



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
DE NEGOCIOS - MBA

Plan de capacitación para los puestos administrativos y su contribución a la mejora de la calidad del servicio de la Dirección Distrital 09D01 Ministerio de Educación Guayaquil-Ecuador

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Br. Álava Jordán Boris Daniel (ORCID: 0000-0003-3806-0853)

ASESOR:

Dr. Dayron Lugo Denis (ORCID:0000-0002-3183-5655)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

Piura – Perú

2019

Dedicatoria

A mis padres adorados: José Daniel Álava Peralta y Grace Jordán Sarmiento.

A mis hermanos: Brenda Álava Jordán, Steven Álava Jordán, que siempre me han apoyado y han estado presente en todo momento de mi vida.

Mi familia siempre ha sido mi motor y fuerza para seguir adelante, a pesar de los obstáculos, me han enseñado a no rendirme para poder llevar acabo mis metas y aspiraciones.

Agradecimiento

Doy agradecimiento a Dios y a mi familia, padres y hermanos que me han apoyado que han estado en todo momento de mi vida, en las buenas y malas experiencias que he tenido, por darme todos los buenos consejos buenas vibras y energías, por seguir adelante con mis estudios y vida profesional, es por eso que doy gracias a todos por estar siempre conmigo en cada instante de mi vida.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS - MBA

El/La bachiller ALAVA JORDÁN BORIS, para obtener el Grado Académico de MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS - MBA, ha sustentado la Tesis titulada:

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LOS PUESTOS ADMINISTRATIVOS Y SU CONTRIBUCIÓN A LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 09D01. MINISTERIO DE EDUCACIÓN DE GUAYAQUIL, ECUADOR.

El jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por Unanimidad

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

Publicar sus resultados en artículos científicos.

Piura, 24 de octubre de 2019

Dr. GUTIÉRREZ ALBÁN LUIS IGNACIO

MG. CULBERTO MONZÓN GARCÍA

DR. LUGO DENIS DAYRON



Declaratoria de Autenticidad

Yo, Álava Jordán Boris Daniel, estudiante del programa académico de Maestría en Administración de Negocios-MBA de la escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, con carnet de extranjería 0925643686, con la tesis titulada “**Plan de Capacitación para los puestos administrativos y su contribución a la mejora de la calidad del servicio de la Dirección Distrital 09D01 Ministerio de Educación Guayaquil Ecuador**”.

Declaro bajo juramento:

1. La tesis es de mi autoría
2. He respetado las normas internacionales citas y referencias para las fuentes consultadas, por tanto, el proyecto de tesis no ha sido plagiada
3. La tesis no ha sido auto plagiada, es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo al título profesional.
4. Los datos presentados en el proyecto de tesis son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados de modo que los datos que presento en este proyecto constituirán aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a sus autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que no haya sido publicado), piratería (uso legal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros) asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normativa vigente de la Universidad Cesar Vallejo.



Álava Jordán Boris Daniel
Carnet de extranjería 0925643686

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	12
2.1 Diseño de investigación.....	12
2.2 Operacionalización de variables	13
2.3 Población y muestra.....	15
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	16
2.5 Método de análisis de datos.....	18
2.6 Aspectos Éticos	18
III. RESULTADOS	19
IV. DISCUSIÓN	28
VI. RECOMENDACIONES.....	32
VII. PROPUESTA	33
REFERENCIAS.....	48
ANEXOS.....	49
Anexo 1: Instrumento de evaluación a docentes del Colegio Leónidas Ortega Moreira	50
Anexo 2: Entrevista a padres de familia de la Unidad Educativa Leónidas Ortega Moreira.....	52
Anexo 3: Guía De Pautas y Cuestionario	54
Anexo 4: Autorización aplicación de instrumento de investigación	55
Anexo 5: Constancia de validación del instrumento.....	56
Anexo 6: Matriz de Consistencia.....	62
Anexo 7: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis.....	63
Anexo 8: Pantallazo del SoftwareTurnitin	64
Anexo 9: Formulario de autorización para la publicación de la tesis	65
Anexo 10: Autorización de la versión final de la tesis.....	66
.....	66

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de Operacionalización de variables.....	18
Tabla 2. Población.....	20
Tabla 3. Nivel de organización: Tiempo de atención. Pregunta 1.....	25
Tabla 4. Nivel Organizacional: Nivel profesional del personal. Pregunta 2.....	26
Tabla 5. Nivel Organizacional: Nivel profesional del personal. Pregunta 3.....	27
Tabla 6. Nivel Organizacional: Nivel profesional del personal. Pregunta 4.....	28
Tabla 7. Nivel organizacional. Nivel profesional del personal. Pregunta 5.....	29
Tabla 8. Plan estratégico: Nivel de integración coordinada de áreas. Pregunta 6.....	30
Tabla 9. Plan estratégico. Nivel de integración coordinada de áreas. Pregunta 7.....	31
Tabla 10. Tiempo de duración del proceso. Pregunta 8.....	32
Tabla 11. Requerimiento de apoyo: Nivel de satisfacción del usuario. Pregunta 9.....	33

Índice de figuras

Figura 1. Distribución de la población.....	20
Figura 2. Tiempo de atención.....	25
Figura 3. Nivel profesional del personal. Pregunta 2.....	26
Figura 4. Nivel profesional del personal. Pregunta 3.....	27
Figura 5. Nivel profesional del personal. Pregunta 4.....	28
Figura 6. Nivel profesional del personal. Pregunta 5.....	29
Figura 7. Nivel de Integración coordinada de áreas. Pregunta 6.....	30
Figura 8. Nivel de integración coordinada de áreas. Pregunta 7.....	31
Figura 9. Tics. Tiempo de duración del proceso.....	32
Figura 10. Plan estratégico. Nivel de Integración coordinada de áreas.....	33

Resumen

El objetivo de esta tesis fue proponer un plan de capacitación para los puestos administrativos de la Dirección del Distrito 09D01 Ximena 1 Educación por este motivo se anuncia una pregunta ¿Cómo mejorar la calidad del servicio de la Dirección del Distrito 09D01 Ximena 1?

También se planteó la siguiente hipótesis: si se establece un plan de capacitación en los puestos administrativos, se mejorará la calidad del servicio de la Oficina del Distrito 09D01 Ministerio de Educación.

En la metodología se incluyó una propuesta de investigación de diseño descriptivo cuya población y muestra son 35 maestros y 55 padres como muestra aleatoria. Para la colección se utilizaron encuestas y entrevistas.

En las conclusiones fue posible implementar un plan de capacitación, dando a conocer un nivel orgánico de los cargos administrativos, de la Dirección del Distrito 09D01 Ximena 1 educación, fue posible determinar el perfil administrativo de cada departamento de dicha entidad, también fue posible brindar capacitación a los diferentes departamentos administrativos para que puedan tener el conocimiento específico de sus principales funciones administrativas con el fin de brindar un mejor servicio a los usuarios de dicha entidad del Distrito. Se evaluó el nivel de satisfacción de los usuarios de la Dirección del Distrito 09D01 Ximena1 Educación.

Se estableció, según Solórzano Miranda (2018), que la satisfacción de los usuarios es el elemento principal para poder llevar a cabo una buena administración, de acuerdo con los parámetros establecidos en los diferentes tipos de Entidades Administrativas.

Palabras claves: Plan de capacitación, calidad de servicio, satisfacción del usuario, servicio público.

Abstract

The objective of this thesis was to propose a training plan for the administrative positions of the District Office 09D01 Ximena 1 Education for this reason announces a question How to improve the quality of the service of the District Office 09D01 Ximena 1?

The following hypothesis was also raised: if a training plan is established in the administrative positions, the quality of the service of the District Office 09D01 Ministry of Education will be improved.

The methodology included a descriptive design research proposal whose population and sample are 35 teachers and 55 parents as a random sample. For the collection, surveys and interviews were used.

In the conclusions it was possible to implement a training plan, making known an organic level of administrative positions, District Office 09D01 Ximena 1 education, it was possible to determine the administrative profile of each department of that entity, it was also possible to provide training to the different administrative departments so that they may have specific knowledge of their main administrative functions in order to provide a better service to the users of said District entity. The level of satisfaction of the users of the District Office 09D01 Ximena 1 Education was evaluated.

It was established, according to Solórzano Miranda (2018), that the satisfaction of the users is the main element to be able to carry out a good administration, according to the parameters established in the different types of Administrative Entities.

Keywords: Training plan, quality of service, user satisfaction, public service

I. INTRODUCCIÓN

En cuanto a la realidad problemática, el proceso de modernización del Estado, impulsado por el Gobierno Nacional y respaldado por la Constitución de la República del 2008, apuntala a la educación como un derecho fundamental de los ciudadanos, además la aprobación de la Ley Orgánica de Educación del año 2011 y su reglamento general en el año 2013, son la génesis del nuevo modelo de gestión educativa y la estructura desconcentrada del Ministerio de Educación a través de: 9 zonas, 140 distritos, 1137 circuitos educativos.

Por otra parte, el Ministerio de educación emite el 25 de enero del 2012 el Acuerdo Ministerial 020-12 de donde nace el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, documento en el cual se definen los procesos gobernantes, sustantivos y adjetivos, así como los procesos desconcentrados del ministerio, todo esto con el afán de cumplir con las 8 políticas del Plan Decenal de Educación. Este acuerdo ministerial también determina la reorganización administrativa del territorio nacional y divide al país en 9 zonas educativas.

En este contexto la implementación del nuevo modelo de gestión educativa y la reorganización administrativa, determinaron un cambio radical en la organización del talento humano en las nuevas direcciones distritales de educación.

En base a esta nueva estructura organizativa, el país actualmente cuenta con 1137 distritos educativos, cada uno de ellos, a la vez tienen un número determinado de circuitos, siendo estas dos instancias las encargadas de ejecutar los procesos desconcentrados.

A la par de esta reorganización, el Ministerio de Educación inició el proceso de certificación de la Norma ISO 9001-2008 y se instituyó un Manual de Sistema de Gestión de la Calidad, en el cual consta la misión y visión, políticas, metas, indicadores, exclusiones, 10 procesos y 72 subprocesos y el flujo grama debe desarrollarse, para atender los requerimientos de los usuarios internos y externos de los servidores públicos que laboran en la Dirección Distrital 09D01-Ximena-Educación.

La Dirección Distrital 09D01 Ximena 1 Parroquias Rurales: Puná - Estuario del Río Guayas – Educación; socializa, administra, gestiona servicios, atribuciones y competencias para asegurar una Educación de Calidad y Calidez, dentro del territorio de Guayaquil, sector Sur y Sur Oeste. La jurisdicción del Distrito 09D01 comprende desde

las calles Venezuela y 25 de Julio, limitando desde el Parque Forestal hacia el sur, hasta el Puerto marítimo y sus alrededores del lado oeste. Comprende barrios como El Centenario, Barrio del Seguro, La Saiba, 9 de octubre, La Pradera 1 y 2, Floresta, Guasmo Central, Guasmo Oeste, Guasmo Sur, Coop. Unión de Bananeros, Unión de los Pobres, y el sector de la Isla Puná y el Estuario del Río Guayas.

La Dirección distrital 09D01 Ximena 1 está conformada por 192 instituciones educativas, de las cuales 60 instituciones son urbanas, 23 rurales, 2 fiscomisionales, 106 particulares y 1 centro municipal.

La organización administrativa de la Dirección Distrital, contempla la ejecución de procesos gobernantes (Dirección, sistemas de medición, análisis y mejora; sustantivo (talento humano, quejas, atención ciudadana, asesoría jurídica, apoyo seguimiento y regulación a la calidad educativa, administración escolar, planificación financiera y administrativa, tecnologías de la información y desarrollo personal); adjetivos (infraestructura, talento humano, financiero, tecnologías de la información y la comunicación) y externos (compras públicas y comunicación social), cada uno de los cuales cumple funciones relacionadas directamente con el numérico institucional.

Al no cumplir con el numérico institucional esto ocasiona que incurra en fallas administrativas, como son incumplimiento de funciones de los servicios públicos, productos no conformes en las divisiones y unidades, insatisfacción del usuario que repercute en la calidad del servicio.

La inobservancia a disposiciones emitidas por el Ministerio de Educación, la inadecuada organización de la institución, el incumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en el Manual de Calidad y de requisitos de las Normas ISO-9001-2008. El incumplimiento de las atribuciones establecidas en el acuerdo ministerial 020-12 y el numérico institucional de las direcciones distritales, esta inadecuada gestión en los procesos de atención ciudadana desarrollados en la dirección distrital ha causado dificultades en la estandarización de los procesos desarrollados, insatisfacción de los usuarios internos y externos de la instancia distrital, incumplimiento de los objetivos institucionales e incremento de quejas de los usuarios internos.

En el ámbito internacional tenemos el trabajo de (Pizarro, 2010): “Percepción de la usuaria externa de la calidad de servicio de gineco obstetricia del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral, ESSALUD – 2009”, artículo de revista cuyo objetivo fue evaluar la calidad de servicio en la consulta externa del mencionado centro hospitalario ubicado en la ciudad

de Lima, Perú, durante mayo y junio del 2009. El diseño de esta investigación fue descriptivo transversal. La medición de la calidad se realizó a través de la satisfacción del usuario utilizando la encuesta Servqual. La muestra estuvo constituida por 195 usuarias externas, el investigador al finalizar la investigación llega a concluir que existe un alto porcentaje de usuarias insatisfechas, demostrando que la calidad del servicio de gineco obstetricia del centro hospitalario es inadecuada en las cinco dimensiones de la calidad, Aspectos tangibles, Confiabilidad, Respuesta rápida, Seguridad y Empatía observando los siguientes porcentajes en los aspectos tangibles (57,7%) y confiabilidad (55,1 %), además algo relevante es que el factor asociado a la satisfacción global en relación con calidad de servicio, es el Nivel de instrucción notando que a mayor grado de instrucción, mayor insatisfacción.(pág. 8)

Otro antecedente internacional que encontramos en la bibliografía es la tesis de maestría de Castañeda Ortiz, Cataño, Rodríguez Moyano, & Gómez Álvarez (2013), titulada “Intervenciones a las causas de insatisfacción de los usuarios del servicio de urgencias en el Hospital San Rafael de Itagüí - Antioquia, durante el segundo semestre del año 2012”, cuyo objetivo fue Identificar las posibles acciones de mejora que se sugieren implementar en la institución, basados en modelos exitosos ya evaluados, que impacten en la disminución de las causas que generan insatisfacción en los usuarios en el momento de acceder al servicio de urgencias del hospital San Rafael de Itagüí - Antioquia, durante el segundo semestre del año 2012, el diseño del estudio fue transversal comparativo ya que realizó un análisis en el cual se establecieron relaciones, comparaciones y diferencias entre los grupos de análisis existentes que habían tenido la experiencia de impactar en la satisfacción de los usuarios dentro de otras instituciones de salud. El estudio incluyó todas las encuestas de satisfacción con quejas, sugerencias y reclamos que se realizaron en el servicio de urgencias durante el segundo semestre del año 2012, de las cuales se filtraron las principales causas que generaron insatisfacción de los usuarios y actualmente prevalecen. Como objeto de estudio se analizaron las encuestas, sugerencias quejas y reclamos diligenciadas el servicio de urgencias, en el cual se atienden pacientes por ortopedia, traumatología, cirugía general, ginecología, urología, medicina general, medicina interna y pediatría. Al realizar la revisión de la base de datos de las encuestas de satisfacción del Hospital San Rafael de Itagüí del periodo de Junio – Diciembre de 2012, se evidenció fallas relacionadas con la infraestructura (7%), falta de oportunidad en la atención (39%), trato inadecuado del personal asistencial (33%), accesibilidad (8%) entre otros, por lo que se sugieren modelos exitosos de atención que

impacten estas causas y le permita a la institución el mejoramiento continuo y garantizar la excelencia en la prestación de los servicios. (pág. 71).

Cabe mencionar el trabajo de tesis doctoral de Moliner (2004), también como antecedente internacional, titulado “La formación de la satisfacción/Insatisfacción del consumidor y del comportamiento de queja: aplicación al ámbito de restaurantes”, cuyo objetivo fue el de mejorar desde el punto de vista aplicado, el conocimiento del proceso de formación de la insatisfacción y del comportamiento de queja. La obtención de la información se la realizó a partir de una muestra de consumidores que habían experimentado una insatisfacción, el proceso de selección de la muestra se realizó tomando como población de referencia los habitantes de la ciudad de Valencia, España, con edades comprendidas entre 20 y 64 años. Utilizando un muestreo de conveniencia se persiguió alcanzar un tamaño de muestra de 398 sujetos. El diseño de la investigación, de acuerdo con los objetivos de la investigación y las características de la metodología se trató de una investigación exploratoria que persiguió analizar las relaciones entre las determinantes propuestas y los fenómenos de la insatisfacción y el comportamiento de queja. El instrumento utilizado por la investigadora es el cuestionario el mismo que estuvo formado por escalas que persiguieron conseguir la evaluación global de los individuos, la escala que se seleccionó para medir la mayoría de las variables es la escala de tipo Likert de 5 puntuaciones. La investigadora concluye que este trabajo permitió indagar el origen y las consecuencias del fenómeno de la satisfacción orientado hacia el análisis de los juicios de insatisfacción, a pesar del carácter exploratorio del estudio, los resultados alcanzados ofrecen una aproximación de cómo se forma la insatisfacción y sus respuestas posteriores, derivando en conclusiones que resultan de interés para el segmento y continuidad de esta línea de investigación.

En el ámbito nacional tenemos la tesis de Calle (2016), titulada “Factores que influyen en la insatisfacción del usuario con relación a la calidad de atención del personal en el servicio de emergencia del Hospital Francisco de Orellana de Coca 2015” cuyo objetivo de investigación fue identificar los factores que influyen en la insatisfacción del usuario con relación a la calidad de atención del personal en el servicio de emergencia de la mencionada casa de salud. La población de estudio fueron los usuarios a partir de 18 años en adelante que acuden al servicio de emergencia del Hospital Francisco de Orellana se tomó como población a 60 usuarios del servicio de emergencia. El diseño de esta investigación fue fijo transversal, descriptivo, explicativo, bibliográfico y de campo. La

población de estudio fueron los usuarios a partir de 18 años en adelante que acuden al servicio de emergencias del Hospital Francisco de Orellana, se tomó como población a 60 usuarios del servicio de emergencia. Como resultados se obtuvo que la población que mayor demanda de atención de salud en emergencia es de 20 a 39 años que son el 46.67% y de sexo masculino el 63.33%; de etnia mestiza con el 50.01%, manifiestan insatisfacción por la atención el 55.00%; las razones de la insatisfacción representan a la falta de equipamiento de equipos, insumos, materiales en el 57.58%; demoras por trámites administrativos el 54.55%; instalaciones pequeñas para el servicio 63.64%; seguridad de los personal en sus actividades que desempeñan en el 78.79%; indiferencia a los problemas de los pacientes 72.73%; falta de comunicación 57.58%; personal que no comprende la angustia del paciente 78.79%. (pág. 2).

En la misma línea del contexto nacional, tenemos el trabajo de tesis de grado presentado por Poma & Guayasamín (2012), titulado: “Propuesta para mejorar la calidad de los servicios que brinda la Administración Zonal Calderón a la comunidad”, que tuvo como objetivo analizar la calidad de los servicios que brinda la Administración Zonal Calderón del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito y proponer un sistema de mejora continua. Para la obtención de la muestra se basó en los registros del número de clientes externos atendidos en las diferentes ventanillas de atención al público en el mes de enero del 2011, resultando un tamaño de muestra de 318. El análisis de resultados les permitió a los investigadores concluir que la Administración Zonal Calderón, no cuenta con un plan de mejora continua para brindar una mejor calidad de servicio en cada uno de los procesos en los que se ve inmersos tanto los clientes internos como externos. Los autores concluyen que la Administración Zonal Calderón, no cuenta con procesos claramente definidos en base a estándares de calidad, la falta de un sistema que unifique los procesos, como en toda institución pública existen cargos de libre remoción que dificultan el debido seguimiento para realizar procesos adecuados por ende no se han logrado realizar procesos adecuados para la implementación de procesos, por lo que propone que la Administración Zonal Calderón conjuntamente con la Administración Central realice una reingeniería integral de procesos, en los que se vean inmersos todos los funcionarios.

En el contexto regional, Solórzano y Chávez (2018), en su trabajo de Tesis “Diagnóstico de la satisfacción de los estudiantes en relación al servicio brindado en el Departamento de Unidad de titulación de la Carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad de Guayaquil en el año 2016”, cuyo objetivo fue el de investigar las bases

teóricas y metodológicas para medir la satisfacción y la calidad de los servicios que ofrece el Departamento de unidad de Titulación de la carrea de Ingeniería Comercial. El diseño del estudio fue descriptivo, ya que se lo utilizó para el análisis de los resultados que permitió establecer propuestas para que el servicio que brinda Departamento de Unidad de titulación sea de calidad, fue además documental ya que permitió la recopilación de plataformas efectivas en conceptos que fortalecieron la investigación de campo porque procedió a realizar entrevistas y encuestas a los egresados de la carrera de Ingeniería Comercial para analizar las falencias, necesidades, posibles requerimientos e implementaciones estratégicas para mejorar la atención del servicio. Para determinar el tamaño de la muestra se aplicó la formula estadística la que resultó en 267 egresados, con un nivel de confianza del 95% y un error del 5%. El instrumento utilizado en la investigación es la encuesta. Los autores recomiendan al finalizar el trabajo de investigación dentro de los indicadores de gestión del Departamento de Titulación, una buena calidad en los servicios para que tengan un nivel alto de satisfacción en la demanda de los egresados.

Siguiendo el contexto de lo local, tenemos el trabajo de Abad & Pincay (2014), “Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de Gestión de Calidad en una empresa de seguros de Guayaquil”, esta tesis de grado, tuvo como objetivo analizar la calidad del servicio interno y externo en una empresa aseguradora de la ciudad de Guayaquil para incrementar el nivel de ventas de la organización, por medio de identificar en qué áreas se evidencian las fallas en la atención al cliente interno y externo. El diseño de la investigación es inductivo, obteniendo conclusiones generales que podrán ser aplicadas a todas las áreas, la búsqueda de información se desarrolló bajo la modalidad de investigación descriptiva analítica, de campo, para analizar los acontecimientos de cómo fueron atendidos los asegurados de la empresa, qué tan satisfecha fue su experiencia con el nivel de servicio ofertado. El instrumento utilizado para la recolección de datos fue la encuesta, dirigida a los clientes internos y una entrevista a los clientes externos, la encuesta constó de 14 preguntas de tipo escalas Likert, las cuales están dirigidas principalmente a medir la calidad del servicio. La población de estudio fue finita, 105 individuos, y está conformada por los trabajadores de la empresa aseguradora, para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula estadística dando como resultado un tamaño de muestra de 83 encuestados. Los autores concluyen que el estudio analizó el nivel de satisfacción que perciben los

clientes internos y externos evidenciándose deficiencias en calidad de servicio y cultura organizacional, causas que están influyendo en el incumplimiento de la producción.

En la presente investigación las Teorías relacionadas al tema tienen un sustento filosófico en la teoría clásica de la administración, la misma que percibe a la estructura organizacional con un objetivo fundamental: la búsqueda de la eficiencia en la organización. Los principales aspectos de esta teoría son tratados en la división del trabajo, autoridad y responsabilidad, unidad de mando, unidad de dirección, centralización y jerarquía (Pelayo, 2010). Fayol sistematiza el comportamiento gerencial al establecer catorce principios de la administración.

En (Pereiro, 2008), el autor manifiesta que: “la satisfacción del cliente es la apreciación que se tiene sobre el nivel en que se ha cumplido sus necesidades. La satisfacción es un estado psicológico y subjetivo, cuyo proceso cerciora fidelidad”. (párr. 1).

En Armstrong & Kotler (2013), los autores manifiestan que “el nivel de estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento alcanzado de un producto o servicio con sus expectativas”. (pág. 12).

Así mismo, Hernández (2011) define que la satisfacción es un estado mental del usuario que constituye sus respuestas intelectuales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad. Este estado siempre es un juicio de evaluación por lo que se comparan los objetivos y expectativas hacia los resultados.

Teoría del Modelo de Satisfacción al cliente.

El profesor Noriaki Kano en los años 80, dio a conocer el modelo que lleva su nombre, este manifiesta que la satisfacción del cliente depende exclusivamente de lo bien que una empresa es capaz de hacer sus productos o prestar sus servicios. Kano supo manifestar que no todas las características de un producto o servicio producen la misma satisfacción en el cliente, sino que hay algunas que favorecen de manera más absoluta a fortalecer su fidelidad con el producto o servicio.

Teoría de la Calidad del servicio

Betancourt y Mayo, (2010), definen a la Calidad de Servicio como:

“La acción y efecto de servir. También permite referirse a la prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales. En el campo de la economía es el conjunto de actividades realizadas por una organización para responder a las necesidades del cliente. De esta forma, el servicio podría definirse como un bien inmaterial”. (párr. 23).

Esto tiene mucho que ver con la percepción que un cliente tiene entre las expectativas y desempeño, relacionados con el cualitativo y cuantitativo de un servicio.

Por otra parte, Villegas et al (2012), definen la calidad del servicio como “la fijación mental en la que el cliente asume con relación al nivel de capacidad en que un servicio satisface sus necesidades. La calidad, por lo tanto, está enfocada a lograr la satisfacción total de las necesidades de los usuarios o clientes.

Según Gómez (2014), define que el **servicio al cliente** es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes externos mejor que sus competidores. Además, Solorzano y Chávez (2018), determinan que el servicio al cliente no es una decisión optativa sino un elemento imprescindible para la existencia de la empresa establece el centro de interés fundamental y la clave de su éxito o fracaso, termina afirmando que el servicio al cliente es algo que podemos mejorar si queremos hacerlo. (p. 10)

Relación entre calidad y satisfacción

Según Armstrong y Kotler (2013), definen la calidad como “la totalidad de aspectos y características de un producto o servicio que se relacionan con su habilidad de satisfacer las necesidades del cliente.” Para ellos la satisfacción del cliente se logra cuando se cumplen las expectativas de este con servicios de calidad, ya que para satisfacer a los clientes es necesario ofrecer un servicio apropiado a sus expectativas. Dimensiones para medir la calidad del servicio.

Elementos tangibles: representan las características físicas como el personal de apoyo, las instalaciones físicas, equipo y materiales de comunicación. Son los aspectos físicos

que el cliente debe percibir tales como el aseo e innovación al acordar el servicio. (Prieto, 2014)

Fiabilidad: Es la habilidad que tiene la empresa para ejecutar un servicio que sea satisfactorio, de tal forma como se pactó siendo eficaz y eficiente, sin errores u omisiones.

Capacidad de respuesta: Es la relación que tenemos hacia los clientes con el fin de satisfacer sus necesidades entregando un servicio de forma rápida, precisa y concisa.

Seguridad: Muestra confianza a través de los conocimientos brindados por el personal que labora en la empresa dando así credibilidad al cliente por el servicio que se preste, esto hace que el cliente se vea protegido en las transacciones que se realicen mediante el servicio.

Empatía: es el nivel con el que se atienden las necesidades de los clientes de forma personalizada y transmitir confianza al cliente. Formulación del problema

¿Cómo contribuir a elevar la calidad del servicio para favorecer la satisfacción de los usuarios de la Dirección Distrital 09D01 Ximena Uno Educación?

Justificación del estudio da la presente investigación tiene gran implicancia social, ya que la gestión administrativa es relevante puesto que nos permitirá evaluar las percepciones de los servidores respecto a su entorno laboral.

La justificación de este estudio tiene base legal en el Acuerdo Ministerial 020-12 de donde nace el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, documento en el cual se definen los procesos gobernantes, sustantivos y adjetivos, así como los procesos desconcentrados del ministerio, todo esto con el afán de cumplir con las 8 políticas del Plan Decenal de Educación. Analizando esta disposición se advierte que es necesario identificar en cada institución del Estado su realidad problemática, en este contexto la implementación del nuevo modelo de gestión educativa y la reorganización administrativa, determinan un cambio radical en la organización del talento humano en las nuevas direcciones distritales de educación.

Por lo tanto, el presente estudio, se justifica en:

Conveniencia: La conveniencia de la presente investigación se sustenta en el hecho de que aportará al conocimiento en beneficio de la sociedad, a la investigación a nivel local y nacional, tomando en cuenta la escasez de trabajos de esta naturaleza, en el medio. Su impacto a nivel local será en beneficio de los futuros maestrías.

Relevancia social: De la investigación realizada (análisis, resultados obtenidos, conclusiones y recomendaciones de la Dirección del Distrito 09D01 Ximena 1 Educación servirá como marco de referencia, de información primaria y relevante para el desarrollo de políticas y planes de acción a seguir, con el fin de reforzar aquellas áreas más débiles y darles sostenibilidad a aquellas más fuertes dentro de su estructura organizacional.

Implicancias prácticas: Por el diseño y la metodología empleada, el presente trabajo de investigación será un aporte práctico en futuros trabajos de investigación. Será muy útil para el uso y aplicación de las herramientas de la estadística inferencial, como la determinación de la muestra y la aplicación de la herramienta estadística para medir la correlación de las variables en un estudio de investigación.

Utilidad metodológica: La investigación ayuda a crear un nuevo instrumento que para motivo del presente trabajo se utilizará la encuesta para recolectar o analizar datos donde se encuestó 55 padres de familia y 35 docentes para poder describir las variables de investigación.

Hipótesis general

Si se establece un plan de capacitación en los puestos administrativos se mejorará la calidad del servicio de la Dirección Distrital 09D01 Ministerio de Educación 09D01 Ximena Uno Educación.

Hipótesis específicas Objetivos

Objetivo general

Proponer un programa de capacitación para los puestos administrativos que contribuya a mejorar la calidad del servicio de la Dirección Distrital

Objetivo específico 1.

Caracterizar el estado actual orgánico y funcional de la Dirección Distrital 09D01 Ximena 1 Educación.

Objetivo específico 2.

Determinar la influencia del plan de capacitación a los puestos administrativos en la calidad del servicio de la Dirección distrital 09D01 Ximena 1 Educación.

Objetivo específico 3.

Determinar el perfil administrativo para desempeñarse en los puestos administrativos en pos de mejora de la calidad del servicio.

Objetivo específico 4.

Evaluar el nivel de satisfacción del usuario de la Dirección Distrital 09D01 Ximena 1 Educación con el servicio recibido.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación.

De acuerdo con los objetivos planteados y a las características de la investigación, esta enmarca dentro de los diseños:

Es no experimental, porque es la búsqueda empírica y sistemática en el científico no posee control directo en las variables, tal como lo señala Hernández, Fernández y Baptista (2010), “la investigación se realiza sin manipular las variables”; es decir se observó los fenómenos tal y como se encontraron en su ambiente natural para poder analizarlos. No se modificaron los resultados obtenidos.

Es transversal, porque implica la recogida de datos una vez durante una cantidad de tiempo limitada. Lo opuesto de esto es una cohorte, o estudio longitudinal, en el que el investigador recoge datos en múltiples puntos durante un período de tiempo más largo, tal como lo señala Hernández et al. (2010), la recolección de los datos y la aplicación de los instrumentos que se usaron como medio de recolección de información se realizaron en un solo momento; el propósito es describir las variables en su contexto dado.

Es cualitativa, porque hace referencia al estudio a partir del análisis de cantidades obtenidas de las encuestas, es decir que involucra un proceso de estudio numérico que tiene que ver con fundamentos estadísticos, según Hernández et al. (2010), se examinan los datos de manera científica, en forma numérica con ayuda de la estadística. Se recoge y analiza datos sobre las variables y se estudia las propiedades y fenómenos de la situación problemática de manera objetiva, así los resultados se pueden generalizar.

Es descriptiva, porque es un tipo de investigación no experimental en la que los investigadores miden dos variables (Clima organizacional y satisfacción laboral) y sin establecer una relación estadística entre las mismas (correlación, influencia o incidencia entre las variables de estudio) que, para materia de estudio, sin necesidad de incluir variables externas para llegar a conclusiones relevantes.

2.2 Operacionalización de variables

Variable Independiente: Plan de capacitación para los puestos administrativos de la Dirección Distrital 09D01 Ministerio de Educación.

Variable Dependiente: Insatisfacción de los usuarios por el mal servicio de los procesos administrativos de la de la Dirección Distrital 09D01 Ministerio de Educación.

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables

Número	Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala de Medición
1	Variable Independiente Plan de Capacitación para los administrativos Dirección Distrital del Ministerio de Educación	Un plan de capacitación es la traducción de las expectativas y necesidades de una organización para y en determinado periodo de tiempo. Este corresponde a las expectativas que se quieren satisfacer efectivamente en un determinado plazo; por lo cual está vinculado al recurso humano, al recurso físico o material disponible y a las disponibilidades de la empresa (Obed, 2015, párr. 4.)	Acciones que se dan para mejorar el servicio de la Dirección Distrital 09D01 Ministerio de Educación	Nivel Organizacional	Tiempo de atención y nivel profesional del personal	Encuesta y Entrevista	Ordinal - Nominal
				Plan estratégico	Nivel de integración coordinada con las áreas		
				Tecnologías de la Comunicación e Información	Tiempo de Duración del Proceso		
2	Variable Dependiente Insatisfacción de los usuarios	Se produce cuando el desempeño del producto no alcanza la expectativa del cliente (Thompson, 2006)	Grado de satisfacción del usuario para determinar la situación actual de la Dirección Distrital 09D01 Ministerio de Educación	Requerimientos de apoyos adquiridos en adecuada situación	Nivel de satisfacción del usuario		

Fuente: Elaboración Propia

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

Carrasco (2009) define población que es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación.

La población para estudiar es la conformada por todos los maestros y padres de familia de la Dirección Distrital 09D01 Ximena Educación.

2.3.2 Muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006) La muestra de estudio se obtuvo a través de un procedimiento no probabilístico de tipo disponible, ya que, no depende de la probabilidad, sino de las causas relacionadas con las características de la investigación.

Según Carrasco (2009) la muestra intencionada es aquella en la que el investigador selecciona según su propio criterio, sin ninguna regla matemática o estadística. El investigador procede a seleccionar la muestra en forma intencional, eligiendo aquellos elementos que considera convenientes y cree que son los más representativos.

La muestra para la presente investigación serán los docentes de la Unidad Educativa Leónidas Ortega Moreira con un total de 35 docentes, y con un total de 100 padres de familia en el cual se escoge 55 como muestra simple por conveniencia, cabe recalcar que dicha institución forma parte de la Dirección Distrital 09D01 Ximena Educación, y en base a eso se hizo encuestas y entrevistas, se trabaja con esta población, porque es representativa en mi Investigación.

Tabla 2. Población

Categorías	n!	%
Padres de Familia	55	61
Profesores	35	39
Total	90	100

Fuente: Elaboración propia

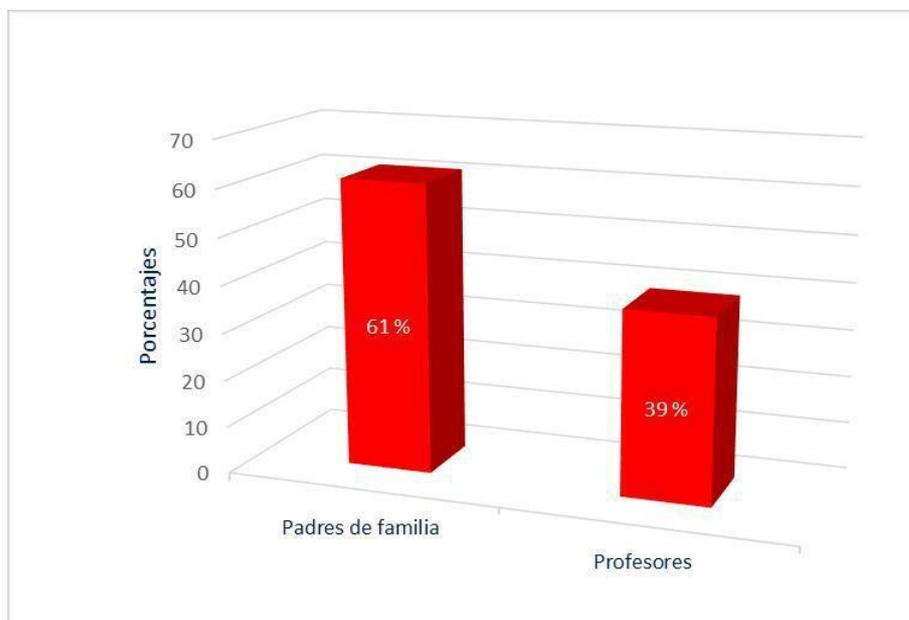


Figura 1. Distribución de la población

Fuente: Elaboración propia

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

Según Pardinas (1982) “las técnicas son herramientas metodológicas para resolver un problema metodológico concreto, de comprobación o desaprobación de una hipótesis”. Con respecto a los instrumentos, nos dice lo siguiente: “En ciencias sociales no se cuenta con instrumentos de observación tan precisos como los utilizados en ciencias naturales. Sin embargo, la necesidad de registrar, organizar y controlar las observaciones se plantea como exigencia científica en todas las ciencias sociales. Los medios o instrumentos de observación son los elementos que facilitan, amplían o perfeccionan la tarea de observación realizada por el investigador. Citado por Carrasco (2009).

Frente a lo expuesto, esta investigación trabajó con las siguientes técnicas e instrumentos:

2.4.1 Técnicas

Encuesta: La encuesta estuvo estructurada de acuerdo con las dimensiones de las variables Plan de capacitación para los puestos administrativos de la Dirección Distrital 09D01 Ministerio de Educación y la Insatisfacción de los usuarios; y sus respectivos indicadores; cuya finalidad fue la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa e indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigado, adquirida la información sirva para la resolución del problema de investigación.

2.4.2 Instrumentos

Cuestionario: El cuestionario fue aplicado a a 35 docentes que conforman la Unidad Educativa Leónidas Ortega Moreira, dicho establecimiento Educativo; para cumplir los objetivos de investigación, sobre las dimensiones evaluadas.

Los resultados expresan los promedios obtenidos a partir de los puntajes de las preguntas según los baremos establecidos para cada dimensión.

2.4.3 Validación y confiabilidad del instrumento

Validez de contenido: La validez del instrumento establece que las variables que pretende medir tengan consistencia y coherencia técnica con los basamentos teóricos y los objetivos de la investigación, a través del juicio de experto se obtuvo el juicio de aprobado para ser ejecutado de acuerdo con los propósitos de la investigación por parte de la Máster Sheila Jácome, Master Joaquín Noroña Ilvis, y la Master Martha Yuquilema.

Confiabilidad del instrumento: Método de consistencia interna: El estadístico de confiabilidad utilizado fue de Alfa de Cronbach para la muestra de los instrumentos del Cuestionario del clima organizacional y satisfacción laboral con su nivel de evaluación, se obtuvo una consistencia de 0.931 y 0.919 considerándose de fuerte confiabilidad.

INSTRUMENTO	ALFA DE CROMBACH	N° ÍTEMS
Plan de capacitación	0.931	4
Insatisfacción del usuario	0.919	5

2.5 Método de análisis de datos

De acuerdo con las clases de análisis de datos se determina lo siguiente:

Objeto de clasificación	Criterio	Hombre del análisis
Análisis de datos	Número de variables	Bi - variable
	Carácter del análisis	Descriptivo
	La naturaleza del análisis	Cuantitativo
	Objetivo del análisis	Propositivos

Procesamiento y análisis de datos:

La información estadística de las variables Plan de Capacitación e Insatisfacción del usuario, se obtuvo aplicando el programa estadístico SPSS v.25, dicha información se representó en cuadros de doble entrada (tablas) y gráfico de barras.

Para la presentación de los resultados se utilizó el programa Excel 2010 para Windows.

2.6 Aspectos Éticos

En relación con las consideraciones éticas:

Se respetó las directrices de la American Psychological Association (APA) Style.

Transparencia en la recolección de datos de la población en estudio.

Autenticidad en la recolección de datos. Énfasis en la autenticidad de los resultados.

Confidencialidad en las respuestas a las encuestas aplicadas.

Honestidad al momento de realizar el análisis.

Veracidad de los resultados.

Respecto de los derechos de autor: cita

III. RESULTADOS

Pregunta 1: ¿La entrega de los trámites administrativos de la dirección Distrital 09d01 Ximena 1 educación lo hacen en:

Tabla 3. Nivel de organización: Tiempo de atención. Pregunta 1.

	Frecuencia	%
La fecha no indicada	5	14
No dan respuestas	17	49
La fecha indicada	13	37
Total, general	35	100

Fuente: Elaboración propia.

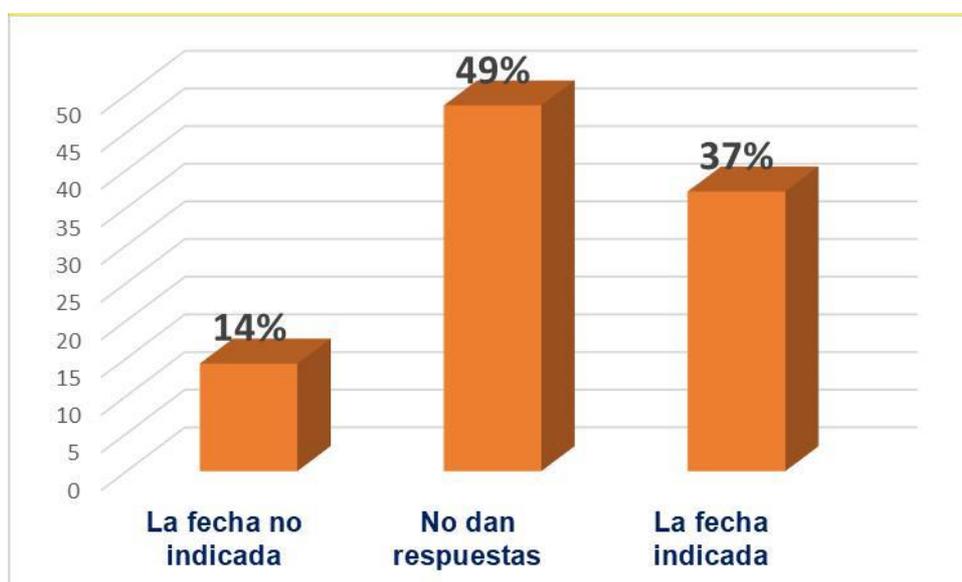


Figura 2. Tiempo de atención

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Del total de encuestados en la dimensión Nivel de Organización, indicador: Tiempo de atención el 14% de los docentes del Colegio Leónidas Ortega Moreira, opina que el personal administrativo de la dirección Distrital 09d01 Ximena 1 educación Nunca entrega los trámites indicados en la fecha indicada, el 49% opina que No dan respuesta y el 37% opina que lo entregan en la fecha indicada. En resumen: la mayoría (63%), considera que no entregan los trámites

administrativos a tiempo con mucha frecuencia. Esto indica que es necesaria la implantación de medidas correctivas para mejorar esta situación.

Pregunta 2: ¿En qué porcentaje Los funcionarios administrativos de la Dirección Distrital 09D01 Ximena 1 Educación se encuentran aptos para ejercer sus puestos?

Tabla 4. Nivel Organizacional: Nivel profesional del personal. Pregunta 2.

	Frecuencia	%
25%	6	17
50%	17	49
100%	12	34
Total, general	35	100

Fuente: Elaboración propia

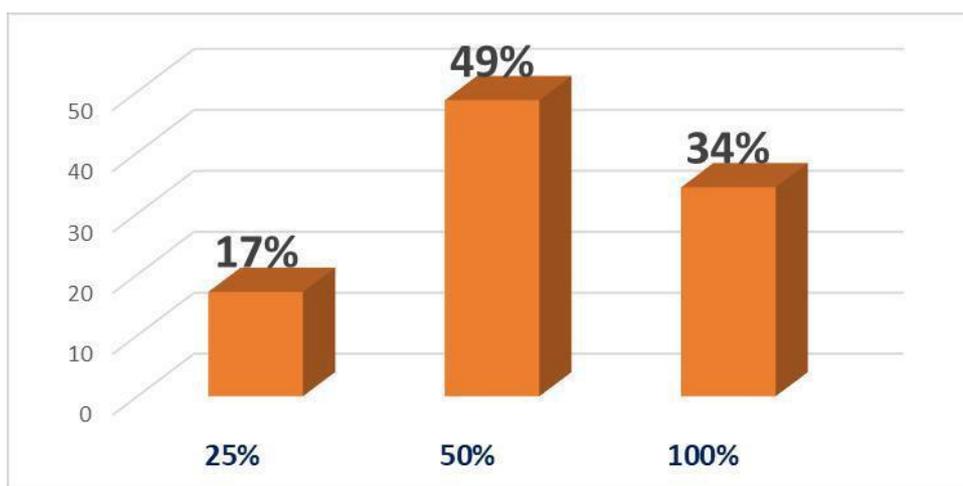


Figura 3. Nivel profesional del personal. Pregunta 2.

Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN:

Del total de encuestados en la dimensión Nivel de Organización, indicador: Nivel profesional del personal el 17% de los docentes del Colegio Leónidas Ortega Moreira, opina que el personal administrativo de la dirección Distrital 09d01 Ximena 1 educación se encuentra apto en un 25%, el 49% opina que al 50% y sólo el 34% opina que lo están al 100%. En resumen: la mayoría (66%), considera que no se encuentran con aptitud para atender los trámites administrativos. Esto indica que es necesaria la implantación de medidas correctivas para mejorar esta situación.

Pregunta 3: ¿Cómo es la atención de la Dirección Distrital 09D01 Ximena 1 Educación?

Tabla 5. Nivel Organizacional: Nivel profesional del personal.

Frecuencia		%
Mala	7	20
Regular	17	49
Buena	11	31
Total, general	35	100

Fuente: Elaboración propia.

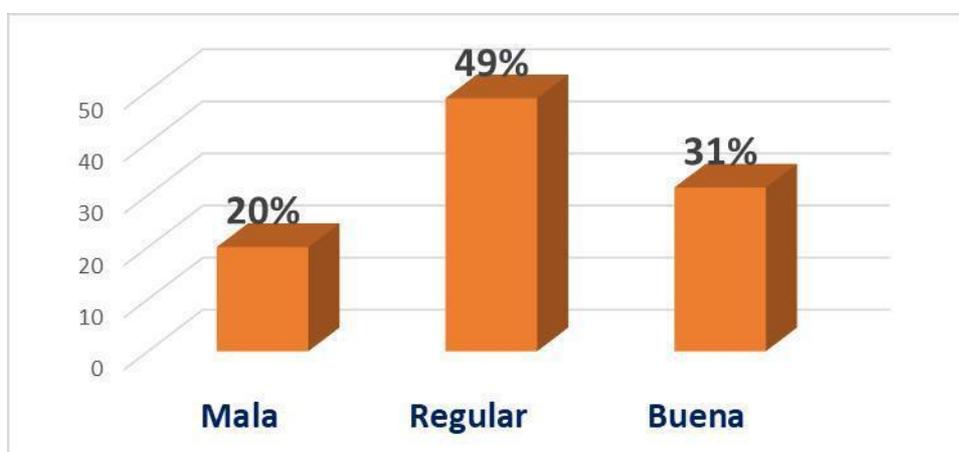


Figura 4. Nivel profesional del personal.
Pregunta 3 Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Del total de encuestados en la pregunta 3, dimensión Nivel de Organización, indicador: Nivel profesional del personal el 20% de los docentes del Colegio Leónidas Ortega Moreira, opina que la atención en la dirección Distrital 09d01 Ximena 1 educación es mala, el 49% opina que es regular y sólo el 31% opina que es buena. En resumen: la mayoría (69%), considera que la atención es deficiente. Esto indica que es necesaria la implantación de medidas correctivas para mejorar esta situación.

Pregunta 4: ¿Cómo es el servicio de los tramites documentarios de la Dirección Distrital 09D01 Ximena 1 Educación?

Tabla 6. Nivel Organizacional: Nivel profesional del personal. Pregunta 4.

	Frecuencia	%
Mala	8	23
Regular	18	51
Buena	9	26
Total, general	35	100

Fuente: Elaboración propia

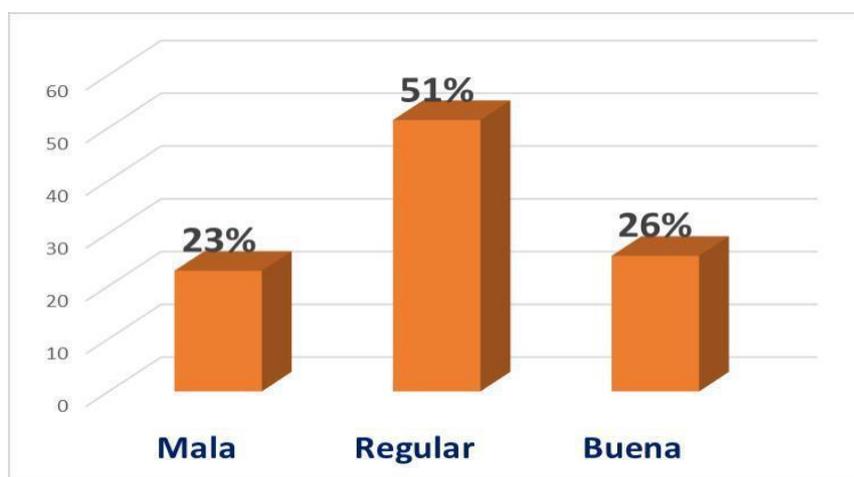


Figura 5. Nivel profesional del personal. Pregunta 4
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Del total de encuestados en la pregunta 4, dimensión Nivel de Organización, indicador: Nivel profesional del personal el 23% de los docentes del Colegio Leónidas Ortega Moreira, opina que el servicio de los trámites documentarios en la dirección Distrital 09d01 Ximena 1 educación es mala, el 51% opina que es regular y sólo el 26% opina que es buena. En resumen: la mayoría (74%), considera que la atención es deficiente. Esto indica que es necesaria la implantación de medidas correctivas para mejorar esta situación

Pregunta 5: ¿Cómo es La eficacia de los trámites documentarios de la Dirección Distrital 09D01 Ximena 1 Educación?

Tabla 7. Nivel organizacional. Nivel profesional del personal. Pregunta 5.

	Frecuencia	%
Mala	12	44
Regular	7	26
Buena	8	30
Total, general	35	100

Fuente: Elaboración propia

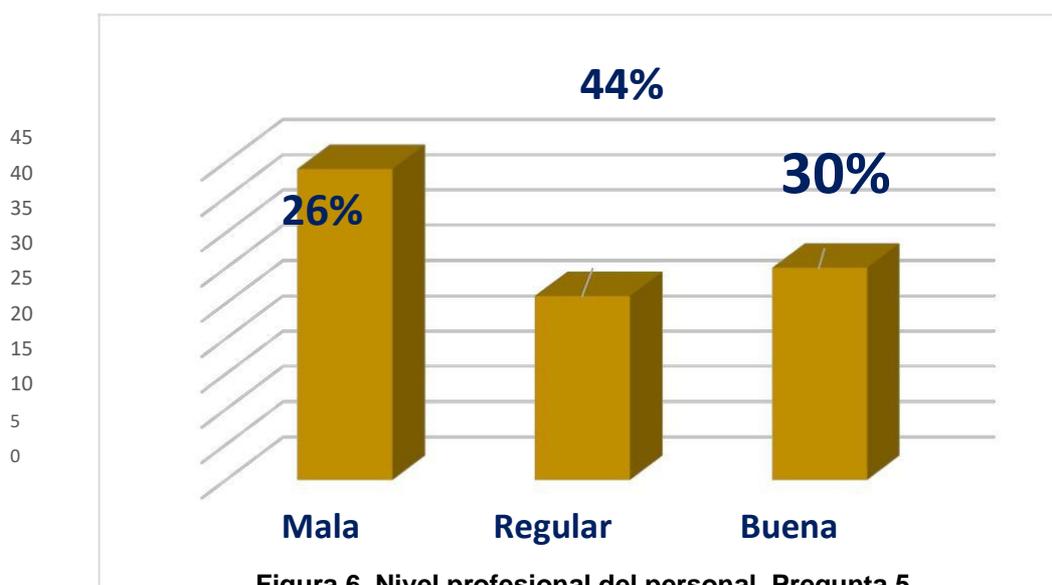


Figura 6. Nivel profesional del personal. Pregunta 5

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Del total de encuestados en la pregunta 5, dimensión Nivel de Organización, indicador: Nivel profesional del personal el 44% de los docentes del Colegio Leónidas Ortega Moreira, opina que la eficacia en los trámites documentarios en la dirección Distrital 09d01 Ximena 1 educación es mala, el 26% opina que es regular y sólo el 30% opina que es buena. En resumen: la mayoría (70%), considera que la eficacia es deficiente. Esto indica que es necesaria la implantación de medidas correctivas para mejorar esta situación.

Pregunta 6: ¿Qué departamentos administrativos de la Dirección Distrital 09D01 Ximena 1 Educación brindan un mejor servicio?

Tabla 8. Plan estratégico: Nivel de integración coordinada de áreas. Pregunta 6

Frecuencia	%	
Talento Humano	5	14
Administración Escolar	13	37
Financiero	9	26
Atención Ciudadana	8	23
Total, general	35	100

Fuente: Elaboración propia

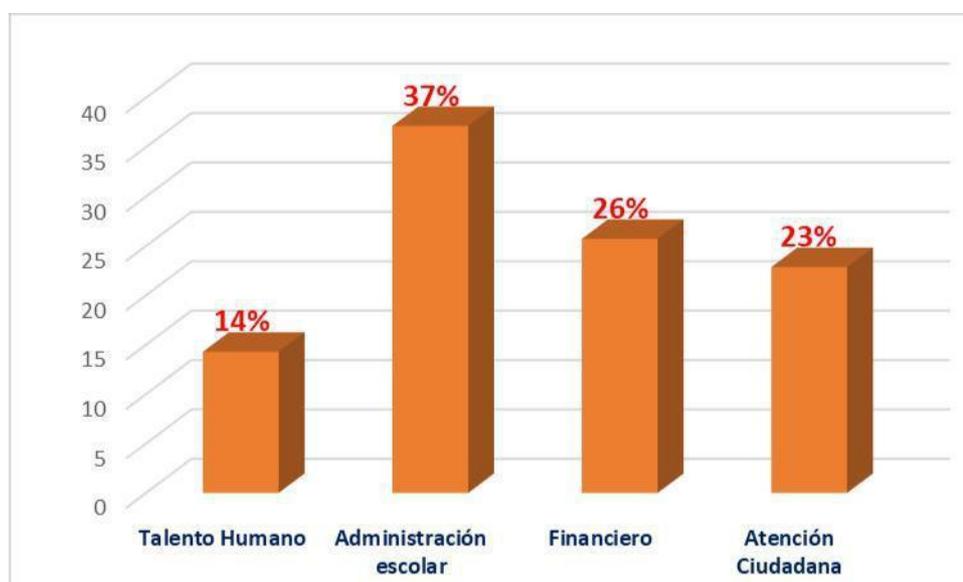


Figura 7. Nivel de Integración coordinada de áreas. Pregunta 6.

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Del total de encuestados en la pregunta 6, dimensión Plan estratégico, indicador: Nivel de integración coordinada de áreas el 14% de los docentes del Colegio Leónidas Ortega Moreira, opina que el Departamento de Talento Humano de la dirección Distrital 09d01 Ximena 1 educación brinda un mejor servicio, el 37% opina que el de Administración escolar, el 26% opina que el de Financiero. Y el 23% la Atención Ciudadana. En resumen: la mayoría (37%), opina que la Administración Escolar es el área que brinda el mejor servicio.

Pregunta 7: ¿Cuán a menudo existe coordinación administrativa en los diferentes departamentos de la Dirección Distrital 09D01 Ximena 1 Educación?

Tabla 9. Plan estratégico. Nivel de integración coordinada de áreas. Pregunta 7.

	Frecuencia	%
Siempre	4	11
A veces	15	43
Nunca	16	46
Total, general	35	100

Fuente: Elaboración propia.

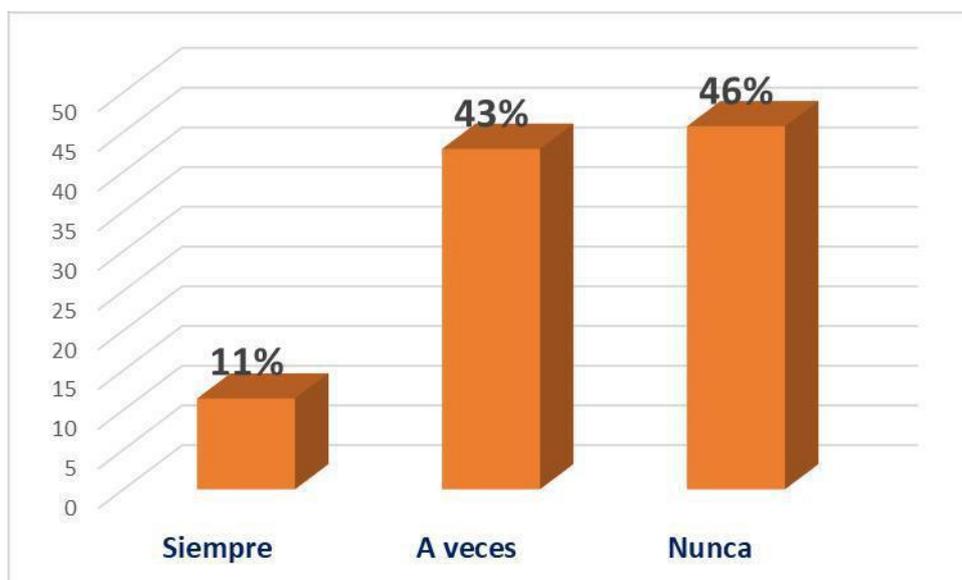


Figura 8. Nivel de integración coordinada de áreas. Pregunta 7

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Del total de encuestados en la pregunta 7, dimensión Plan estratégico, indicador: Nivel de integración coordinada de áreas el 11% de los docentes del Colegio Leónidas Ortega Moreira, opina que existe coordinación administrativa en los diferentes departamentos de la Dirección Distrital 09D01 Ximena 1 Educación, el 43% opina que a veces. Y el 46% nunca. En resumen: la mayoría (46%), opina que nunca existe integración coordinada de las áreas.

Pregunta 8: La Dirección Distrital 09D01 Ximena 1 Educación Brinda la información adecuada al usuario para los diferentes procesos administrativos.

Tabla 10. Tiempo de duración del proceso. Pregunta 8.

	Frecuencia	%
Siempre	7	20
A veces	16	46
Nunca	12	34
Total, general	35	100

Fuente: Elaboración propia.

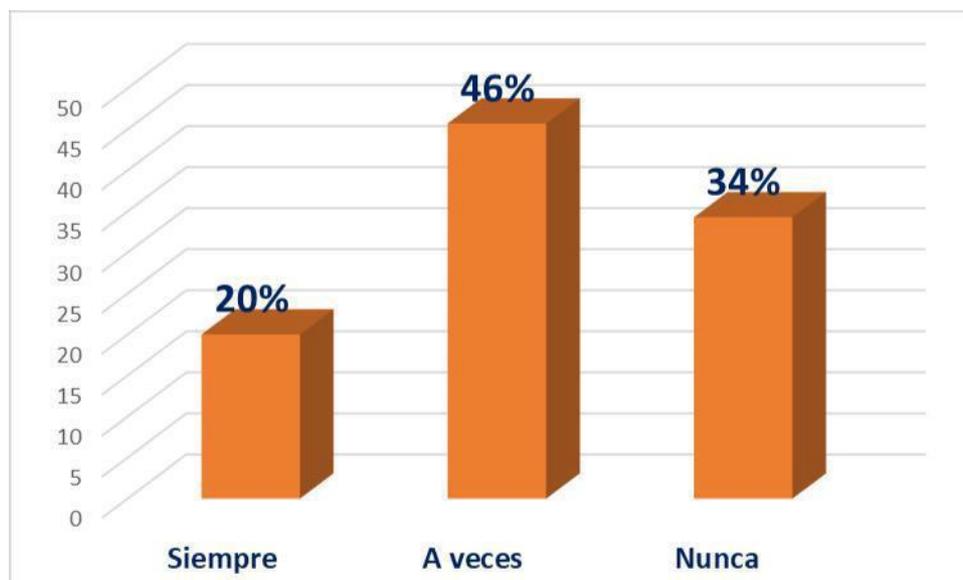


Figura 9. Tics. Tiempo de duración del proceso.

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Del total de encuestados en la pregunta 8, dimensión Tics, indicador: Tiempo de duración del proceso. Sólo el 20% de los docentes del Colegio Leónidas Ortega Moreira, opina que brinda información adecuada en los diferentes procesos de la Dirección Distrital 09D01 Ximena 1 Educación, el 46% opina que a veces. Y el 34% nunca. En resumen: la mayoría (80%), opina que no se brinda información adecuada.

Pregunta 9: Para mejorar la calidad del servicio de la Dirección Distrital 09D01 Ximena 1 Educación sería recomendable.

Tabla 11. Requerimiento de apoyo: Nivel de satisfacción del usuario. Pregunta 9

Frecuencia	%	
Brindar capacitación al personal	25	71
Personal Calificado	10	29
Total, general	35	100

Fuente: Elaboración propia

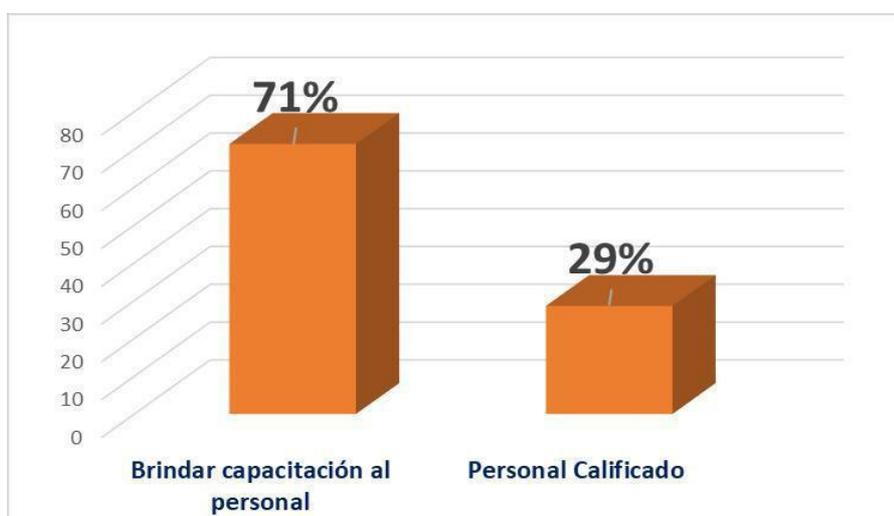


Figura 10. Plan estratégico. Nivel de Integración coordinada de áreas.

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Del total de encuestados en la pregunta 9, dimensión Requerimiento de apoyo, indicador: Nivel de satisfacción del usuario. El 71% de los docentes del Colegio Leónidas Ortega Moreira, opina que brindar Capacitación al personal mejoraría la atención, mientras que el 29% opina que se necesita personal calificado.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo con el análisis de los resultados en este apartado se evidencia el deficiente servicio que brinda el personal Administrativo de la Dirección Distrital 09D01 Ximena 1, hacia los usuarios del sistema educativo, tanto docentes como padres de familia del Colegio Leónidas Ortega Moreira.

El presente epígrafe da contestación a cada uno de los objetivos específicos proyectados en esta investigación, los cuales serán discutidos y relacionados con los resultados obtenidos desde una perspectiva estadística y organizacional de la temática planteada: Plan de capacitación para los puestos administrativos y su contribución a la mejora de la calidad del servicio de la Dirección Distrital 09D01 Ministerio de Educación Guayaquil-Ecuador

Las tablas 3, 9 y 10; enfocan la atención en la entrega de los trámites administrativos, la coordinación de áreas y la deficiente información brindada por la dirección Distrital 09d01 Ximena 1. Cuestionamiento que se relaciona con las preguntas 1, 7 y 8. Información que concuerda con el objetivo 1 Caracterizar el estado actual orgánico y funcional de la Dirección Distrital 09D01 Ximena 1 Educación.

Por otro lado, es importante destacar que según los instrumentos aplicados el resumen de los resultados refleja los siguientes porcentajes. El 63% de los encuestados, en la pregunta 1, considera que no entregan los trámites administrativos a tiempo con mucha frecuencia; en la pregunta 7 el 37%, opina que la Administración Escolar es la única área que brinda el mejor servicio. Finalmente, en la pregunta 8 el 80%, considera que no se brinda información adecuada.

Así mismo. Davis & Newton (1991) manifiestan:

El conjunto de sentimientos favorables o no con los que el trabajador ha percibido su trabajo, lo que se manifiesta en determinadas actitudes de trabajo relacionadas a la naturaleza de trabajo y con todo aquello que compone el contexto del trabajo: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizacional. (p.203)

Por otro lado, bajo este contexto. Romero (2008) afirma: Conectar a la persona al cargo, entrenamiento, promociones, incentivos al buen rendimiento. También la mejora de las relaciones humanas entre jefe y subordinado, a la autoperfeccionamiento del trabajador, la información básica para investigar los recursos humanos, estimar el potencial de desarrollo de sus colaboradores, el estímulo para una mejor productividad. (p.69).

Las tablas 4, y 7; encaminan la investigación hacia implementación de medidas correctivas por la mala calidad del servicio que brinda la dirección Distrital 09d01 Ximena 1. Información que se relaciona con las preguntas 2, y 5. Investigación que concuerda con el objetivo 3 Determinar el perfil administrativo para desempeñarse en los puestos administrativos, a fin de mejorar de la calidad del servicio.

Por ello, es necesarios destacar que según los instrumentos aplicados el resumen de los resultados refleja los siguientes porcentajes. En la pregunta 2 el 66%, considera que no se encuentran con aptitud para atender los trámites administrativos. Esto indica que es necesaria la implantación de medidas correctivas para mejorar esta situación.; en la pregunta 5 el 70%), considera que la eficacia es deficiente. Esto indica que es necesaria la implantación de medidas correctivas para mejorar esta situación. Así mismo. Gómez (1999) manifiesta:

El desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona. (p.229)

Las tablas 8 y 11; orientan la atención al área escolar y a la capacitación del personal administrativos, de la dirección Distrital 09d01 Ximena 1. Discusión que se relaciona con las preguntas 6 y 9. Indagación que concuerda con el objetivo 2 Determinar la influencia del plan de capacitación a los puestos administrativos en la calidad del servicio de la Dirección distrital 09D01 Ximena 1 Educación.

Por lo tanto, es preciso destacar que según los instrumentos aplicados el resumen de los resultados refleja los siguientes porcentajes. En la pregunta 6 el 37%, opina que la Administración Escolar es el área que brinda el mejor servicio; en la pregunta 9 el 71% de los docentes del Colegio Leónidas Ortega Moreira, opina que brindar Capacitación al personal mejoraría la atención, mientras que el 29% opina que se necesita personal calificado. Así mismo. Alcalde & Lalangui (2015) manifiesta:

Para mejorar y resolver un problema, parece necesario proponer un tipo de estimación de trabajo y medir el rendimiento actual del trabajador, con la esperanza de que, con este trabajo de investigación, hacer que los trabajadores mejoren su desempeño; hacer el trabajo bien y reducir las lagunas existentes entre la satisfacción del cliente y el servicio recibido. (p.47) Por otro lado. Bittel (2000) afirma:

Él argumenta que el rendimiento es influido grandemente por las esperanzas de trabajo del trabajador, su actitud hacia el éxito y sus deseos de armonía. Como resultado, el desempeño está vinculado o relacionado a la habilidad y los conocimientos que ayudan en las acciones del empleado para fortalecer objetivos de la organización. (p.74). Las tablas 5 y 6; dirigen la atención en el deficiente servicio que brinda el área administrativa de la Dirección Distrital 09d01 Ximena 1. Discusión que se relaciona con las preguntas 3 y 4. Indagación que concuerda con el objetivo 4 Evaluar el nivel de satisfacción del usuario de la Dirección Distrital 09D01 Ximena 1 Educación con el servicio recibido.

Así mismo, es significativo destacar que según los instrumentos aplicados el resumen de los resultados refleja los siguientes porcentajes. La pregunta 3 el 69%), considera que la atención es deficiente. Esto indica que es necesaria la implantación de medidas correctivas para mejorar esta situación; en la pregunta 4 el 74%), considera que la atención es deficiente. Esto indica que es necesaria la implantación de medidas correctivas para mejorar esta situación. Por lo tanto. Castillo (2015) manifiestan: “Cuando el Programa de Evaluación de Desempeño es bien planificado, además tiene buena coordinación y desarrollo, ofrece beneficio a corto, mediano y largo plazo. Generalmente, los beneficiarios principales son el trabajador, el gerente, la empresa y la comunidad”. (p.20)

V. CONCLUSIONES

1. De la investigación de campo se logró caracterizar a los servidores públicos que laboran en la Dirección Distrital 09D01 Ximena 1 Educación, y se determinó que desarrollan sus funciones en concordancia a las políticas y procedimientos establecidos en la norma ISO 9001-2008 y en el Acuerdo Ministerial 020-12, se determinó que existe un porcentaje de personal que necesita reforzar sus conocimientos acerca de las políticas y procedimientos obligatorios que deben cumplirse para alcanzar la meta institucional. Además, para la mayoría de personal casi siempre se cumple con las políticas y procedimientos establecidos para el área de atención ciudadana, se lleva el control de los trámites y se evalúa el cumplimiento de estas.
2. Con respecto al perfil administrativo, se determinó que los servidores públicos que laboran en la Dirección Distrital 09D01 Ximena 1 Educación, no tienen una valoración positiva sobre su cumplimiento, ya que la mayoría de los usuarios encuestados estiman que los indicadores de eficiencia y eficacia son regulares, sin embargo, un porcentaje considerable de padres encuestados tienen una percepción mala de los indicadores.
3. La investigación al área de Atención Ciudadana de la Dirección Distrital 09D01 Ximena 1 Educación, permitió evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios por medio del cumplimiento de los indicadores de eficiencia, eficacia y calidad que se relacionan con la gestión desarrollada por los procesos que se enfocan en el cumplimiento de las políticas que buscan el logro de los objetivos institucionales, siendo ellos la estandarización de los procesos de atención ciudadana, la satisfacción del usuario, disminución de las quejas y del tiempo de entrega de los requerimientos del usuario.

VI. RECOMENDACIONES

1. Es importante que el director de la Dirección Distrital 09D01 Ximena 1 Educación organice eventos de capacitación permanentes sobre contenidos teóricos de la norma ISO 9001-2008, específicamente sobre políticas y procedimientos que deben aplicar los servidores públicos que laboran en la institución a fin de atender oportunamente los requerimientos de los usuarios internos y externos de la misma.
2. Es importante que todos los servidores de la Dirección Distrital 09D01 Ximena 1 Educación, conozcan el perfil administrativo que deben tener así como también el tipo de indicadores que se aplican para medir el cumplimiento de los objetivos institucionales en la Dirección Distrital 09D01 Ximena 1 Educación, en consecuencia, es necesario organizar y ejecutar un plan de capacitación sobre este tema, a la par se debe implementar un sistema de control interno que priorice la aplicación de estrategias de evaluación y monitoreo permanentes.
3. Una vez realizada la investigación al área de atención ciudadana de la Dirección Distrital 09D01 Ximena 1 Educación, se debe considerar como recomendación elaborar e implementar un plan de trabajo que permita mejorar las debilidades institucionales fortaleciendo la aplicación de las políticas y procedimientos y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

VII. PROPUESTA

1. SÍNTESIS DE LA NECESIDAD IDENTIFICADA.

Plan de capacitación para los servidores administrativos de la Dirección Distrital 09d01 Ximena 1 del Ministerio de Educación de Guayaquil-Ecuador. Síntesis de la necesidad identificada a partir del resultado producto de los datos citando en las tablas y figura de las nueve preguntas aplicadas en la encuesta.

Tabla 2. Del total de encuestados a docentes del Colegio Leónidas Ortega Moreira, sobre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Dirección Distrital 09d01 Ximena 1

Pregunta	Análisis	Porcentaje
P1	No entregan los trámites a tiempo.	63%
P2	Implantación de medidas correctivas.	66%
P3	La atención es deficiente.	69%
P4	La atención es deficiente	74%
P5	Implantación de medidas correctivas.	70%
P6	El área escolar brinda el mejor servicio.	37%
P7	No existe integración coordinada de las áreas.	46%
P8	No se brinda información adecuada	80%
P9	Capacitar al personal mejoraría la atención	71%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 11; se observa que en el resumen de las nueve preguntas aplicadas a los docentes sobre la calidad del servicio de atención por parte Distrital 09d01 Ximena 1; ellos manifestaron que: no entregan los trámites a tiempo en un 63%; que hay que implantación de medidas correctivas en un 66%; existe una atención deficiente 69%; que solo el área escolar brinda el mejor servicio en un 37%; además no existe integración coordinada de las áreas

46%; no se brinda información adecuada 80% y que se debe capacitar al personal mejoraría la atención un 71%. Información y validan y justifican la presente propuesta, para ello se plantea lo siguiente: Plan de capacitación para los servidores administrativos de la Dirección Distrital 09d01 Ximena.

OBJETIVOS.

GENERAL. –

Mejorar la calidad de servicio del personal administrativo de la Dirección Distrital 09d01 Ximena del Ministerio de Educación de Guayaquil-Ecuador.

ESPECÍFICOS. –

Establecer un organigrama orgánico y funcional para actuar con responsabilidad y eficiencia en el ambiente laboral, en la Dirección Distrital 09D01 Ximena.

Determinar las actividades del plan de capacitación para el personal administrativos, a fin de mejorar la calidad del servicio de la Dirección Distrital 09D01 Ximena 1 Educación. Diseñar el perfil profesional para el personal que labora en los diferentes puestos administrativos de la Dirección Distrital 09D01 Ximena 1 Educación.

Evaluar el nivel de conocimiento de los funcionarios Administrativos con respecto a la capacitación brindada a la Dirección Distrital 09D01 Ximena

MARCO LEGAL. –

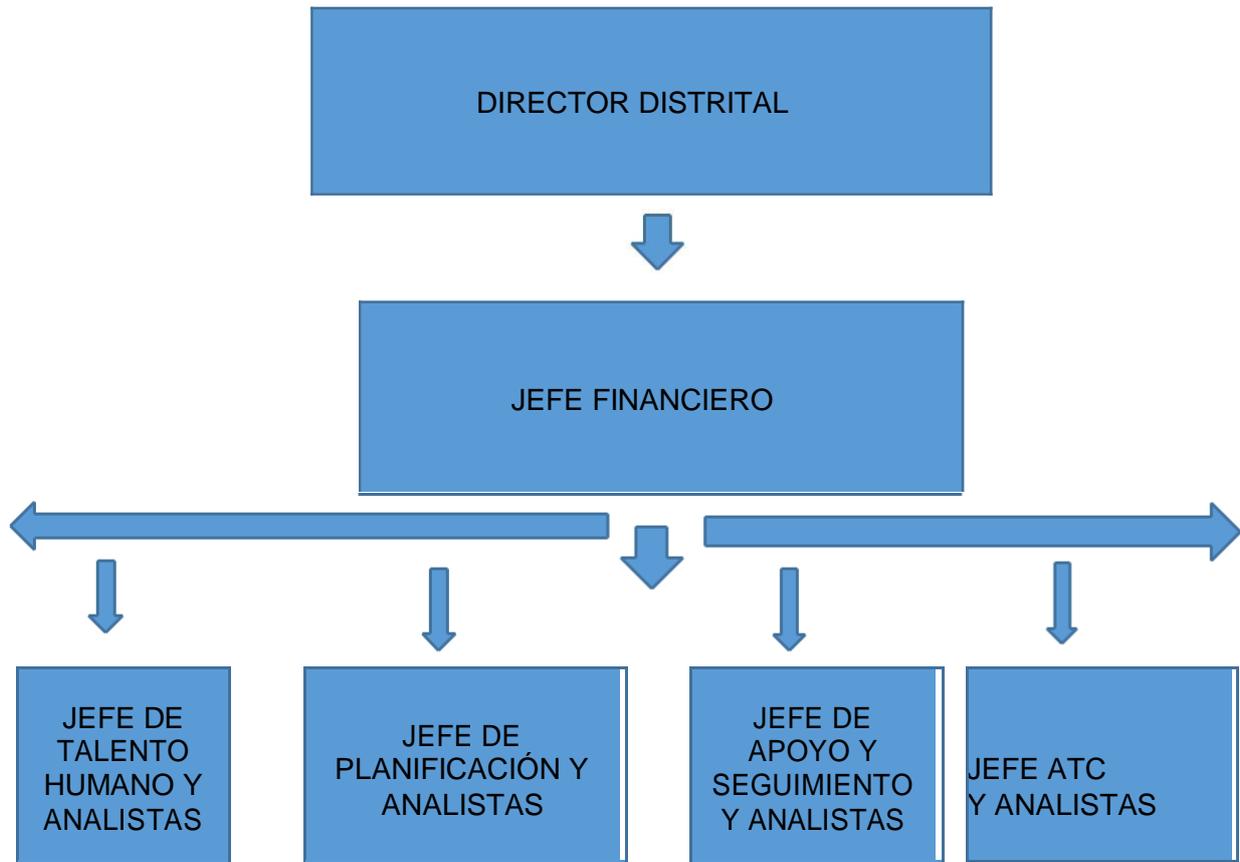
Considerando que, el primer inciso del artículo 204 de la Constitución de la República del Ecuador dispone: “El pueblo es el mandante y primer fiscalizador del poder público, en ejercicio de su derecho a la

participación. La Función de Transparencia y Control Social promoverá e impulsará el control de las entidades y organismos del sector público, y de las personas naturales o jurídicas del sector privado que presten servicios o desarrollen actividades de interés público, para que realicen con responsabilidad, transparencia y equidad; fomentará e incentivará la participación ciudadana; protegerá el ejercicio y cumplimiento de los derechos; y prevendrá y combatirá la corrupción. En concordancia con los numerales 2 y 5 del artículo 61 del mismo cuerpo normativo señala: Las ecuatorianas y ecuatorianos gozan de los siguientes derechos: 2. Participar en los asuntos de interés público y 5. Fiscalizar los actos del poder público. Adicionalmente en el Art. 95 de la Constitución de la República del Ecuador indica: Las ciudadanas y ciudadanos, en forma individual y colectiva, participarán de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, y en el control

popular de las instituciones del Estado y la sociedad, y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano.

Organigrama orgánico y funcional de la Dirección Distrital 09d01

Ximena 1 educación.



Fuente: Elaboración propia

La presente estructura del organigrama orgánico y funcional de la Dirección Distrital 09d01 Ximena 1 educación, es un instrumento de gestión propuesto por el autor de este estudio, a fin de ayuda a definir con claridad las funciones de las diferentes unidades administrativas de la organización y mejorar la calidad del servicio a los usuarios de la dirección distrital antes mencionada.

Plan de capacitación.

N°	ACTIVIDAD	OBJETIVO	INDICADOR	META en 25%	PERÍODO	FUNDAMENTACIÓN	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
1	Determinar los requerimientos de los usuarios para mejorar la calidad del servicio. Talento humano	Afianzar contenido de los requerimientos para el personal administrativo	Competencias laborales	Lograr en un 25%	2019-2021	Gestión de personal basada en competencias profesionales	Directivos, personal administrativo y maestrante.	100.00
2	Establecer los requerimientos de los usuarios en materia de desempeño laboral. Talento humano	Consolidar el trabajo en equipo del personal administrativo	Trabajo en equipo	Lograr en un 25%	2019-2021	Gestión de personal basada en competencias profesionales		100.00
3	Determinar los requerimientos de los usuarios para mejorar las relaciones interpersonales en materia de coordinación.	Afianzar las relaciones interpersonales para el personal administrativo	Relaciones interpersonales	Lograr en un 25%	2019-2021	Gestión de personal basada en competencias profesionales		100.00
4	Establecer los requerimientos de los usuarios para mejorar las relaciones interpersonales en	Apoyar las relaciones interpersonales para el personal administrativo	Sinceridad Honestidad Laboriosidad	Lograr en un 25%	2019-2021	Gestión de personal basada en competencias profesionales		100.00
5	Determinar los requerimientos de los usuarios para mejorar el compromiso y conocimiento del cargo.	Afianzar el compromiso y conocimiento del cargo del personal administrativo	Capacitaciones Actualizaciones Especializaciones	Lograr en un 25%	2019-2021	Gestión de personal basada en competencias profesionales		100.00
6	Determinar los requerimientos de los usuarios para mejorar los valores en materia de Innovación,	Afianzar los valores en materia de Innovación	Creatividad Innovación Motivación	Lograr en un 25%	2018-2021	Gestión de personal basada en competencias		100.00
7	Establecer los requerimientos de los usuarios para mejorar el desempeño en materia de cumplimiento de normas.	Administrar adecuadamente el tiempo y los recursos en materia del cumplimiento de normas	Obligaciones Responsabilidades Respeto a la normativa educativa	Lograr en un 25%	2018-2021	Gestión de personal basada en competencias		100.00
8	Determinar los requerimientos para mejorar el desempeño en materia capacitación laboral,	Administrar adecuadamente el tiempo y los recursos en materia capacitación laboral,	Reconocimiento a su labor Valoración por el trabajo que realiza	Lograr en un 25%	2018-2021	Gestión de personal basada en competencias		100.00
							TOTAL	S/. 800.00

Áreas del Plan de Capacitación

La capacitación será financiada por la Institución, con el fin de dar mejorar la calidad del servicio a los usuarios en los procesos Administrativos de la Dirección Distrital 09D01 Ximena 1 Educación

N:	TIPO DE FORMACIÓN	Acciones del plan de capacitación de la Dirección Distrital 09d01 Ximena 1 educación	DURACIÓN HORAS
1	TÉCNICA	CONOCIMIENTO ESPECÍFICO EN TALENTO HUMANO	40
2	TÉCNICA	CONOCIMIENTO ESPECÍFICO EN FINANCIERO	40
3	TÉCNICA	CONOCIMIENTO ESPECÍFICO EN PLANIFICACIÓN	40
4	TÉCNICA	CONOCIMIENTO ESPECÍFICO EN APOYO SEGUIMIENTO Y REGULACIÓN	40
5	TÉCNICA	CONOCIMIENTO ESPECÍFICO EN ATENCIÓN CIUDADANA	40

Fuente: Elaboración propia

Cronograma de actividades del Plan de Capacitación de la Dirección Distrital 09d01 Ximena 1 Educación 2019

AREAS DE ATENCIÓN	HORAS	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
TALENTO HUMANO	40								
FINANCIERO	40								
ATENCIÓN CIUDADANA	40								
PLANIFICACIÓN	40								
APOYO Y SEGUIMIENTO	40								

Fuente: Elaboración propia

**Perfil de los puestos administrativos de la
Dirección Distrital 09d01 Ximena 1 Educación**

Puestos Administrativos	Perfil Académico Requerido
Talento Humano	Psicología industrial, administración derecho (tercer nivel)
Financiero - Contable	Contabilidad, finanzas, auditoria, talento humano (tercer nivel)
Atención Ciudadana	Administración de relaciones públicas. comunicación social. marketing (tercer nivel)
Apoyo Seguimiento y Regulación	Administración educativa ciencias de la educación, administración pública (tercer nivel)
Planificación	Ciencias de la educación, administración, economía, procesos (tercer nivel)

Fuente: Elaboración propia

CAPACITACIÓN DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 09D01 XIMENA 1 EDUCACIÓN		
• DENOMINACIÓN	JEFATURA Y ANALISTAS DEPARTAMENTO TALENTO HUMANO	
• COLECTIVO	ADMINISTRATIVO	LOEI. Ley Orgánica de Educación
• NÚMERO DE HORAS	40	
• NÚMERO DE CUPOS	5	
• GRUPOS	1	
• OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • MANEJAR Y SUPERVISAR LOS PROCESOS DE RECATEGORIZACIÓN Y ASCENSO • SUPERVISAR Y MANEJAR LAS JUBILACIONES • REVISAR Y EVALUAR LAS RENUNCIAS DE DOCENTES • ANALIZAR Y VERIFICAR LOS PROCESOS DE DENUNCIAS • VERIFICAR Y ANALIZAR LAS VACACIONES • CONTROLAR Y SUPERVISAR LAS ASISTENCIAS DE LOS DOCENTES 	
• CONTENIDO	<ul style="list-style-type: none"> • SUBSISTEMAS DE TALENTO HUMANO 	
• CALENDARIO PREVISTO	Del 4,1,2,3 MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO 2019	
• PRESUPUESTO	USD \$ 100	

Fuente: Elaboración propia

CAPACITACIÓN DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 09D01 XIMENA 1 EDUCACIÓN		
• DENOMINACIÓN	JEFATURA Y ANALISTAS DEPARTAMENTO FINANCIERO-CONTABLE	
• COLECTIVO	ADMINISTRATIVO	LOEI. Ley Orgánica de Educación
• NÚMERO DE HORAS	40	
• NÚMERO DE CUPOS	5	
• GRUPOS	1	
• OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> •CONTROLAR Y EJECUTAR GASTOS CORREINTES PAGOS Y CRÉDITOS, REMUNERACIONES Y OBLIGACIONES FISCALES •ELABORAR Y REGISTRAR APORTES Y OBLIGACIONES PATRONALES, TRIBUTARIAS, FLUJO DE CAJA E INFORME. •REALIZAR PAGO DE HABERES PERSONALES APORTES PERSONALES, FLUJO DE CAJA •ELABORAR Y VERIFICAR INVENTARIO INSTITUCIONAL. •EJECUTAR TRANSACCIONES •ELABORAR PRESUPUESTO •REALIZAR FONDOS DE CAJA CHICA FONDOS ROTATIVOS. 	
• CONTENIDO	. <input type="checkbox"/> SUBSISTEMAS DE FINANCIERO CONTABLE	
• CALENDARIO PREVISTO	Del 4,1,2,3 MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO 2019	
• PRESUPUESTO	USD \$ 100	

Fuente: Elaboración propia

CAPACITACIÓN DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 09D01 XIMENA 1 EDUCACIÓN	
• DENOMINACIÓN	JEFATURA Y ANALISTAS DEPARTAMENTO PLANIFICACION
• COLECTIVO	ADMINISTRATIVO LOEI. Ley Orgánica de Educación
• NÚMERO DE HORAS	40
• NÚMERO DE CUPOS	5
• GRUPOS	1
• OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> •ANALIZAR LAS POLITICA DE PROGRAMACION PRESUPUESTARIA EDUCATIVA •ELABORAR Y CONSOLIDAR EL POA Y PAI •ANALIZAR INFORMES DE PROYECTO DE INVERSIÓN EDUCATIVA •REALIZAR PROPUESTAS Y APROBACIÓN DE OFERTAS EDUCATIVAS •IDENTIFICAR REQUERIMIENTOS DE OFERTAS EDUCATIVAS. •ELABORAR DATOS ESTADÍSTICOS INSTITUCIONAL PARA EL RESPECTIVO SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN •ELABORAR INFORMES DE FUNCIONAMIENTO DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS. •ASESORAR ASISTENCIA TECNICA A LAS
• CONTENIDO	• SUBSISTEMAS DE PLANIFICACION
• CALENDARIO PREVISTO	Del 4,1,2,3 MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO 2019
• PRESUPUESTO	USD \$100

Fuente: Elaboración propia

CAPACITACIÓN DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 09D01 XIMENA 1 EDUCACIÓN		
• DENOMINACIÓN	JEFATURA Y ANALISTAS DEPARTAMENTO APOYO SEGUIMIENTO Y REGULACION	
• COLECTIVO	ADMINISTRATIVO	LOEI. Ley Orgánica de Educación
• NÚMERO DE HORAS	40	
• NÚMERO DE CUPOS	5	
• GRUPOS	1	
• OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> •SUPERVISAR EL CONTROL PARA LOS DIFERENTES NIVELES DE EDUCACIÓN PARTICULAR Y FISCOMISIONAL •ORGANIZAR INSPECCIONES PERIÓDICAS A TODAS LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS •CONSENSUAR CON LOS GOBIERNOS ESCOLARES LOS PROBLEMAS DE CONVIVENCIA •EFECTUAR INFORMES TÉCNICOS DE DENUNCIAS , •RESOLUCIÓN DE LEGALIZACIÓN DE PROMOCIONES NACIONALES Y EXTRANJEROS. 	
• CONTENIDO	SUBSISTEMAS DE APOYO Y SEGUIMIENTO DE REGULACION.	
• CALENDARIO PREVISTO	Del 4,1,2,3 MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO 2019	
• PRESUPUESTO	USD \$100	

Fuente: Elaboración propia

CAPACITACIÓN DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 09D01 XIMENA 1 EDUCACIÓN		
• DENOMINACIÓN	JEFATURA Y ANALISTAS DEL DEPARTAMENTO DE ATENCION CIUDADANA	
• COLECTIVO	ADMINISTRATIVO	LOEI. Ley Orgánica de Educación
• NÚMERO DE HORAS	40	
• NÚMERO DE CUPOS	5	
• GRUPOS	1	
• OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> •ANALIZAR SOLUCIONES INQUIETUDES , QUEJÁS, RECLAMOS •REALIZAR EL DESPACHO DE TÍTULOS DE BACHILLER •ANALIZAR Y ORGANIZAR DESPACHO DE TÍTULOS Y REQUERIMIENTOS EN EL EXTERIOR •IDENTIFICAR LA LEGALIDAD DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS Y LA CIUDADANÍA •REALIZAR REPORTES SOBRE LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS •ELABORAR INFORMES TÉCNICOS SOBRE RÉGIMEN ESCOLAR •REALIZAR INFORMES MENSUALES , SOBRE TRÁMITES INQUIETUDES DEL USUARIO. 	
• CONTENIDO	SUBSISTEMAS DE ATENCION AL USUARIO	
• CALENDARIO PREVISTO	Del 4,1,2,3 MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO 2019	
• PRESUPUESTO	USD \$100	

Fuente: Elaboración propia

CAPACITACIÓN DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 09D01 XIMENA 1 EDUCACIÓN	
• DENOMINACIÓN	JEFATURA
• COLECTIVO	ADMINISTRATIVO LOEI. Ley Orgánica de Educación
• NÚMERO DE HORAS	40
• NÚMERO DE CUPOS	5
• GRUPOS	1
• OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Tener mayor conciencia de quienes son y cuáles son sus potencialidades y capacidades. • Generar una comunicación efectiva y asertiva consigo mismos, con sus grupos de trabajo y el público en general. • Tomar conciencia de cómo interacciona con otras personas y con el entorno. • Propiciar una buena integración de las capacidades, habilidades y destrezas de cada persona para el logro de los objetivos institucionales y la satisfacción personal en la consecución de los mismos a la motivación de equipos de trabajo.
• CONTENIDO	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento intrapersonal • Conocer mis emociones • Porque es importante conocer mis emociones • La comunicación efectiva y asertiva • Elementos de la comunicación • Modelos tradicionales de la comunicación • La asertividad en la comunicación • La escucha activa • La comunicación: base para el logro de resultados.
• CALENDARIO PREVISTO	Del 4,1,2,3 MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO 2019
• PRESUPUESTO	USD \$100

Fuente: Elaboración propia

EVALUACIÓN

La evaluación es un proceso en el plan de capacitación que tiene la finalidad de dar a conocer los conocimientos adecuados referentes a los temas que acontecen deficiencia en los puestos Administrativos en la Dirección Distrital 09D01 Ximena 1 Educación

En el plan de capacitación se evalúa lo siguiente:

- Planificación
- Contenido
- Desarrollo y/o ejecución del plan de capacitación
- Evaluación a los funcionarios
- Evaluación de las jornadas de trabajo
- Evaluación de los resultados de formación
- Evaluación los usuarios por el servicio obtenido.

Se proporcionará certificados únicamente con la aprobación de la autoridad distrital.

Capacitación de aprobación de un 70%

REFERENCIAS

- Abad Acosta, M. G. (2014). *Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil*. En M. G. Abad Acosta, *Análisis de calidad del servicio al cliente interno y ext.*
- C.e, T. (2014). *CALIDAD DEL SERVICIO DE UN RESTARANTE*. TRUJILLO PERU. .
- Casalino-Carpio, G. E. (2008). *Calidad de servicio de la consulta externa*.
- Castañeda Ortiz, D. C. (2013). *Intervenciones a las causas de insatisfacción de los usuarios del servicio de urgencias en el Hospital San Rafael de Itagüí - Antioquia, durante el segundo semestre del año 2012*. AUDITORIA EN SALUD, 8.
- Moliner Velázquez, B. G.-C. (2008). *Análisis del comportamiento de queja del consumidor: Una investigación exploratoria en el contexto de los restaurantes*. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía*.
- Obed, D. (16 de Abril de 2015). *Elaboración de un plan de capacitación*. *Consultoría y Asesoría Filosófica*. Obtenido de Obed Delfín: <http://obeddelfin.blogspot.com/2015/04/elaboracion-de-un-plan-de-capacitacion.html>.
- Poma Ortiz, G. G. (2012). *“Propuesta para mejorar la calidad de los servicios*. 174.
- Solórzano Miranda, K. L. (2016). *Diagnóstico de la satisfacción de los estudiantes en relación al servicio brindado en el departamento en unidad de titulación de la carrera ingeniería comercial de la universidad de Guayaquil en el año 2016*. . Guayaquil: Universidad de Guyaquil.
- Velázquez, B. M. (2004). *La formación de la satisfacción/insatisfacción del consumidor y del*. (2004). .

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento de evaluación a docentes del Colegio Leónidas Ortega Moreira

Folio: _____

Entrevistador/a: _____

Fecha: ____/____/____

Se encontrará una serie de preguntas con la finalidad de dar la opinión sobre la Dirección Distrital 09D01 Ximena 1 Educación mediante esto queremos conocer lo que piensa la gente como usted sobre esta temática.

Por favor lea las instrucciones al inicio de cada sección y conteste la alternativa que más se acerca a lo que usted piensa. Sus respuestas son confidenciales y serán reunidas junto a las respuestas de muchas personas que están contestando este cuestionario en estos días. Muchas gracias.

A continuación, se describen un grupo de atributos que dan a conocer la evaluación del servicio. Marque con una X las proposiciones que en su criterio distinguen la evaluación

OBJETIVO DE LA ENCUESTA: Evaluar información acerca de la calidad del servicio de la Dirección Distrital 09D01 Ximena 1 Educación con el fin de implementar una estrategia para mejorar la calidad del servicio.

1.-Cómo es la atención de la Dirección Distrital 09D01 Ximena 1 Educación?

_____ Mala
_____ Regular
_____ Bueno

2.-Cómo es el servicio de los tramites documentarios de la Dirección Distrital 09D01 Ximena 1 ¿Educación?

_____ Mala
_____ Regular
_____ Bueno

3.-Cómo es la eficacia de los trámites documentarios de la Dirección Distrital 09D01 Ximena 1 ¿Educación?

_____ Baja
_____ Media
_____ Alta

4.-Qué departamentos administrativos de la Dirección Distrital 09D01 Ximena 1 Educación brindan un mejor servicio?

_____ Talento Humano
_____ Administración Escolar
_____ Financiero
_____ Atención Ciudadana

----- Ninguno

5.- La Dirección Distrital 09D01 Ximena 1 Educación Brinda la información adecuada al usuario para los diferentes procesos administrativos.

Siempre
 A veces
 nunca

6.-Cuán a menudo existe coordinación administrativa en los diferentes departamentos de la Dirección Distrital 09D01 Ximena 1 Educación?

Siempre
 A veces
 nunca

7.-En que porcentaje los funcionarios administrativos de la Dirección Distrital 09D01 Ximena 1 Educación se encuentran aptos para ejercer sus puestos?

25%
 50%
 100%

8.-La entrega de los trámites administrativos de la Dirección Distrital 09d01 Ximena 1 educación lo hacen en:

La fecha no indicada
 No dan respuestas
 La fecha indicada

9.- Para mejorar la calidad del servicio de la Dirección Distrital 09D01 Ximena 1 Educación sería recomendable:

Brindar Capacitación al personal
 Personal calificado

OBSERVACIÓN: _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

**Anexo 2: Entrevista a padres de familia de la Unidad Educativa Leónidas Ortega
Moreira**

Nombre del entrevistado (a):

Nombre del entrevistador:

Fecha: _____ Hora de inicio:

Hora de finalización: _____

PREGUNTAS RELACIONADAS A LA DIRECCIÓN DISTRITAL XIMENA 1 EDUCACIÓN

GUAYAQUIL – ECUADOR

MARQUE X LA OPCION QUE DESEE SEGÚN SU CRITERIO

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA: El objetivo de la entrevista es para recolectar información acerca del servicio brindado por parte de la Dirección Distrital Ximena 1 Educación con el fin de implementar un plan para mejorar la calidad del servicio.

1.- ¿Considera usted que la atención al usuario, de la Dirección Distrital Ximena 1

Educación es buena?

___ SI

___ NO

2.- ¿Qué opinas acerca de la calidad del servicio de la Dirección Distrital Ximena 1 Educación,

___ BUENA

___ REGULAR

___ MALA

3.- ¿Cree usted que el personal administrativo de la Dirección Distrital Ximena 1 Educación está apto para ejercer los puestos?

___ SI

___ NO

4.- ¿Cree usted que existe coordinación administrativa en las diferentes áreas de la Dirección Distrital Ximena 1 Educación?

SI
 NO

5.- ¿Cree usted que el tiempo de los tramite realizados en la Dirección Distrital Ximena 1 Educación se entregan en el día estipulado?

SI
 NO

6.-Considera usted que los procesos administrativos la Dirección Distrital Ximena 1 Educación satisface al usuario?

SI
 NO

Anexo 3: Guía De Pautas y Cuestionario



Constancia de validación

Yo, con DNI N.º.....Magister en.....N.º

ANR: , de profesión..... desempeñándome actualmente como en

.....

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Guía de Pautas Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					
2. Objetividad					
3. Actualidad					
4. Organización					
5. Suficiencia					
6. Intencionalidad					
7. Consistencia					
8. Coherencia					
9. Metodología					

Cuestionario para jóvenes universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					
2. Objetividad					
3. Actualidad					
4. Organización					
5. Suficiencia					
6. Intencionalidad					
7. Consistencia					
8. Coherencia					
9. Metodología					

Anexo 4: Autorización aplicación de instrumento de investigación

MINISTERIO
DE EDUCACIÓN



Guayaquil, Diciembre 5 del 2018

Ing.

Boris Alava Jordan

Presente

De mi Consideración:

Una vez realizado y socializado su pedido, donde solicita se le permita un trabajo investigativo en la Dirección Distrital 09D01 Ximena 1, cuyo Título es Plan de capacitación para los puestos administrativos y su contribución a la mejora de la calidad del servicio de la Dirección Distrital 09D01 Ministerio de Educación Guayaquil- Ecuador, previo Requisito para obtener su Título de Magister en la Universidad Cesar Vallejo del vecino País Perú, como Autoridad de la Institución, me permito autorizarle que realice el trabajo, requerido para que culmine con éxito su preparación académica de Postgrado.

El presente documento sirve como constancia del trabajo que usted realizará en esta Dirección Distrital.

Atentamente,


Ing. Gina Ramirez Zeller MSc
DIRECTORA
Dirección Distrital 09D01 Ximena 1, Educación

Anexo 5: Constancia de validación del instrumento



Constancia De Validación

Yo, Freire Ching Ricardo Alfonso, con DNI N° 0908448558 Magister En Gestión Ambiental, de profesión Ingeniero Químico desempeñándome actualmente como Docente en el Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

Guía de Pautas Para Jóvenes Universitarios de la UCV- Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	✓
2. Objetividad				✓	✓
3. Actualidad				✓	✓
4. Organización				✓	✓
5. Suficiencia				✓	✓
6. Intencionalidad				✓	✓
7. Consistencia				✓	✓
8. Coherencia				✓	✓
9. Metodología				✓	✓

Cuestionario Para Jóvenes Universitarios de la UCV- Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	✓
2. Objetividad				✓	✓
3. Actualidad				✓	✓
4. Organización				✓	✓
5. Suficiencia				✓	✓
6. Intencionalidad				✓	✓
7. Consistencia				✓	✓
8. Coherencia				✓	✓
9. Metodología				✓	✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Guayaquil a los 22 días del mes de Noviembre del Dos mil Dieciocho.

Mgr. : Freire Ching Ricardo Alfonso
 DNI : 0908448558
 Especialidad :
 E-mail : rfreire@itssb.edu.ec

“PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LOS PUESTOS ADMINISTRATIVOS Y SU CONTRIBUCIÓN A LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 09D01 Ximena 1 MINISTERIO DE EDUCACIÓN 2019”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE PAUTAS

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96				
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100				
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	✓	✓						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	✓	✓						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																	✓	✓						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																	✓	✓						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y																	✓	✓						

	calidad.																	✓	✓			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																	✓	✓			
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																	✓	✓			
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																	✓	✓			
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																	✓	✓			

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Guayaquil, 22 de Noviembre de 2018.


 Mgr.: Ricardo Alfonso Freire Ching
 DNI: 0908448558
 Teléfono: 0987270116
 E-mail: rfreire@itsb.edu.ec

Constancia De Validación

Yo, Sanmartín Reyes Brenda Holanda, con DNI N° 0921822805 Magister En Diseño Curricular. de profesión Licenciada En Ciencias De La Educación Especialización: Informática desempeñándome actualmente como Docente en el Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Guía de Pautas Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	✓
2. Objetividad				✓	✓
3. Actualidad				✓	✓
4. Organización				✓	✓
5. Suficiencia				✓	✓
6. Intencionalidad				✓	✓
7. Consistencia				✓	✓
8. Coherencia				✓	✓
9. Metodología				✓	✓

Cuestionario Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	✓
2. Objetividad				✓	✓
3. Actualidad				✓	✓
4. Organización				✓	✓
5. Suficiencia				✓	✓
6. Intencionalidad				✓	✓
7. Consistencia				✓	✓
8. Coherencia				✓	✓
9. Metodología				✓	✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Guayaquil a los 22 días del mes de Noviembre del Dos mil Dieciocho.


 Mgtr. : Sanmartín Reyes Brenda Holanda
 DNI : 0921822805
 Especialidad :
 E-mail : bsanmartin@itssb.edu.ec

“PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LOS PUESTOS ADMINISTRATIVOS Y SU CONTRIBUCION A LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA DIRECCION DISTRITAL 09D01 Ximena-1 MINISTERIO DE EDUCACION 2019”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE PAUTAS

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																					
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																					
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																					

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Guayaquil, 22 de Noviembre de 2018.


 Mgr.: Sanmartín Reyes Brenda Holanda
 DNI: 0921822805
 Teléfono: 0990196862
 E-mail: bsanmartin@itssb.edu.ec

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Teresa Marisela Parrales Ponce con DNI N° 0916622426 Magister en Administración Educativa y Pedagogía de profesión de Lcda en Educación desempeñándome actualmente como Docente en el Colegio Leonidas Ortega Moreira en Educación Básica.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Guía de Pautas Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	/
2. Objetividad				/	/
3. Actualidad				/	/
4. Organización				/	/
5. Suficiencia				/	/
6. Intencionalidad				/	/
7. Consistencia				/	/
8. Coherencia				/	/
9. Metodología				/	/

Cuestionario Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	/
2. Objetividad				/	/
3. Actualidad				/	/
4. Organización				/	/
5. Suficiencia				/	/
6. Intencionalidad				/	/
7. Consistencia				/	/
8. Coherencia				/	/
9. Metodología				/	/

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Guayaquil a los 22 días del mes de Noviembre del Dos mil Dieciocho.



Mgtr. : Teresa Marisela Parrales Ponce
 DNI : 0916622426
 Especialidad : Magister en Educación
 E-mail : teresa.parrales.edu.ec

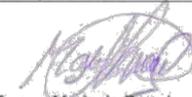
“PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LOS PUESTOS ADMINISTRATIVOS Y SU CONTRIBUCION A LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA DIRECCION DISTRITAL 09D01 Ximena 1 MINISTERIO DE EDUCACION 2019”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE PAUTAS

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	✓	✓			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	✓	✓			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																	✓	✓			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																	✓	✓			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																	✓	✓			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																	✓	✓			
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																	✓	✓			
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																	✓	✓			
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																	✓	✓			

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Guayaquil, 22 de Noviembre de 2018.


 Mgtr.: Teresa Marisela Parrales Ponce
 DNI: 0916622426
 Teléfono: 095867453
 E-mail: teresa.parrales.edu.ec

Anexo 6: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Insatisfacción de los usuarios por el mal servicio de información y procesos administrativos en los diferentes departamentos administrativos de la Dirección Distrital 09D01 Ximena 1 Educación, además de las diversos problemas y quejas por el mal servicio que brinda la institución distrital debido a no tener conocimiento y por la desorganización institucional.</p>	<p>Caracterizar el estado actual orgánico y funcional de la Dirección Distrital 09D01 Ximena 1 Educación.</p> <p>Determinar la influencia del plan de capacitación a los puestos administrativos en la calidad del servicio de la Dirección Distrital 09D01 Ximena 1 Educación.</p> <p>Determinar el perfil administrativo para desempeñarse en los puestos administrativos en los de mejora de la Calidad del Servicio.</p> <p>Evaluar el nivel de Satisfacción del usuario de la Dirección Distrital 09D01 Ximena 1 Educación con el servicio recibido</p>	<p>Si se establece un plan de capacitación en los puestos administrativos se mejorará la calidad del servicio de la Dirección Distrital 09D01 Ministerio de Educación</p>	<p>Variable independiente: Plan de Capacitación para los puestos administrativos de la Dirección Distrital 09D01 Ministerio de Educación. Guayaquil- Ecuador</p> <p>Variable dependiente: Insatisfacción de los usuarios por el mal servicio de los procesos administrativos de la de la Dirección Distrital 09D01 Ministerio de Educación Guayaquil- Ecuador</p>	<p>Nivel de integración Coordinada de áreas.</p> <p>Tiempo de duración del Proceso.</p> <p>Nivel de satisfacción Usuario.</p> <p>Tiempo de atención, y profesional del personal</p>	<p>Carácter: este tema es de carácter cuantitativa y cualitativo, es decir, mixto, porque es en base a una justificación que aqueja a la problemática de la inconformidad del servicio de los usuarios de la Dirección Distrital 09D01 Ministerio de Educación.</p> <p>Naturaleza: este tema según su naturaleza es participativo porque conlleva un problema de insatisfacción del servicio por parte de la comunidad y las personas que dependen de la Institución investigada.</p> <p>Alcance: esta investigación según su alcance del temporal es sincrónico conocer el problema a medida que los usuarios solicitan del servicio de la Dirección Distrital 09D01 Ministerio de Educación.</p> <p>Diseño de investigación.</p> <p>Unidad de análisis. - en esta oportunidad la fuente de información son docentes y padres de familia.</p> <p>Población (n). - la población está basada en los docentes de la unidad educativa Leónidas Ortega Moreira con un total de 35 docentes, y con un total de 100 padres de familia en el cual se escoge 55 como muestra simple aleatoria, cabe recalcar que dicha institución forma parte de la Dirección Distrital 09D01 Ximena Educación, en base a encuestas y entrevistas, se trabajó con esta población, porque es representativa en la presente investigación.</p>

Anexo 7: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, **DAYRON LUGO DENIS**, docente revisor del trabajo investigación de la Universidad César Vallejo Piura, titulado **“Plan de capacitación para los puestos administrativos y su contribución a la mejora de la calidad del servicio de la Dirección Distrital 09D01 Ministerio de Educación Guayaquil-Ecuador”** del estudiante **BORIS DANIEL ÁLAVA JORDÁN.**, he constatado que la investigación tiene un índice de similitud de 16 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Piura, 13 de Abril de 2020



Dr. DAYRON LUGO DENIS

Carne de Extranjería No: 001911323

Anexo 8: Pantallazo del Software Turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area shows a document with several sections highlighted in pink, indicating plagiarism. The sections are:

- 1** ESCUELA DE POSGRADO
- PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA
- Plan de capacitación para los puestos administrativos y su contribución a la mejora de la calidad del servicio de la Dirección Distrital 09D01 Ministerio de Educación Guayaquil-Ecuador
- 2** TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestro en Administración de Negocios - MBA
- AUTOR: Br. Alava Jordán Boris Daniel (ORCID: 0000-0003-3806-0853)

The right sidebar shows a "Resumen de coincidencias" (Summary of matches) with a large red "16%" similarity score. Below this, it lists six sources of matches:

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	8%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	prezi.com Fuente de Internet	<1%
5	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	repositorio...	<1%

At the bottom of the interface, there is a status bar with the following information: "Página: 1 de 32", "Número de palabras: 7802", "Text-only Report", "High Resolution", and "Activado". A watermark for "UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL ESCUELA DE POSGRADO UCV" is visible in the bottom right corner.

Anexo 10: Autorización de la versión final de la tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
LA UNIDAD DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Álava Jordán, Boris Daniel

INFÓRME TITULADO:

**“Plan de capacitación para los puestos administrativos y su contribución a
la mejora de la calidad de servicio de la Dirección Distrital 09D01 Ministerio
de Educación Guayaquil Ecuador”**

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

SUSTENTADO EN FECHA: 24 DE OCTUBRE DE 2019.

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD.



MG. KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN Y GRADOS UPG
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO -PIURA