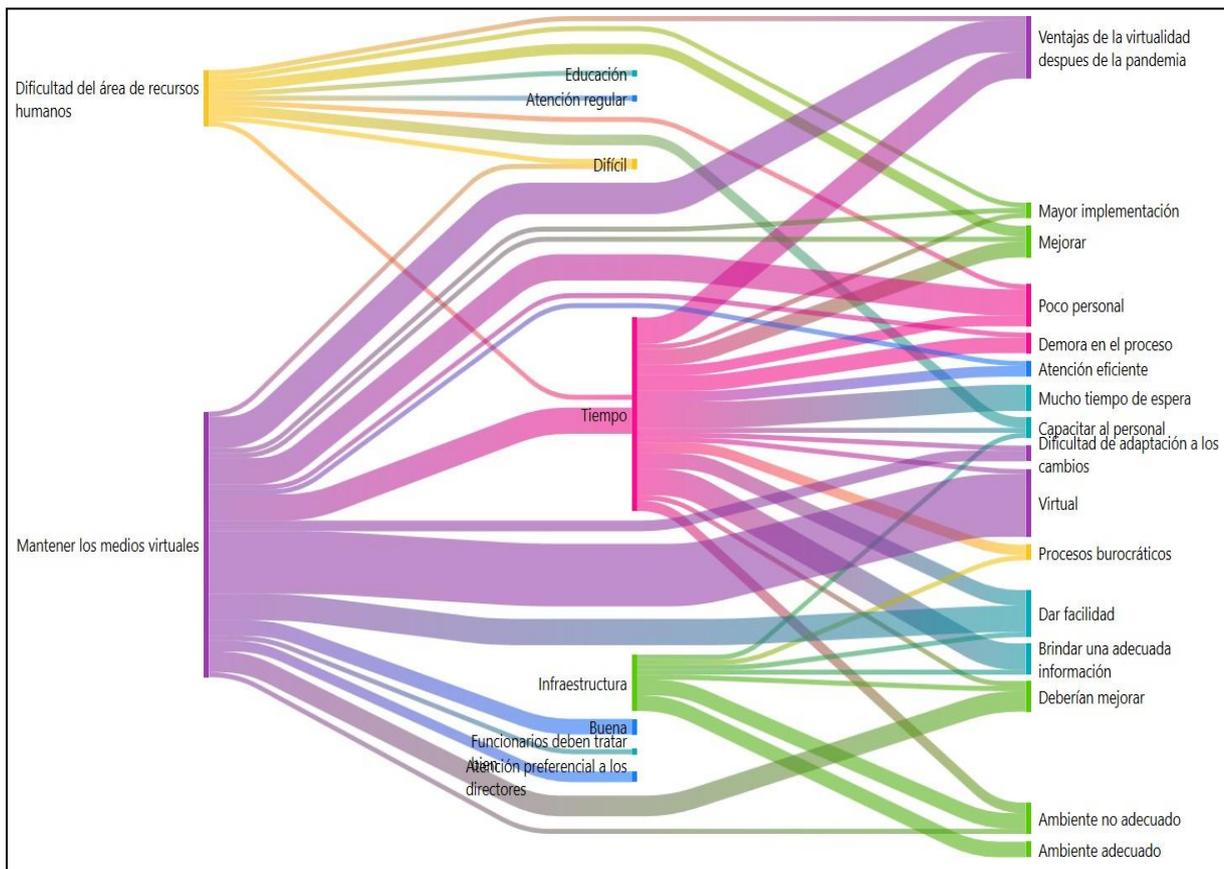
“Actualmente bueno, al menos en la UGEL 2, hay una buena atención, han mejorado bastante. Antes había, digamos, una deficiencia en la atención, pero hoy en día, hay plataformas que atienden de acuerdo a las áreas respectivas. Es más, ahora con la tecnología se ha descentralizado también. Entonces están atendiendo virtualmente y presencialmente” (Salvatierra, 2022).

“...creo yo que debería quedar la mesa de partes virtual, es una plataforma muy útil...” (Olivera, 2022).

En este sentido Sarmiento & Uribe (2021) en su investigación coinciden que parte de la atención es la modernización en su servicio, ello implica un proceso de innovación, asimismo Cifuentes (2017) nos refiere en su investigación como base de refuerzo que el uso de plataformas audiovisuales, son importantes dentro del proceso de atención, implicando de que este elemento se deba mejorar.

Figura 8

Diagrama Sankey



El análisis de co-ocurrencia permite evidenciar el enraizamiento y la densidad del fenómeno de estudio que se aprecia a través del diagrama Sankey, así podemos determinar que los medios visuales deben mantenerse como herramienta de atención por ser una ventaja para el usuario, al optimizar el tiempo de atención. También se puede apreciar el mayor enraizamiento en el código virtual, siendo la preferencia de atención de los participantes de la investigación. El análisis también evidencia las dificultades que pasan los usuarios respecto al poco personal para atención generando procesos burocráticos, que ocasionan demoras en todos los procesos, considerando aspectos que deberían mejorar, brindando mayor facilidad, mejor trato de los funcionarios y brindar atención preferencial. Por otro lado, se encontró que en el código de infraestructura hay un menor flujo, mostrando que se deben hacer cambios, existen ambientes no adecuados y que también deben mejorar.

V. CONCLUSIONES

Primera: Los usuarios perciben que, habiendo mejorado la atención en la pandemia por la virtualidad se garantiza una atención de calidad por lo que se debe establecer una atención híbrida que permita ventajas y efectividad en el tiempo de atención, trámites engorrosos y tiempo de espera más corto.

Segunda: Las percepciones que tienen de los usuarios principalmente los directores, respecto a la atención presencial es mala por que no brindan una orientación adecuada, demora en la atención y procesos de tramite engoroso, en cuanto a la atención virtual opinan que es adecuada, optima en el tiempo de atención, con rapidez de respuesta y facilidad para la atención por canales virtuales sin tener que trasladarse físicamente.

Tercera: La percepción que tienen los funcionarios respecto al trato a los usuarios en las UGEL´S de Lima es trato inadecuado, atención poco efectiva, trámite burocrático, pérdida de tiempo de atención por desconocimiento, evidenciándose un maltrato a los usuarios que acuden presencialmente a las UGEL´S

Cuarta: La percepción que tienen los usuarios respecto a la infraestructura es que las UGEL´S de Lima no cuentan con espacios de atención cómodos, espaciosos, ventilados, señalizados para ejecutar adecuadamente los trámites, convirtiéndose en demoras en el tiempo de atención, cansancio físico y mal trato a los usuarios.

Quinta: La percepción que tienen los usuarios respecto a los medios virtuales, es buena, debido a la optimización de tiempo en el traslado, la rapidez de respuesta de las UGEL´S de Lima al trámite virtual, concluyendo que a pesar del retorno a la presencialidad debe continuar la atención virtual por ser más eficaz, eficiente y de calidad.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a los jefes del Recursos Humano de las UGEL´S de Lima capacitar al personal que labora, sobre temas de motivación, sensibilizando al personal sobre el buen trato y atención de calidad a los usuarios, tanto de manera virtual como de manera presencial.

Segunda: Se recomienda a las autoridades de las UGEL´S de Lima a la mejora de la infraestructura, realizando nuevas implementaciones en diferentes áreas que faciliten la atención, ambientes cómodos y adecuados para la atención de los usuarios.

Tercera: Se recomienda a los funcionarios de las UGEL´S que implementen protocolos de atención en las diferentes áreas, principalmente el área de mesa de partes presencial, para una adecuada y mejor información a los usuarios.

Cuarta: Se recomienda a los funcionarios a realizar capacitaciones constantes con, permitiendo desarrollar mejor su laborar. Asimismo, realizar supervisión y evaluación al personal sobre la atención brindada.

Quinta: Se recomienda a las UGEL´S de Lima Metropolitana continuar con los medios virtuales y presenciales dentro de los procesos de atención, que permitan brindar- mayor facilidad a los usuarios y efectividad en el tiempo de atención.

REFERENCIAS

- Álvarez, G. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3832.pdf>
- Anselm Strauss, J. (2016). *Bases de la investigación cualitativa*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=0JPGDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Bases+de+la+investigaci%C3%B3n+cualitativa:+T%C3%A9cnicas+y+procedimientos+para+...&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Bases%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cualitativa%3A%20T%C3%A9
- Antón Pérez, J. (2019). *El desempeño laboral y satisfacción de la calidad de la atención de los usuarios. UGEL de Ferreñafe. Noviembre 2018*. Obtenido de <https://eds.s.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=5&sid=acb21a7a-ae79-4828-a299-c9d2a0dde9a2%40redis&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d#AN=edsair.od.....3056..5a1cfa17e3cc6037383938569ee4f9ef&db=edsair>
- Campi Mayorga, I., & Cifuentes Di Lorenzo, M. (2017). *Modelo de gestión para mejorar la atención al usuario del área de tesorería del GADM de Vinces*. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/6784>
- Cifuentes Salas, R. (2017). *La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N° 06 - Ate, 2017*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21062/Cifuentes_SRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Clavo Guevara, A., & Villon Prieto, R. (2022). *Gestión por procesos para calidad de atención al usuario en una entidad de anticorrupción - Chachapoyas*. Obtenido de https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=alma991002921542607001&context=L&vid=51UCV_INST:UCV&lang=es&search_scope=MyInst_and_CI&adaptor=Local%20Search%20Engine&tab=Everything&query=any,contains,calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20al%20us
- Cobo Mejía, E., Estepa Rodríguez, K., Herrera Triana, C., & Linares Reyes, P. (2018). *Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud*. Obtenido de <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/321>
- Contreras – Garduño, J, Camacho-Fernández, M y Segura-Fonseca, L (2019) Evaluación de la calidad en el servicio mediante el Modelo SERVQUAL a una microempresa Chocolatera, *Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación RILCO DS*, n. 1 <https://www.eumed.net/rev/rilcoDS/01/modelo-servqual.html>
- Duque Oliva, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Fonseca Luna, O. (2008). *El Estado y el sistema de control interno*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=5pGhQzPY6tcC&pg=PA328&dq=las+ugeles+y+el+nivel+de+atencion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwicudqo7N_6AhWAK7kGHVw

oC1YQ6AF6BAgBEAl#v=onepage&q=las%20ugeles%20y%20el%20nivel%20de%20atencion&f=false

- Gárfias (2017) *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente de la empresa Electro Sur Este S.A.A de la provincia de Andahuaylas*, Región Apurímac - 2016. Andahuaylas. Tesis de Maestría de la Universidad Nacional José María Arguedas.
- Gil López, J. (2020). *Fundamentos de atención al cliente*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=VGzoDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Guillermo Ríos, H., Fiallo Berdugo, S., & Moscoso Amaya, M. (2019). *Análisis comunicacional de la calidad de atención al usuario brindado por el personal administrativo central de la Universidad de Cuenca*. Obtenido de <https://eds.s.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=3&sid=68433368-adc5-4751-b9b2-3fbb0649932c%40redis&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d#AN=edsoai.on1146383360&db=edsoai>
- Guillen, O. R, Cerna, B. F, Gondo, R, Suarez, F. & Martínez, E. A. (2019) *Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Como hacer un plan de tesis y una tesis cualitativa*. Editor- Autor. Biblioteca Nacional del Perú.
- Hamzah, A., & Shamsudin, M. (2020). *Why customer satisfaction is important to business?* Obtenido de <https://www.mendeley.com/catalogue/8d7fe8d5-490b-30f6-8753-28938bb29a69/>
- Henao Colorado, L. (2020). *Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7504746>
- Limbatto, C. (2018). *Calidad de servicio en América Latina: promoción de inversiones para operadores y herramientas para usuarios*. Obtenido de <https://asiet.lat/actualidad/opinion/calidad-servicio-america-latina-promocion-inversiones-operadores-herramientas-usuarios/>
- López Salas , S. (2020). *Atención al Cliente, consumidor y usuario*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=jpzODwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=CALIDAD+DE+ATENCION+2020&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj6t8-ipM76AhVEILkGHW74AAAQ6AF6BAgIEAl#v=onepage&q=CALIDAD%20DE%20ATENCION%202020&f=false>
- Lugo, M. T., Ruiz, V., & Brito, A. (2016). *Revisión comparativa de iniciativas nacionales de aprendizaje ,movil en America Latina*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=j5cyDAAAQBAJ&pg=PA76&dq=Unidades+de+Gestion+Educativa+Local+educativa+en+sudamerica&hl=es&sa=X&ved=2ahUK Ewjmu-qfesc80rqna4lJmv0ga2m5m6f58twm7nqc27h0gx2#v=onepage&q=Unidades%20de%20Gestion%20Educativa%20Local%20educati>
- Lunasco Delgado, E. (2017). *Gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017*. Obtenido de <https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=2&sid=fa18a7a4-7b81-4922->

- 96ad-
34ee7e27994e%40redis&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d#AN=edsair.od.....
3056..783ad52c1d7a6340efcb9ee3b50cc471&db=edsair
- Maizondo Saldaña, F. (2020). *Proceso de modernización y calidad del servicio público en los módulos de atención de la UGEL N° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019*. Obtenido de <https://eds.s.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=6&sid=acb21a7a-ae794828-a299-c9d2a0dde9a2%40redis&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d#AN=edsair.od.....3056..a3d2269a41e21a55ba48937d21a803a2&db=edsair>
- Martinez Quiroz, M., Quirumbay Balseca, J., & Vázquez Leyva, M. (2021). *Estudio cualitativo de reconocimiento de emociones en tiempo real para atención al cliente utilizando deeplens face detection*. Obtenido de <https://scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85107863709&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=atenci%C3%B3n+AND+al+AND+cliente&sid=9576fddb1894c6ec4fb558c136642ef4&sot=b&sdt=b&sl=47&s=TITLE-ABS-KEY-AUTH%28atenci%C3%B3n+AND+al+AND+cliente%29&relpos=>
- Nguyen, D., & Pham, V. (2020). *Impact of service quality, customer satisfaction and switching costs on customer loyalty*. Obtenido de <https://koreascience.kr/article/JAKO202026061031672.page>
- Niño Rojas, V. (2021). *Metodología de la investigación: Diseño, ejecución e informe*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=WCwaEAAAQBAJ&pg=PA100&dq=metodologia+dela+investigacion+aspectos+eticos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj8sP73zOD6AhWeALkGHWnFAlSQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=metodologia%20dela%20investigacion%20aspectos%20eticos&f=false>
- Paiva, O. y Meca, J. (2018). *Gestión de la calidad y su contribución a la mejora a la satisfacción del usuario de una municipalidad de Piura*. Tzhoeco: Revista Científica.
- Paucar Manrique, Y. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores*. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/4286/TM%20CE-Ge%204942%20P1%20-%20Paucar%20Manrique%20Yanet%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peña Guarín, G., & Perdomo Burgos, Á. (2017). *Efectos del sistema de gestión de calidad en las entidades del sector público*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=mKKLDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=calidad+de+servicio+sector+publico&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwji5vrbrs76AhUpr5UCHQS8AZQQ6AF6BAgPEAI#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio%20sector%20publico&f=false>
- Portal Donayre, C. (2019). *La gestión administrativa y la calidad de atención en los usuarios de la UGEL N° 03 de Lima, 2019*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/56451>
- Quintana Peña, A. (2006). *Metodología de Investigación Cualitativa*. Obtenido de <http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/267/3634305-Metodologia-de-Investigacion-Cualitativa-A-Quintana.pdf>

- Quispe Guerra, F. (2019). *La calidad en atención al cliente en américa latina durante los últimos 10 años”, una revisión sistemática* . Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22992/Quispe%20Guerra%20Fanny.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Ramírez Díaz, T. (2018). *Satisfacción de los usuarios y el desempeño laboral del personal en la Administración Local del Agua Chotano Llaucano - Chota, 2018*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26179/Ram%3%ADr ez_DTM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramos Castro, I., & Hidalgo Faytong, J. (2015). *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM cantón Babahoyo*. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/1090>
- Rosales Rojas, F., & Barbarán Mozo, H. (2017). “*La Calidad De Atención A Los Usuarios Según Los Directores De Las Instituciones Educativas De La Unidad De Gestión Educativa Local De Moyobamba, 2017*”. Obtenido de https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=alma991002879473807001&context=L&vid=51UCV_INST:UCV&lang=es&search_scope=MyInst_and_CI&adaptor=Local%20Search%20Engine&tab=Everything&query=any,contains,calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20al%20us
- Sarmiento Bances, T. (2016). *Sistema de información de apoyo en la calidad de atención de la Ugel 07, San Borja, 2016*. Obtenido de <https://eds.s.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=7&sid=68433368-adc5-4751-b9b2-3fbb0649932c%40redis&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d#AN=edsair.od.....3056..1864e2ba519bad17299e3848bada75ad&db=edsair>
- Sarmiento Delgado, Y., & Uribe Hernandez, Y. (2021). *Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Puno - 2020*. Obtenido de https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=alma991002901813707001&context=L&vid=51UCV_INST:UCV&lang=es&search_scope=MyInst_and_CI&adaptor=Local%20Search%20Engine&tab=Everything&query=any,contains,calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20al%20us
- Solórzano Barrera, G. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas*. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Supriyanto, A., Wiyono, B., & Burhanuddin, B. (2021). *Effects of service quality and customer satisfaction on loyalty of bank customers*. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311975.2021.1937847>
- Terán Ayay, N., Gonzáles Vásquez, J., Ramirez López, R., & Palomino Alvarado, G. (2021). *Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica*. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/320/418/>
- Trujillo, A. C, Naranjo, M. E, Lomas, K. R, Merlo, M. R. (2019) Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Investigación cualitativa. Ecuador*. Editorial Universidad Técnica del Norte.

- Valle Taiman, A. (2022). *La Investigación Descriptiva con Enfoque Cualitativo en Educación*. Obtenido de <https://files.pucp.education/facultad/educacion/wp-content/uploads/2022/04/28145648/GUIA-INVESTIGACION-DESCRIPTIVA-20221.pdf>
- Vera Ortiz, T. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional del Callao*. Obtenido de <https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=3&sid=1fd2b0d4-90ca-4fba-acf7-a93ed74db156%40redis&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d#AN=edsbas.C7BC4A67&db=edsbas>
- Vergara Gallegos, J., & Ludeña González, G. (2017). *Factores que inciden en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad de Huacho, 2017*. Obtenido de https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=alma991002921433807001&context=L&vid=51UCV_INST:UCV&lang=es&search_scope=MyInst_and_CI&adaptor=Local%20Search%20Engine&tab=Everything&query=any,contains,calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20al%20us
- Villacreses Martínez, D. (2022). *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario en BanEcuador Jipijapa*. Obtenido de <https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=1&sid=1fd2b0d4-90ca-4fba-acf7-a93ed74db156%40redis&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d#db=edsbas&AN=edsbas.BD531480>
- Vílchez J.C.R. (2021) *Calidad de atención nutricional desde la percepción del paciente hospitalizado antes y durante la COVID-19*. Tesis de maestría de la Universidad César Vallejo. Perú. scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85128767721&doi=10.14642%2fRENC.2021.27.3.5375&origin=inward&txGid=1Kw5mLhdnhoj5t4dmrCttqy3LfZ4MaH181
- Jairo Soto (2014) *La Ética de la Investigación en las Ciencias Humanas o Sociales*file:///C:/Users/Administrador/Downloads/Dialnet-LaEticaDeLaInvestigacionEnLasCienciasHumanasOSocia-7763700.pdf
- Chiavenato, I. (2014) *Introducción a la teoría general de la administración (8a. ed.)*. México: Mc Graw Hill frfq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalverto.%20Introducción%20a%20la%20teoría%20general%20de%20la%20Administración.pdf
- Tenorio, F (2018) *La calidad de atención y satisfacción del usuario en las farmacias del distrito de santa cruz, Cajamarca, 2018*. Tesis de maestría de la Universidad, Alas peruanas. Obtenido de repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/7504/1/Tesis_calidad.Atención_satisfacción.Usuario_Farmacias_distritoSantaCruz_Cajamarca.pdf.
- Vara Horna, A. A. (2015). *7 Pasos para Elaborar una Tesis*. Lima: Empresa Editora Macro EIRL. Obtenido de: <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>
- Flores Ledesma,, K. N., Montoya Vargas, A., Casquez Llamo, C. E., & Cánez Palomino, R. W. (29 de Mayo de 2021). Gestión educativa descentralizada con enfoque territorial. (U. d. (LUZ), Ed.) *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 5(26), 65-76. doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.5>

Zela, C. (2020) Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la Región Puno. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional del Altiplano.

ANEXOS

Anexo N° 3: matriz de categorización a priori

Título: La calidad de atención a los usuarios en las unidades de gestión educativa de Lima. Autor: Valencia Navarrete, Yamber Saul.					
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	CÓDIGOS	PREGUNTAS DE ENTREVISTA
¿Qué percepción tienen los usuarios sobre la calidad de atención que brindan las UGEL'S de Lima?.	Conocer la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de atención que brindan las UGEL'S de Lima.	La calidad de atención a los usuarios en las unidades de gestión educativa de Lima.	Tiempo de atención al usuario	Celeridad	1.- ¿Que percepción tiene respecto a la calidad de atención a los usuarios UGEL? 2.-¿Desde su experiencia cuál es su percepción sobre la celeridad de los tramites?
PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Qué percepción tienen respecto al tiempo de atención al usuario que brindan las UGEL'S de Lima? ¿Qué percepción tienen los usuarios sobre los Medios de atención que brindan las UGEL'S de Lima?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS Conocer la percepción que tienes los usuarios de sobre el tiempo de atención en las UGEL'S de Lima. Conocer la percepción que tiene los sobre los medios de atención al usuario en las		Medios y áreas de atención	Guía audiovisuales	3.- Según su experiencia en qué área o medios de atención ha tenido mayor dificultad de atención 4- ¿Desde su experiencia la información que la UGEL le brinda es efectiva?
			Medios virtuales (Emergenre)	Virtualidad	5- ¿Desde su experiencia le fue fácil adaptarse a la información en medios virtuales?

<p>¿Qué percepción tienen respecto a los medios virtuales los usuarios las UGEL'S de Lima 2022?</p>	<p>UGEL'S de en las Lima.</p> <p>Conocer la percepción tienen los usuarios</p>		<p>trato de los funcionarios</p>	<p>Trato cordial</p>	<p>6.- ¿Desde su experiencia como deberían tratar los funcionarios de las UGEL a los usuarios?</p>
<p>¿Qué percepción tienen del trato de los funcionarios que brindan atención de las UGEL'S de Lima?</p>	<p>sobre los medios virtuales los usuarios las UGEL'S de Lima, 2022.</p> <p>Conocer la percepción del trato de los funcionarios a los usuarios de en las UGEL'S de en las Lima.</p>		<p>Infraestructura de atención al usuario</p>	<p>Oficinas</p>	<p>7.- ¿Desde su experiencia como debería ser la infraestructura con respecto atención al usuario?</p> <p>8.- ¿desde su experiencia cómo debería ser la atención en la UGEL.?</p>
<p>¿Qué percepción tienen respecto a las infraestructuras que brindan las al usuario las UGEL'S de Lima?</p>	<p>Conocer la percepción de infraestructura de atención al usuario que tienen en las UGEL'S de en las Lima.</p>				<p>9.- ¿Cuáles serían sus consideraciones finales en torno a lo conversado?</p>

Anexo N° 3: Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA PARTICIPACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Escuela de Pos-Grado - Universidad César Vallejo

Por el presente se le invita a ser participante de la investigación que tiene como fin apreciar, la calidad de atención en los usuarios de la UGEL de Lima, la cual es conducida por el investigador estudiando del programa de maestría en gestión pública Yamber Saul Valencia Navarrete.

La entrevista tendrá un tiempo aproximado de 45 minutos, la cual será grabada en audio o video para ser transcrita, con el objetivo que los testimonios se puedan transcribir en la investigación. Esta entrevista será totalmente voluntaria, así mismo la información que usted brinde será totalmente confidencial y no se podrá realizar para otros fines propósitos.

No se prevén riesgos o prejuicios para esta investigación, así mismo usted puede retirarse de la entrevista si es que considera algún perjuicio para su persona.

Estoy de acuerdo y acepto el registro de la información mediante el uso de una grabadora de audio, considerando que se mantendrá la confidencialidad de los datos personales, mediante el uso de códigos o seudónimos, elegidos por los participantes y utilizados durante todo el proceso de investigación.

Si tuviera algunas dudas sobre la entrevista que corresponde a la investigación usted tiene el derecho de consultar sobre la formulación de preguntas que se le hacen. Así mismo puede pedir una copia de los resultados de este estudio, al investigador: Yamber Valencia Navarrete, al correo electrónico: saulvalencianavarrete@gmail.com numero celular / WhatsApp: 916804684. Puede marcar con un aspa la opción en el cual está de acuerdo:

Si acepta participar de la investigación del consentimiento informado:

	Estoy de acuerdo y acepto el registro de la información mediante el uso de una grabadora de audio, considerando que se mantendrá la confidencialidad de los datos personales, mediante el uso de códigos o seudónimos, elegidos por los participantes y utilizados durante todo el proceso de investigación.
--	--

D.N.I:

FIRMA:

Anexo N° 3: Guía de instrumento

<p>GUÍA DE INSTRUMENTO - MOMENTO DE INTERACCIÓN INICIAL: En esta entrevista es con el objetivo de interactuar, observar las opiniones que tiene el usuario para poder contribuir con las mejoras a futuro en las atenciones al usuario</p>		
<p>Saludos al entrevistado: Saludos profe. ¿Cómo me le va?</p>		
<p>Propósito de la entrevista: El propósito de la entrevista es obtener información relacionada sobre la calidad de atención en los usuarios de la UGEL de Lima.</p>		
<p>MOMENTO DE DESARROLLO: Inicio de la entrevista</p>		
<p>Quiero conversar con usted sobre la calidad de atención en los usuarios de la UGEL de Lima.</p>		
Categoría	Subcategorías	Ítems
<p>LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS DE LA UGEL DE LIMA</p>	<p>Tiempo de atención al usuario</p>	<p>1 - ¿Que percepción tiene respecto a la calidad de atención a los usuarios UGEL? 2.-¿Desde su experiencia cuál es su percepción sobre la celeridad de los tramites?.</p>
	<p>Medios y áreas de atención</p>	<p>3. ¿Según su experiencia en qué área o medios de atención ha tenido mayor dificultad de atención 4.- ¿Desde su experiencia la información que la UGEL le brinda es efectiva?</p>
	<p>Medios virtuales (Emergente)</p>	<p>5.- ¿Desde su experiencia le fue fácil adaptarse a la información en medios virtuales?</p>
	<p>Trato de los funcionarios</p>	<p>6.- ¿Desde su experiencia como deberían tratar los funcionarios de las UGEL a los usuarios?</p>
	<p>Infraestructura de atención al usuario</p>	<p>7.- ¿Desde su experiencia como debería ser la infraestructura con respecto atención al usuario? 8.- ¿desde su experiencia cómo debería ser la atención en la UGEL.?</p>
<p>MOMENTO DE CIERRE: Reflexiones y consideraciones finales acerca de la entrevista. 9. ¿Cuáles serían sus consideraciones finales en torno a lo conversado?</p>		

Anexo N°: Fotografías de las Entrevistas

Funcionario – Informante 1.

The screenshot shows a Zoom meeting with two participants. The main window displays a PDF document titled "GUIA DE INSTRUMENTO (CUALITATIVO)". The document includes the following sections:

- MOMENTO DE INTRACCION INICIAL:** En esta entrevista es con el objetivo de interactuar, observar las opiniones que tiene el usuario para poder contribuir con las mejoras a futuro en las atenciones al usuario.
- Saludos al entrevistado:** Saludos profe. ¿Cómo me va?
- Propósito de la entrevista:** El propósito de la entrevista es obtener información relacionada sobre la calidad de atención en los usuarios de la UGEL de Lima.
- MOMENTO DE DESARROLLO:** Inicio de la entrevista. Quiero conversar con usted sobre la calidad de atención en los usuarios de la UGEL de Lima.

Categorías	Subcategorías	Items
	Tiempo de atención al usuario	1.- ¿Qué percepción tiene respecto a la calidad de atención a los usuarios UGEL? 2.- ¿Desde su experiencia cuál es su percepción sobre la cantidad de los trámites?
	Medios y áreas de atención	3.- Según su experiencia en qué área o medios de atención ha tenido mayor dificultad de atención. ¿Desde su experiencia la información que la UGEL le brinda es efectiva? ¿Desde su experiencia le fue fácil adaptarse a la información en medios digitales? 4.- ¿Desde su experiencia como

Funcionario, – Informante 2.

The screenshot shows a Zoom meeting with two participants. The main window displays a PDF document titled "Consentimiento y Cuestionario.pdf". The document includes the following sections:

- Consentimiento y cuestionario:** Para el presente se le invita a ser participante de la investigación que tiene como fin apreciar la calidad de atención en los usuarios de la UGEL de Lima, la cual es consultada por el investigador estudiando del programa de maestría en gestión pública Yamber Saúl Valencia Navarrete.
- La entrevista tendrá un tiempo aproximado de 45 minutos, la cual será grabada en audio o video para ser trascrita, con el objetivo que los hallazgos se puedan trascibir en la investigación. Esta entrevista será totalmente voluntaria, así mismo la información que usted brinde será totalmente confidencial y no se podrá realizar para otros fines propósitos.**
- No se prevén riesgos o preocupaciones para esta investigación, así mismo usted puede retirarse de la entrevista si en que considere algún perjuicio para su persona.**
- Si tuviera algunas dudas sobre la entrevista que corresponde a la investigación usted tiene el derecho de consultar sobre la formulación de preguntas que se le hacen. Así mismo puede pedir una copia de los resultados de este estudio, al investigador Yamber Valencia Navarrete, al correo electrónico: saulvalencia.navarrete@gmail.com, número celular / WhatsApp: 915646464. Puede marcar con un aspa la opción en el cual está de acuerdo.**
- Si acepta participar de la investigación del consentimiento informado.**

Nombre de usuario y apellido al registrarse de la información: indicar el uso de sus productos de estudio, considerando que se garantiza la confidencialidad de los datos proporcionados, mediante el uso de códigos o seudónimos, elegidos por los participantes, almacenados durante todo el proceso de investigación.

DNI:

Firma:

The document also includes a questionnaire table with the following items:

Categorías	Subcategorías	Items
	Tiempo de atención al usuario	1.- ¿Qué percepción tiene respecto a la calidad de atención a los usuarios UGEL? 2.- ¿Desde su experiencia cuál es su percepción sobre la cantidad de los trámites?
	Medios y áreas de atención	3.- ¿Según su experiencia en qué área o medios de atención ha tenido mayor dificultad de atención. 4.- ¿Desde su experiencia la información que la UGEL le brinda es efectiva? 5.- ¿Desde su experiencia le fue fácil adaptarse a la información en medios digitales?
	Trato de los funcionarios	6.- ¿Desde su experiencia cómo deberían tratar los funcionarios de los UGEL a los usuarios?
	Infraestructura de atención al usuario	7.- ¿Desde su experiencia cómo debería ser la infraestructura con respecto a la atención al usuario? 8.- ¿Desde su experiencia cómo debería ser la atención en la UGEL?

MOMENTO DE CIERRE: Reflexión y consideraciones finales acerca de la entrevista.
9.- ¿Cuáles son los comentarios finales en torno a la entrevista?

Anexo: Evidencia consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA PARTICIPACION DE LA INVESTIGACION

Escuela de Pos-Grado
Universidad César Vallejo

Por el presente se le invita a ser participante de la investigación que tiene como fin apreciar, la calidad de atención en los usuarios de la UGEL de Lima, la cual es conducida por el investigador estudiando del programa de maestría en gestión pública Yamber Saul Valencia Navarrete.

La entrevista tendrá un tiempo aproximado de 45 minutos, la cual será grabada en audio o video para ser transcrita, con el objetivo que los testimonios se puedan transcribir en la investigación. Esta entrevista será totalmente voluntaria, así mismo la información que usted brinde será totalmente confidencial y no se podrá realizar para otros fines propósitos.

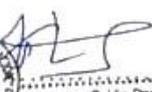
No se prevén riesgos o prejuicios para esta investigación, así mismo usted puede retirarse de la entrevista si es que considera algún perjuicio para su persona.

Si tuviera algunas dudas sobre la entrevista que corresponde a la investigación usted tiene el derecho de consultar sobre la formulación de preguntas que se le hacen. Así mismo puede pedir una copia de los resultados de este estudio, al investigador: Yamber Valencia Navarrete, al correo electrónico: saulvalencianavarrete@gmail.com numero celular / WhatsApp: 916804684. Puede marcar con un aspa la opción en el cual está de acuerdo:

Si acepta participar de la investigación del consentimiento informado:

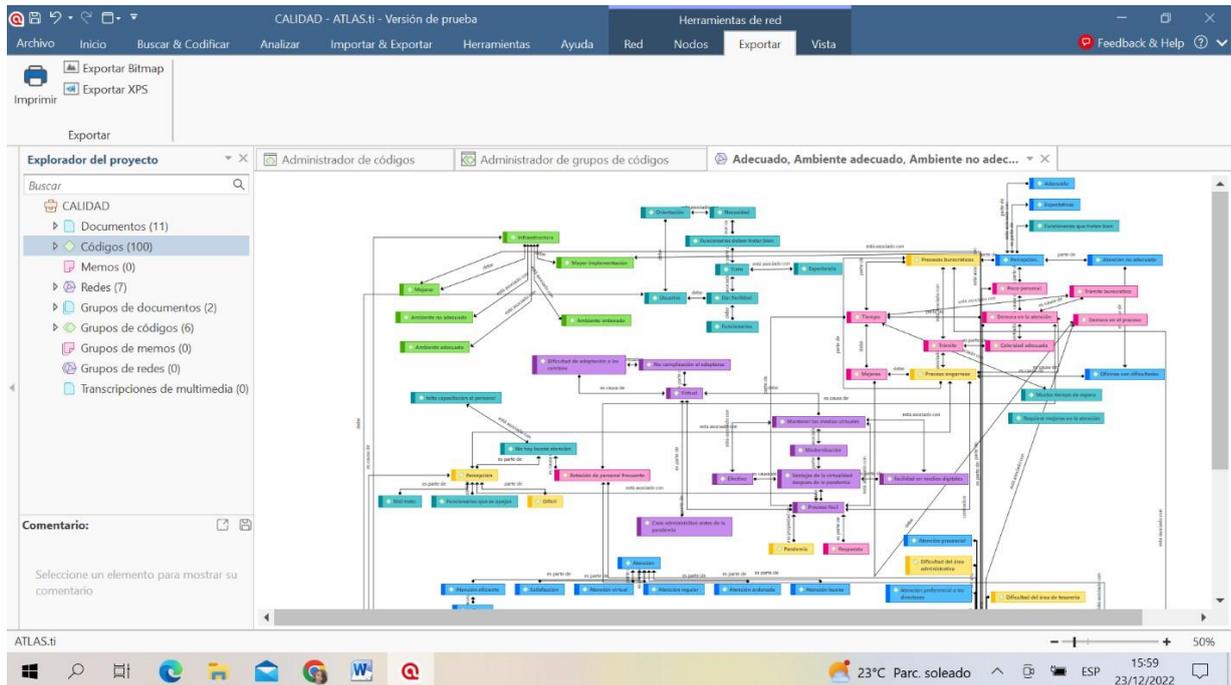
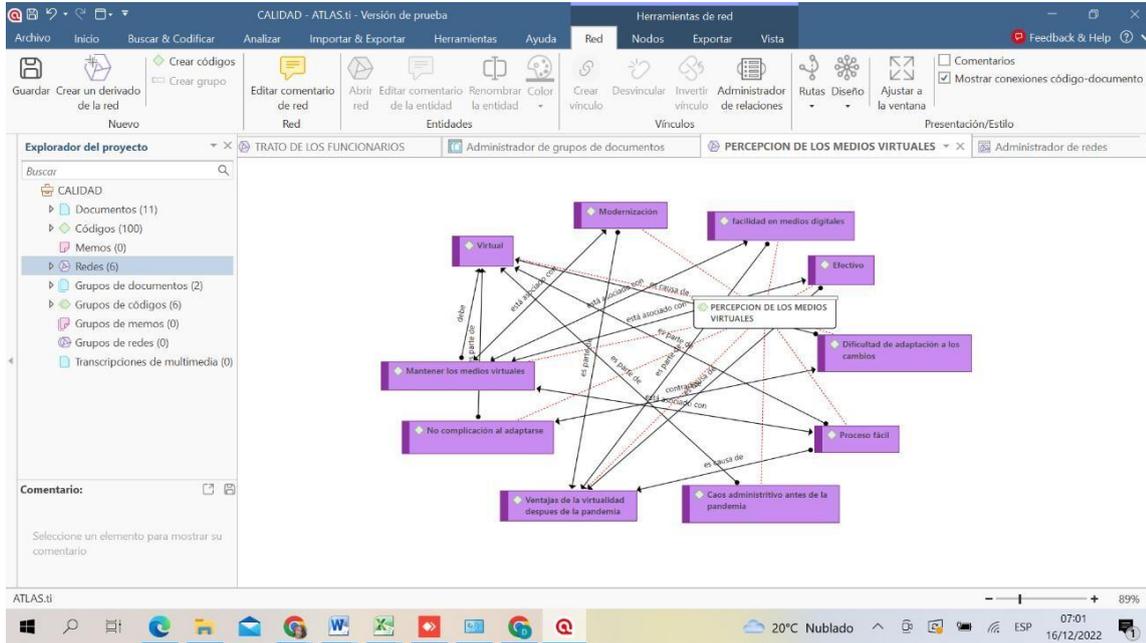
X	Estoy de acuerdo y acepto el registro de la información mediante el uso de una grabadora de audio, considerando que se mantendrá la confidencialidad de los datos personales, mediante el uso de códigos o seudónimos, elegidos por los participantes y utilizados durante todo el proceso de investigación.
---	--

D.N.I: 09924407

Firma: 
 Mg. Milton Ovidio Pastor Neira
Docente (E. PROMOTIVA)

Fecha: 17 / 11 / 22

Anexo: Evidencia





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, KATIA NINOZCA FLORES LEDESMA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "La calidad de atención a los usuarios en las unidades de gestión educativa de Lima", cuyo autor es VALENCIA NAVARRETE YAMBER SAUL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 7.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 09 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
KATIA NINOZCA FLORES LEDESMA DNI: 20022551 ORCID: 0000-0002-9088-5820	Firmado electrónicamente por: KFLORESL1 el 11- 01-2023 20:26:01

Código documento Trilce: TRI - 0515544