

ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y
GOBERNABILIDAD

Análisis de cultura de calidad de los trabajadores en educación
pública, años 2018-2021: un estudio de caso

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

AUTORA:

Levano Arcos, Maria del Carmen (orcid.org/0000-0001-7562-6364)

ASESOR:

DR. Paca Pantigoso, Flabio Romeo (orcid.org/0000-0002-6921-4125)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización Del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi madre por su motivación y apoyo
Incondicional para seguir
realizándome Profesionalmente.

A mi Querido Hijo Enrique por ser mi
inspiración de superación, por su
apoyo y comprensión del día a día.

A mis Angelitos allá en el cielo
Albertito y Mamá Luchita que siempre
me guían, iluminan y protegen en todo
lo que me propongo.

MARICARMEN

Agradecimientos

Al promotor de la Universidad Privada “César Vallejo” que a pesar de las debilidades que pudo ver, se preocupó por brindar opciones a todos los estudiantes una opción viable para recibir Educación Superior de Posgrado de calidad.

A los Directivos de la Escuela de Posgrado por su permanente preocupación por atender con eficiencia y eficacia a los usuarios de sus servicios en las diferentes Maestrías, Doctorados.

A las autoridades de la Sede Lima Este-San Juan de Lurigancho que desde el comienzo de nuestros estudios nos dieron todas las facilidades para estudiar en su moderna infraestructura, pero a partir del 2020 debido a la Pandemia COVID-19 se pudo realizar los estudios de manera no presencial sin dar opción de no perder nuestros ciclos de estudios hasta el año académico activando diversas plataformas para continuar estudiando.

Al Dr. Flabio Romeo Paca Pantigoso, nuestro asesor de tesis, agradecerle infinitamente por brindarnos sus conocimientos, dedicación y apoyo para la realización de nuestra tesis.

Índice De Contenidos

| | |
|--|-------------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimientos | iii |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| Resumo | ix |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 7 |
| III. METODOLOGÍA | 18 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 18 |
| 3.1.1. Tipo de Investigación | 18 |
| 3.1.2. Diseño de Investigación. | 18 |
| 3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización. | 19 |
| 3.2.1. Matriz de Categorización. | 21 |
| 3.3. Escenario De Estudio | 21 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 22 |
| 3.5. Procedimiento | 24 |
| 3.6. Rigor científico | 25 |
| 3.7. Método de análisis de datos | 25 |
| 3.8. Aspectos éticos | 28 |
| IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN. | 29 |
| V. CONCLUSIONES | 42 |
| VI. RECOMENDACIONES | 44 |

| | |
|--|-----------|
| VII. PROPUESTA | 45 |
| 7.1. Propuesta para la solución del problema | 45 |
| 7.1.1. Generalidades | 45 |
| 7.1.2. Título del Proyecto | 45 |
| 7.1.3. Ubicación geográfica | 45 |
| 7.1.4. Beneficiarios | 45 |
| 7.1.5. Justificación | 45 |
| 7.1.6. Descripción de la problemática | 46 |
| 7.1.7. Impacto de la propuesta en los beneficiarios directos | 46 |
| 7.1.8. Impacto de la propuesta en los beneficiarios indirectos | 46 |
| 7.1.9. Objetivos | 47 |
| 7.1.10. Resultados esperados | 48 |
| 7.1.11. Costos de implementación de la propuesta | 48 |
| REFERENCIAS | 49 |
| ANEXOS | |

Índice De Tablas

| | |
|---|-----------|
| Tabla 1 <i>Análisis ideográfico para entrevistado 1</i> | 10 |
| Tabla 2 <i>Análisis ideográfico para entrevistado 2</i> | 12 |
| Tabla 3 <i>Análisis ideográfico para entrevistado 3</i> | 14 |
| Tabla 4 <i>Análisis ideográfico para entrevistado 4</i> | 16 |
| Tabla 5 <i>Análisis ideográfico para entrevistado 5-</i> | 18 |
| Tabla 6 <i>Análisis ideográfico para entrevistado 6</i> | 20 |
| Tabla 7 <i>Análisis ideográfico para entrevistado 7</i> | 22 |
| Tabla 8 <i>Análisis ideográfico para entrevistado 8</i> | 23 |
| Tabla 9 <i>Convergencias y divergencias de las unidades de significado</i> | 24 |
| Tabla 10 <i>Resumen</i> | 39 |

Resumen

La investigación tuvo por objetivo caracterizar el análisis de cultura de calidad de los trabajadores en educación pública de Ica. En lo relacionado a la metodología usada se apoyó en el enfoque cualitativo, tipo de investigación fenomenológica con estudio de casos, considerando categorías, subcategorías a través de la técnica de la entrevista, análisis documental con sus instrumentos guía de entrevista, ficha de análisis documental, respectivamente se logró construir conocimientos sobre las categorías en estudio, además de alcanzar una propuesta para darle sostenibilidad y manejo a la cultura de calidad en los trabajadores motivo de estudio. Se realizaron las fases que contempla la ruta fenomenológica, se hizo análisis ideográfico y nomotético de la información proporcionada por los instrumentos de recolección de datos. Se llega a la conclusión que alcanzar un buen manejo sobre la cultura de calidad hace más efectiva, eficaz y eficiente la atención a los usuarios, dándoles confianza, fiabilidad, responsabilidad, garantía y tangibilidad para poder satisfacer sus necesidades del usuario que hagan posible la calidad del servicio.

Palabras clave: Confianza, fiabilidad, responsabilidad, garantía, tangibilidad.

Abstract

The following research aimed to characterize the analysis of quality culture of workers in public education in Ica. In relation to the methodology used, it was supported by the qualitative approach, type of phenomenological research with case study, considering categories, subcategories through the Interview, documentary analysis with its Interview guide instruments, documentary analysis sheet, respectively, it was possible to build knowledge about the categories under study, in addition to reaching a proposal to give sustainability and management to the quality culture in the workers under study. The phases contemplated by the phenomenological route were carried out, an ideographic and nomothetic analysis of the information provided by the data collection instruments was made. It is concluded that achieving a good management of the quality culture makes the attention to the corresponding users more effective, efficient and efficient according to their presented requirement, giving them the due trust, reliability, responsibility, guarantee and tangibility to be able to satisfy their needs. of the user incorporating theories that make possible the quality of the service.

Keywords: Trust, reliability, responsibility, guarantee, tangibility

Resumo

A seguinte pesquisa teve como objetivo caracterizar a análise da cultura de qualidade dos trabalhadores da educação pública em Ica. Em relação à metodologia utilizada, apoiou-se na abordagem qualitativa, tipo de pesquisa fenomenológica com estudo de caso, considerando categorias, subcategorias por meio da técnica de entrevista, análise documental com seus instrumentos roteiro de entrevista, análise documental ficha, respectivamente, foi possível construir conhecimento sobre as categorias em estudo, além de chegar a uma proposta para dar sustentabilidade e gestão à cultura da qualidade nos trabalhadores em estudo. Foram realizadas as fases contempladas pelo percurso fenomenológico, foi feita uma análise ideográfica e nomotética das informações fornecidas pelos instrumentos de coleta de dados. Conclui-se que alcançar uma boa gestão da cultura da qualidade torna o atendimento aos usuários correspondentes mais eficaz, eficiente e eficiente de acordo com o requisito apresentado, dando-lhes confiança, confiabilidade, responsabilidade, garantia e tangibilidade para poder satisfazer suas necessidades do usuário que possibilitem a qualidade do serviço.

Palavras-chave: Confiança, confiabilidade, responsabilidade, garantia, tangibilidade

I. INTRODUCCIÓN

Palma et. al. (2018) en relación a cultura de calidad indica; el concepto de calidad va más allá del campo de la empresa, en el sector educativo es de mucha relevancia. El organismo de la Naciones Unidas indica que para la educación, la ciencia y la cultura (UNESCO) este tema es fundamental en todo el orbe. Es importante cuando se trata de cultura de calidad considerar aspectos como: confianza, fiabilidad, responsabilidad, garantía y tangibilidad tomando en cuenta lo planteado por Parasuraman et. al (1988). (pp. 169-185).

Por lo citado, es de especial importancia que en todas las gestiones que se realizan en el campo educativo siempre esté presente, se haga costumbre, se internalice en el imaginario institucional la cultura de calidad institucional.

Sánchez et. al. (2019) destacan que para construir cultura de calidad se tiene que tomar muy en cuenta el clima laboral de la entidad, este a su vez está impactado por el trabajo en equipo, el involucramiento para alcanzar los propósitos planteados (p.5), tal como lo resalta el autor citado el generar, cimentar cultura de calidad institucional demanda del trabajo cooperativo de todos los estamentos institucionales en cualquier institución educativa.

Talledo (2019) indica en relación a cultura de calidad que “el tema de calidad es un referente a tomar en cuenta para hacer sostenible el desarrollo de toda institución, de manera especial en el sector educativo” (p. 2), lo citado es de obligatorio cumplimiento en todos los procesos que abarcan la gestión de toda institución que tenga que ver con el quehacer educativo, por ello los gestores deben trabajar permanentemente para enraizarla en sus contextos laborales.

Aramendi Lekuona; Aramendi Jauregi (2020) en torno a contratación de personal señalan: “en Europa se toman en cuenta tres caminos para ingresar a una plaza en instituciones educativas: la oposición, el concurso y la selección abierta. Un detalle de esta forma de hacerlo, es que todo se da en las mismas instituciones educativas” (p. 4), en el viejo continente se han alcanzado niveles de madurez muy elevados, lo cual permite que de parte de los diferentes estados exista la confianza para que no sea el ministerio de educación o las instancias

intermedias las que conduzcan sus procesos de contratación de personal, sino que son los mismos centros educativos en ocasiones con el apoyo de los gobiernos locales.

Ruvalcaba (2019) también en relación a la contratación de personal docente en suelos mexicanos indica: “el proceso de evaluación nacional que se debe llevar a cabo para contratar personal docente ha ayudado a desterrar toda posibilidad de secretismo en este tema, hacer democrático el conjunto de etapas que comprende, destacando los aspectos meritocráticos” (p. 3), lo señalado marcó un hito en la contratación de personal docente en México, ya que es muy conocido, lo irregular, en muchas ocasiones inmoral, anti ético que eran los procesos para contratación de docentes en esta importante nación latinoamericana, por lo que pareciera que desde el año en que se realizó la investigación del autor citado, los procesos de contratación de personal docente han comenzado a cambiar.

Gómez; Díaz (2019) hace hincapié en que “los contratos que realiza el estado se caracteriza por ser promotora de deberes mutuos y siempre origina reconocimiento pecuniario” (pp. 285-325), lo expuesto por el autor citado es lo común en todo el mundo, ya que todos los docentes contratados por los organismos facultados a hacerlo, luego, de los procesos correspondientes y del cumplimiento de obligaciones contraídas se ejecutan plenamente al hacerse efectivas las remuneraciones del personal docente contratado.

En base a todo lo expuesto podemos señalar que todo servicio educativo debe considerar y aplicar los conceptos fundamentales de la cultura de calidad a cada una de las actividades que se desarrollan en las diferentes instituciones educativas, órganos intermedios porque de no hacerlo no se logrará cumplir con los perfiles establecidos para los distintos períodos de estudios de sus usuarios.

El establecer, internalizar los aspectos de cultura de calidad a todos los procesos que se producen dentro del sector educación permitirá realizar mejoras en la contratación de personal.

A su vez Castillo (2019) resalta en el Perú, en estos tiempos se toman por contrato en el sector educación personas con títulos de profesores, licenciados, también a titulados en profesiones liberales, inclusive con secundaria completa, esta realidad produce efectos negativos en la zona de satipo, huancayo, junín, ya que hay postulantes que presentan documentos falsificados. (p. 12)

Lo expuesto, trae graves consecuencias en la construcción del perfil del egresado de la educación básica, ya que no son adecuadamente formados, los resultados se aprecian cuando postulan a diversas instituciones de la etapa de la educación superior, sean universidades, institutos en donde el nivel de exigencia los excluye, quedándole como opción el presentarse a universidades privadas donde lo que prima es el lucro, ingresando a diferentes carreras profesionales ofertadas para en algún momento desertar y perder lo invertido en los años, semestres que permaneció en universidades, institutos privados.

Chong (2019) en torno a cultura de calidad resalta “dar servicios de calidad satisface las demandas planteadas por los usuarios, levantando la imagen ya ganada que tienen instituciones educativas donde es común esta característica” (p.14), por lo expuesto, es importante institucionalizar en todas las entidades públicas que brindan servicios educativos el concepto de cultura de calidad para que cada integrante de las instituciones brinden sus mejores fortalezas para aprovechar las oportunidades evitando permanentemente las amenazas propias de estos tiempos.

Asimismo, Failoc (2020) destaca “gozar de buena salud física, mental en todo servicio que se brinda” (p.20), por lo expuesto ese estado ideal que se busca para cualquier institución pública requiere de estados de salud física, mental apropiados, esto ayudar en implementar de manera objetiva la denominada cultura de calidad.

Todos los servicios que brinda el Estado, dentro de estos el de educación requieren de una adecuada atención para todos, con personal directivo, jerárquico, docente, administrativo, de servicios muy identificado con la labor que desarrolla por ello es fundamental que la contratación de personal planificado sea el mejor con reglas, procedimientos, técnicas e instrumentos adecuadas que

ayuden a contar con los recursos humanos más aptos, de no ser así se seguirán brindando malos servicios a nivel de las diferentes instancias, dentro de estas las instituciones de educación pública.

Según la dirección regional de educación de Ica (2021) En el período 2018-2021 se han realizado procesos para contratar personal docente para los diferentes niveles, modalidades, ciclos, programas a su cargo, así en el año 2017 se tomaron los servicios de 785 docentes, de los cuales 190 fueron profesoras de aula, 02 docentes coordinadoras, 229 animadoras PRONOEI; 112 auxiliares se derivaron al nivel de educación Inicial; En el nivel de educación primaria se contrataron 111 profesores de aula, 02 para aulas de innovación, 60 profesores de educación física es decir se tomaron los servicios profesionales de 173 docentes; en el nivel de educación secundaria se tomaron los servicios de 390 profesionales de la educación; 10 docentes para CEBA (Centros de educación básica alternativa); 17 para CETPRO (Centros de educación técnico productiva) y 03 para educación especial.

En el año 2018, el total de docentes contratados fue de 780; en 2019, 2020 el número de docentes contratados en el ámbito de Ica también fue de 780; en 2021 se han contratado 1180 docentes en la provincia de Ica.

La contratación de docentes en todos los niveles, modalidades apunta a seguir incrementándose en el ámbito de la provincia de Ica, siendo los niveles de educación inicial, secundaria en donde ha habido mayor número de contrataciones.

Al nivel de la ugel-pisco en lo que va del año 2021 se han contratado 121 docentes en el nivel de educación inicial; 159 en educación primaria; 286 en educación secundaria; 08 en CEBA avanzado; 03 CEBA intermedio; en educación básica Especial se han contratado 13 docentes y en CETPROS 16, haciendo un total de 606 profesores contratados.

A pesar de la Pandemia COVID 19 la demanda por el servicio educativo público ha crecido debido al traslado de muchos estudiantes de instituciones educativas privadas de mediana o pequeña envergadura que ante la crítica

situación económica por la que atravesaron se vieron en la obligación de cerrar los centros educativos que regentaban, además desde aquellas instituciones educativas grandes también un porcentaje considera.

Estudiar la importancia de la cultura de calidad establecida en la vida institucional de dependencias estatales importantes como son los órganos intermedios dentro de estos las instituciones de educación pública para realizar la selección de personal docente conforme a criterios técnicos, objetivos, coherentes a las exigencias de la actualidad es de palpante actualidad para los gestores públicos ya que de esa manera se garantizará la sostenibilidad de servicio educativo eficaz, eficiente, efectivo que requieren los habitantes de la región Ica.

Para la investigación a realizarse el problema general quedo formulado tal como se presenta: ¿Cómo se manifiesta la cultura de calidad en los trabajadores en educación pública, años 2018-2021?, asimismo los problemas específicos a resolver serán: ¿Cómo se manifiesta la confianza de los trabajadores en educación pública, años 2018-2021?; ¿Cómo se manifiesta la fiabilidad de los trabajadores en educación pública, años 2018-2021?; ¿Cómo se manifiesta la responsabilidad de los trabajadores en educación pública, años 2018-2021? ; ¿Cómo se manifiesta la noción de garantía de los trabajadores en la educación pública, años 2018-2021?; ¿Cómo se manifiesta la tangibilidad de los trabajadores en educación pública, años 2018-2021?

En lo concerniente a la Justificación Teórica, según MINEDU (2020), la calidad es un componente crítico del éxito de la institución educativa, teniendo en cuenta ciertos referentes que guían el logro de objetivos. El trabajo de investigación permite presentar parámetros, normatividad, lineamientos objetivos, concretos que fomentan el lograr lo planificado y satisfacer así las necesidades de los interesados, proporciona un conjunto de teorías que hacen posible la calidad de los servicios que pueden ayudar en la formulación de políticas públicas coherentes.

En cuanto a la Justificación Práctica la presente investigación comprende una propuesta para mejorar la cultura de calidad que se está tratando de implementar para la gestión educativa en la región Ica, ya que al analizar cómo se

viene haciendo efectiva a través de las categorías establecidas como son: confianza, fiabilidad, responsabilidad, garantía y tangibilidad planteadas por Parasuraman et. al (1988). (pp. 169-185) se estará brindando a los directivos, jerárquicos de esta instancia de gestión educativa las opciones más apropiadas para tener siempre presente este concepto en todos los procesos operativos, procesos misionales, procesos de soporte que se dan en este tipo de entidades públicas.

A su vez, la justificación metodológica se sustenta en el conjunto de etapas que requiere la generación de conocimiento científico como son el apreciar el problema, plantear alternativas de solución, el plantearse propósitos a cumplirse, lo cual será posible haciendo uso de técnicas, instrumentos de recolección de datos, información, propios de investigaciones cualitativas que se aplicarán a los integrantes de la muestra representativa que será consultada, quienes permitirán contrastar, validar las hipótesis planteadas y más adelante realizar la presentación de la tesis concluida y gestionar su publicación en una revista indexada a alguna base de datos seria.

Los resultados que se obtengan ayudarán especialmente a los responsables de las instituciones de educación pública para atender todos los procesos, procedimientos que a su interior se producen, estos están relacionados con las gestiones a favor de sus instituciones que realizan los directores, las directoras, los docentes que esperan resultados de sus trámites realizados, también tendrá como protagonistas considerados a los servidores administrativos, de servicio, proveedores, todos relacionados para brindar educación de calidad en sus jurisdicciones, lo expuesto respalda la Justificación Social del trabajo realizado..

El objetivo general de la investigación fue de determinar cómo se manifiesta la cultura de calidad de los trabajadores en la educación pública de Ica; y los objetivos específicos fueron el de demostrar cómo se manifiesta la confianza de los trabajadores en educación pública de Ica; demostrar cómo se manifiesta la fiabilidad de los trabajadores en educación pública de Ica; determinar cómo se manifiesta la responsabilidad de los trabajadores en

educación pública, de Ica; demostrar cómo se manifiesta la noción de garantía de los trabajadores en educación pública, de Ica; determinar cómo de manifiesta la tangibilidad de los trabajadores en educación pública, de Ica.

II. MARCO TEÓRICO

En lo concerniente a los antecedentes de la investigación tenemos a Sánchez et. al. (2019), el objetivo de este trabajo fue estudiar la influencia de la RSG en la eficacia, eficiencia, efectividad del gobierno de Villaflores, Chiapas. En cuanto al aspecto metodológico se analizaron cinco variables o áreas de estudio, a saber, la cultura de la calidad, la responsabilidad social del gobierno (RSG), la calidad de vida, la imagen del gobierno y la responsabilidad del gobierno hacia sus ciudadanos.

Sánchez Fernández y Ros-Manriquez desarrollaron y adaptaron el cuestionario (2019) basado en los instrumentos de Remoaldo et al. (2017) y Sánchez Fernández (2017), que incluía la calidad de la cultura, la calidad de vida, la imagen del gobierno, la creación de empleo y la responsabilidad social del gobierno, presentan las siguientes conclusiones: En cuanto a la calidad de vida, hubo una tendencia hacia la neutralidad; en general, el 58% de los encuestados manifestaron no tener una buena calidad de vida lo que corresponde a los resultados de INEGI. (2018), En términos de bienestar y calidad de vida, el estado de Chiapas se sitúa muy bien se sitúa 19/32 en el acceso a los servicios sanitarios y es uno de los tres mercados de viviendas con peor rendimiento en términos de servicios públicos a nivel nacional. Se toma como antecedente porque lo investigado guarda estrecha relación con la cultura de calidad que debe tener enraizada toda institución pública todo ello ligado a calidad de vida, imagen del gobierno local, generación de empleo y responsabilidad social de los gobiernos.

Letelier et.al. (2021) Establecieron como objetivo de su estudio evaluar la satisfacción con la educación superior de universitarios chilenos en una universidad pública y estatal la satisfacción estudiantil y su medición constituyen un elemento valioso tanto para los estudiantes como para las instituciones, al

proveer un marco de referencia respecto a los estándares de calidad de los diversos factores y subfactores evaluados (Surdez, Sandoval y Lamoyi, 2018). En lo relacionado a la metodología utilizada se consideró el cuestionario sobre la satisfacción de los estudiantes de la universidad con la educación (SEUE), que los autores Gento y Vivas (2003) desarrollaron y validaron en España. El instrumento utiliza una escala de likert con 93 elementos organizados en diez sub dimensiones. donde cada uno se clasifica desde "completamente descontento" hasta "extremadamente satisfecho". Se concluye en que en una escala de poco a muy satisfecho, la satisfacción general con la educación fue del 83 por ciento. En ninguna de las dimensiones evaluadas se encontraron puntuaciones de insatisfecho. Aunque hay diferencias estadísticamente significativas en los niveles de satisfacción ($p < 0,01$) cuando se tienen en cuenta variables como el sexo, la facultad, el año estudiado y la financiación, en este estudio, el término "satisfacción de los estudiantes universitarios" se refiere a los estudiantes que puntúan más alto en la escala. Esto reflejaría la calidad del proceso educativo. Se considera el trabajo de los autores citados porque guardan relación con uno de los aspectos relevantes de Cultura de Calidad como es el de satisfacción de los usuarios, cuando esta es positiva es señal que en la entidad, institución, empresa se está haciendo una consigna a tomar en cuenta siempre el que los usuarios, recurrentes se sientan muy bien con el trato recibido, las atenciones oportunas, a tiempo con lo cual se van consolidando la categoría principal del estudio que se realizará.

Sánchez (2017) tuvo como propósito demostrar la consistencia interna (fiabilidad) de cada una de las seis dimensiones que componen el modelo de gestión de la calidad del centro educativo. Desde el punto de vista metodológico se recurrió a una muestra de 14 centros educativos de enseñanza básica o secundaria en la comunidad autónoma del país vasco, los resultados de un análisis de confirmación de dos factores de un estudio sobre el impacto de los sistemas de gestión de la calidad en las operaciones de los centros educativos (aplicación del modelo EFQM). El fundamento teórico para esta investigación ha sido el Tunin europeo (2003) es interesante tener en cuenta que los estudiantes latinoamericanos rara vez participan en las siguientes competencias:

comunicación en segundo idioma, trabajar en contextos internacionales y utilizar las tecnologías de la información son tres características que ejemplifican la dificultad a la que se enfrentan los países latinoamericanos para extender su influencia cultural y comercial. Los graduados y los empresarios se ponen de acuerdo sobre las competencias menos realizadas, aunque el orden es ligeramente diferente, cariño por su entorno sociocultural, la preservación del medio ambiente, el trabajo internacional y la comunicación en una segunda lengua.

El trabajo citado se ha considerado porque resalta la categoría de fiabilidad que es una de las más relevantes en el tema de cultura de calidad, planteado la importancia de tomar en cuenta el contexto social, cultural, el cuidado del ambiente, tomar en cuenta la coyuntura internacional y el dominio de una segunda lengua.

También se ha considerado como antecedente la investigación de Ramos et.al (2021), cuyo objetivo fue analizar la percepción desde la cultura organizacional sobre los sistemas de gestión de calidad en la universidad de cartagena Colombia. Desde lo metodológico se rescata lo siguiente: corresponde a una investigación de tipo descriptiva y con enfoque cualitativo para la cual se partió de entrevistas realizadas a personal clave en el desarrollo de estos procesos de calidad de la institución y estudios previos sobre cultura organizacional y artículos científicos. El fundamento teórico del trabajo que refiere como antecedente se apoya en lo expresado por Lacatus, (2013); Gómez-Bayona, Londoño-Montoya & Mora-González, (2020) para quienes El concepto de cultura organizativa nos permite comprender los factores críticos necesarios para que una institución funcione y desarrolle de forma eficiente y eficaz, para desarrollar estrategias de mejora continua. A la luz de esto, concluimos que nuestra percepción es que la cultura organizativa está inextricablemente vinculada al funcionamiento de los sistemas de gestión de calidad. y que es un factor clave para prestar un servicio de calidad.

Se considera como un antecedente el trabajo referido ya que resalta el denominado mejoramiento continuo que es uno de los pilares de la cultura de

calidad en cualquier entidad pública, ya que este permite hacer frente a las falencias que se puedan detectar en el servicio que se brinda.

A su vez, Núñez (2019) en su investigación planteó como objetivo de la misma determinar la influencia de las competencias administrativas desarrolladas en las directoras sobre la calidad del servicio educativo que ofrecen las instituciones educativas del nivel inicial en la unidad de gestión local 07, Perú, en lo concerniente a lo metodológico se deduce que fue un diseño no experimental, donde no hubo manipulación de variables, transversal porque los datos recogidos fueron recolectados en un solo momento. La población estuvo conformada por 338 profesoras del nivel inicial que enseñaban en las instituciones educativas del nivel y que pertenecían a la jurisdicción de la UGEL 07. El tamaño de la muestra de estudio fue de 155 profesoras cuyo muestreo se estableció aleatoriamente. Los instrumentos utilizados fueron las encuestas donde a través de preguntas a la población permite recoger información sobre la variable de investigación las competencias administrativas de los gestores educativos es una de las variables de gestión educativa que se torna muy importante y determinante para el logro de la calidad educativa. El sustento teórico de la investigación se apoya en lo propuesto por Chiavenato (2005) quien expresa que es fundamental que entre las competencias administrativas de un director o un directivo se encuentran las habilidades para crear, diseñar y mantener sistemas que cumplan eficazmente los objetivos establecidos. Por lo tanto, la planificación, la organización, la integración del personal, la gestión y el control son fundamentales para alcanzar la calidad. Se concluye que es obvio que las capacidades de gestión y pedagogía de los establecimientos deben reforzarse para maximizar sus recursos disponibles y su talento humano. (Del Arco, 2007).

El trabajo citado como antecedente reconoce la importancia del personal directivo de las Instituciones educativas en el fomento de cultura de calidad, los responsables de dirigir juegan un rol primordial en el éxito del servicio que se brinda en cualquier centro educativo.

Asimismo, otro antecedente es el de Palomino (2021) cuyo objetivo fue: determinar la relación existente entre la cultura organizacional y la calidad de

gestión educacional del COAR Cusco, año 2020. En lo Metodológico, corresponde a un diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional causal, de corte transversal y de enfoque cuantitativo, la población estuvo constituida por directivos, docentes, especialistas y personal de apoyo del colegio de alto rendimiento-COAR Cusco en un total de 53 participantes. El fundamento teórico en el antecedente motivo de consideración descansa en lo siguiente: la cultura organizativa puede facilitar, retrasar o impedir la aplicación de una estrategia; esto dependerá del grado de coherencia entre los dos, por lo que se dice que la cultura organizativa tiene un efecto en los resultados de las actividades de una entidad. (Segredo, A. et al. 2017, p.93). Se llega a la conclusión de que existe una relación significativa con la valoración del coeficiente de relación de Spearman que es de 0.836 lo que indica que existe una correlación fuerte y positiva entre las variables cultura organizacional y calidad de gestión educacional.

Se considera como antecedente el trabajo citado porque la calidad de gestión educacional y cultura organizacional están estrechamente ligadas al concepto de cultura de calidad que es la categoría principal en la investigación a llevarse a cabo, ambas contribuyen en darle sostenibilidad a la calidad que debe caracterizar a cualquier servicio a cargo de entidades públicas.

Por último, tenemos la investigación realizada por Santamaria (2021), cuyo objetivo fue para averiguar el efecto de los estilos de liderazgo y las características de la cultura organizativa en la satisfacción laboral en las empresas de servicios medios de tamaño de la metrópoli Lima. En lo relacionado a la metodología se rescata que Face a face, un instrumento autoadministrado se administró a 589 empleados de 43 empresas de servicios medianos de la lima metrópoli MLQ, denison organizacional culture survey (DOCS) y meliá labour satisfaction questionnaire. El análisis de confirmación factorial se realizó utilizando el software SmartPLS utilizando el modelo de ecuaciones estructurales (MES) y el método del cuadrado mínimo parcial. El sustento teórico de la investigación motivo de comento se respalda en lo expresado por Anzola (2003) señala que es una colección de percepciones, valores, suposiciones y creencias que sirven para definir patrones de comportamiento comunes colectivamente compartida por todos los empleados de una empresa, proporcionando dirección y un camino para

seguir. Se concluye en que la satisfacción en el trabajo está influenciada por el desarrollo del liderazgo transaccional, la misión de la organización y su compromiso cultural de la organización son los más comunes, los empleados valoran tener una clara comprensión de los objetivos y objetivos a alcanzar.

La investigación mencionada en los párrafos anteriores se considera como antecedente porque toca otro de los pilares de la cultura de calidad como es el de liderazgo, para el caso el transaccional desarrollador amarrándolo a cultura organizacional y satisfacción laboral que deben ser aspectos relevantes en la gestión pública, de manera especial en aquellas que corresponden al sector educación como es el caso de las Unidades de Gestión Educativa Local en todo el territorio nacional.

Para entender la relevancia de cultura de calidad debemos en primer lugar tener en cuenta lo expresado por Segredo (2017) quien manifiesta que esta puede impulsar, retroceder, poner trabas para impulsar acciones, concluyendo que la cultura en la organización repercute en los resultados de los servicios brindados. A su vez Robbins (1994) expresa que la mencionada cultura se convierte en algo así como un conjunto de partes, lemas, consignas que son compartidas al interior de una entidad, ésta marca el ritmo de acción de los colaboradores. A su vez Schein (1995) resalta que esta es el grupo de elementos fundamentales que el colectivo genera, encuentra y promueve en conjunto de momentos para aprender cómo hacer frente a las dificultades de aclimatación externa e interna y que se ponen en práctica funcionando correctamente convirtiéndose en operativos, pueden ser compartidos como una manera concreta de hacer uso de todas las facultades frente a diferentes tipos de dificultades. Asimismo, Arzola (2003) señala que se encuentra constituida por las maneras de percibir, valorar, los planteamientos, ideas que dan definiciones sobre formas de actuar transversales a todos los colaboradores que laboran en una entidad, institución sea pública o privada dándoles un norte, camino a tomar en cuenta, como lo indican Lacatus et.al (2013) forma parte de la cultura de la organización ayuda a entender los aspectos más relevantes para que una entidad pueda evolucionar eficazmente, eficientemente teniendo como factor común la mejora continua. En el mismo sentido Chiavenato (2005) resalta que entre las

capacidades, actitudes de gestión administrativa que debe tener un directivo deben estar las de inventar, realizar diseños y hacerlos sostenibles para llegar a las metas programadas, en ese norte la planificación, organización, reunión del recurso humano, ejecución, monitoreo, acompañamiento son elementales para demostrar calidad.

De manera especial Parasuraman, Zeitham y Berry, en relación a cultura de calidad en la atención que se brindan en las instituciones hace hincapié que esta es la diferencia que existe con relación a las inquietudes y percepción del usuario, para trabajarla en sus inicios planteaban diez aspectos para ello: confidencialidad, afinidad, idoneidad, dirección, educación, comunicación, fe, seguridad, agudeza / comprensión del cliente y perceptibles, pero, posteriormente al probar estas opciones las redujeron a cinco: confianza, fiabilidad, responsabilidad, garantía y tangibilidad, las cuales se pasan a tratar en los siguientes párrafos (pp. 41-50).

En relación a la confianza como parte elemental de la cultura de calidad Cohen; Dienhart (2013) plantean que esta es fundamental, debe ser tomada en cuenta por toda la organización, comprende la reciprocidad, deber moral, compromiso con el colectivo de personas con que se relaciona, comprende niveles de riesgo, aspectos vulnerables por los que depositan está en otros, el compromiso de satisfacer los requerimientos de los usuarios, los aspectos culturales, sociales, políticos la influyen. Monsiváis (2019) manifiesta que la confianza es una forma de actitud inducida, que surge de la experiencia y se va configurando a partir de las mediciones sobre la calidad en el desempeño. (p.9). Marulanda; Rojas (2019) en relación a confianza señalan que es un activo intangible que se manifiesta a través de los recursos humanos de las instituciones de educación superior. (p.12). A su vez, Petit (2012) señala que “la confianza en las instituciones políticas —o confianza institucional— es una pieza clave en el funcionamiento de un régimen democrático” (p.18). En el mismo sentido, Adjekum, Ienca, y Vayena, (2017) dicen la confianza “se encuentra altamente influenciada por factores sociales, culturales y políticos” (pp. 704-710).

A su vez, Resina; Güemes (2019) hacen mención que la inexistencia de confianza con las entidades ha generado la apertura del debate sobre la necesidad de encontrar novedosas formas de hacer participar a la ciudadanía en los asuntos de carácter público. (p.14). Gonzales; Rodriguez (2020) indican “el uso efectivo de los datos en la era de las TIC es vital para la toma de decisiones” (p. 249).

Otra de las dimensiones de la cultura de calidad es la fiabilidad que según Murguía et.al (2013) se basa en el conocimiento de los miembros de la organización, los desvíos que se puedan presentar, el entendimiento de estos, el contexto, lo rentable de las acciones de estar siempre implementando planes de mejora para corregir debilidades encontradas, siendo importante la comunicación existente en la entidad. Álvarez et.al. (2019) consideran de especial importancia junto a empatía, tangibilidad, seguridad, capacidad a la fiabilidad ya que con esta se pueden dar respuesta a cualquier tipo de exigencias, demandas que surjan. (p.20). Silva et. al. (2021) señalan que la fiabilidad permite resultados adecuados de la organización frente a sus clientes, por lo que se le debe dar la importancia debida en toda entidad que se tilde de responsable. (p.18). López (2018) resalta que junto a la organización vigente la fiabilidad de diferentes dimensiones ligadas al desarrollo son las que de alguna manera permiten dar a conocer la influencia de los sistemas de gestión de calidad en cualquier tipo de institución. Soto (2020) plantea “es importante formar competencias en los futuros docentes para solucionar conflictos que ayuden a transformar los contextos en donde laboran” (pp. 37-46). Romero et.al (2021) dice “el análisis de la calidad de la educación demanda de un enfoque integrado e integrador que apunte a solucionar problemas de los usuarios (p. 3). También Urtecho; Alvarado (2021) expresan “para que un servicio sea de calidad debe hacerse bajo el enfoque de sistemas, gestión por procesos” (p.8). Los mismos autores citando a Pizzo (2013) dice:

Calidad de servicio es un proceso exclusivamente evolucionado y ensayado por una asociación para descifrar los requerimientos y supuestos de sus clientes y de esta manera ofrecerles una asistencia abierta, satisfactoria, adaptable, contextualizada, llamativa, valiosa, rápida, protegida y confiable, incluso en circunstancias inesperadas o

en situaciones imprevistas. Circunstancias desatinadas, para que el cliente se sienta comprendido, realmente enfocado y asistido poco a poco, con responsabilidad y competencia, y escandalizado con un incentivo mayor al anticipado, lo que trae consigo mayores salarios y menores costos para la asociación. (p.101).

Klotter; Amstrong (2013) indican “los servicios son una forma de producto que consiste en actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen a la venta, que son esencialmente intangibles y que no dan como resultado la propiedad de algo” (p.196)

En torno a responsabilidad, otro de las categorías asociadas a cultura de calidad tenemos a Stubrin et.al. (2007) quienes indican es entender la tarea de educar en todo el sentido de la palabra, entendiendo que esta contempla lo académico, lo ético, la profesionalidad, el contexto social, lo emotivo, la belleza, se es responsables cuando se logran las competencias de los educandos, de los docentes, de los jerárquicos, directivos, es decir, su desarrollo integral. Severino (2019) concede especial relevancia a la educación para fomentar responsabilidad, esta a su vez tiene repercusiones en la toma de decisiones para la transformación social. (p.14). Sanéz; Santamaría (2018) considerar de especial consideración para fomentar responsabilidad trabajar mancomunadamente con los profesionales de la educación, padres, actores sociales, siempre de forma directa, tomándolos en cuenta como aliados, protagonistas del cambio (p.13). Sandoval; Fiestas (2020) reconocen como un elemento primordial de la responsabilidad el lazo con las comunidades, tratando de comprender sus requerimientos, fomentando su evolución a través de propuestas sostenibles que les faculten a desarrollarse por sí mismos (p.22). El servicio educativo requiere constante seguimiento y evaluación, dado que, como afirman (Melchor; José, 2012, p. 23)

Céspedes et.al (2020) en torno a dedicación, involucramiento manifiestan:

Se relaciona con que exista por parte de cada servidor dedicación y participación activa, es decir, que ayude a los estudiantes a dejar de ser objeto del proceso educativo y convertirse en sujeto, lo que implica

movilizar sus propios recursos para adquirir conocimientos y obtener un desarrollo académico y personal (p.69).

En la categoría de responsabilidad también es importante la honestidad, en ese sentido Gondra (2020) expresa “la honestidad es sinónimo de no mentir ni ocultar los errores cometidos y decir siempre la verdad (p.9).

En lo que se refiere a la garantía como otro de los componentes de la cultura de calidad tenemos lo aportado por Pedraja; Rodríguez en el estudio de Moya (2021) cuando expresan la relevancia que tiene el garantizar la sostenibilidad de la calidad, convirtiéndola en una obligación, deber para estar en posibilidades de hacer frente a la competencia existente entre proveedores del servicio educativo, en donde el punto de vista de los usuarios es importante en las decisiones que se tomen para recurrir a determinadas instituciones educativas. Cedeño et.al. (2018) la garantía de lo pertinente en los procesos debe apoyarse en la capacidad de las personas, es importante que sientan el pertenecer a un proyecto de desarrollo de país, de nación, de vida, apoyado en la autorrealización de objetivos, metas más allá de lo personal (p.17). Pino (2017) destaca que los sistemas participativos de garantía son estructuras basadas en principios de diálogo, confianza, transparencia, participación y autodeterminación. (p.5).Ruíz; Gasserman (2021) indican “los estándares para el aseguramiento de la calidad se han dividido en tres tipos: garantía de calidad interna, garantía de calidad externa y agencias de aseguramiento de la calidad” (p.2).

En lo relacionado a tangibilidad que se entiende como todo aquello que puede ser tangible, es decir, percibido, apreciado, para Parasuraman, Zeithaml y Berry citados en la investigación de Ganga et.al. (2019) señalan que es la opinión general de los usuarios acerca del servicio recibido, resultado de comparar expectativas de estos y los logros alcanzados, a partir de las apreciaciones obtenidas se puede deducir esta importante categoría de cultura de calidad, siendo muy importante para la gestión de cualquier entidad, institución, empresa. Salvador; Llanez (2017) consideran que la generación y uso de indicadores tangibles e intangibles ayuda a controlar el buen accionar de la gestión por procesos y promover acciones de mejora (p.12). Talavera (1999) en ese sentido

manifiesta “para que se llegue a tener una gestión de calidad hay que darle al personal señales de confianza, estimular su labor, creer en lo que hacen (p.18). En el mismo sentido coincide Rech (2009) quien afirma que “sea cual fuere la corriente de gestión de la calidad o conjunto de normas adoptado sino se toma en cuenta al personal como debe ser se caminará al fracaso” (p.76). Daza et.al (2017) indican “la gestión del talento humano es indispensable para la toma de decisiones en las acciones a ejecutar para brindar un servicio de alta calidad” (p. 256).

Martinez; Elkadi (2019) en torno a equipamiento, logística hacen hincapié “es una manera de pensar que permitirá incluso reducir la incertidumbre en un futuro desconocido, lo cual traerán como beneficios: Incrementar la competitividad, mantener el ciclo de mejora en la gestión logística nacional e internacional” (p.5). Víquez; Orozco (2020) en torno a infraestructura resaltan “el déficit en materia de infraestructura educativa se ha posicionado en las últimas décadas como el principal problema estructural del área administrativa del Ministerio de Educación Pública” (p.17).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

La investigación desarrollada es de Enfoque Cualitativo, se estudió e interpreto todo aquello relacionado a la cultura de calidad haciendo uso de la lógica, el razonamiento para resaltar cualidades, se estuvo en contacto permanente con el objeto de estudio.

En lo que corresponde al Tipo de Investigación, corresponde a una investigación Básica, según Sánchez (2019) una investigación es básica cuando se analiza y describe la realidad en forma teórica, también se plantean conceptos básicos que servirán en otras investigaciones, es en ese sentido que el estudio llevado a cabo corresponde a este tipo.

El Nivel de la Investigación ha sido Descriptivo analítico prospectivo porque tal como lo indica Salkind (1998) “se señalan los rasgos característicos de la categoría principal y otras categorías delimitadas” (p.11). Para la investigación realizada se describen cada una de las categorías de estudio, así como las subcategorías que se desprenderán de las primeras.

3.1.2. Diseño de Investigación.

Este diseño está enfocado en la esencia de la experiencia compartida, siendo su principal propósito explorar, describir y comprender las experiencias de los individuos en relación a un fenómeno e ir descubriendo las características o elementos en común de estas vivencias (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). De la misma manera el diseño es la esencia de la experiencia compartida, siendo su propósito principal explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias. Por tanto, las realidades son tratadas como "fenómenos" puros y de ahí es donde se debe empezar (Groenewald, 2004).

La fenomenología es un tipo de investigación interpretativa, que proporciona como sustento del conocimiento la experiencia subjetiva inmediata de las realidades o los hechos tal cual son percibidos, la descripción debe presentar cómo los participantes experimentaron el fenómeno investigado más que cualquier percepción que el investigador pueda tener del fenómeno (Eddles-Hirsch, 2015).

Este tipo de investigación, según Husserl, plantea que el investigador debe iniciar realizando una reducción histórica de las experiencias, con el objetivo de establecer un juicio objetivo y neutral que consienta el acceso a una conciencia pura (citado en Soto y Vargas, 2017).

Desde la variable principal que es Cultura de calidad se trabajaron otras Categorías relacionadas tales como: confianza, fiabilidad, responsabilidad, garantía y tangibilidad. Se recurrió a un diseño fenomenológico ya que se realizó el estudio de cada categoría en su contexto natural.

Para cada una de las categorías mencionadas se trabajaron Subcategorías y a partir de estas se trabajaron los ítems o reactivos que se considerarán para recoger los datos, información que respaldan el estudio llevado a cabo, la recolección de la data se obtuvo mediante las técnicas de la entrevista, análisis documental con sus correspondientes instrumentos guía de entrevista sobre cultura de calidad ajustada a los objetivos de la investigación, además de la ficha de análisis documental para la revisión de documentos normativos, de gestión de la instancia educativa motivo de estudio, una vez recolectada la información se procedió a validar, contrastar las hipótesis planteadas a través de la triangulación considerando a los estamentos directivos, docentes, administrativos, lo expuesto consigna el esquema del Diseño de Investigación a ejecutarse en su debida oportunidad.

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.

Se entiende por Cultura de Calidad a la instauración en una institución de cualquier índole, sea pública o privada de un conjunto de características que todos los directivos, colaboradores cumplen a conciencia, se realiza monitoreo

permanente, se evalúa de manera permanente para encontrar debilidades que puedan ser superadas mediante planes de mejoras objetivos, realistas, en ese escenario todos colaboran para que la entidad cumpla con su Identidad Institucional: Visión, Misión, Valores, lineamientos, objetivos estratégicos, en la investigación realizada se toman como Categorías: la confianza, la responsabilidad, la fiabilidad, la garantía y la tangibilidad.

Categoría A: Confianza

Es una forma de actitud inducida, que surge de la experiencia y se va configurando a partir de mediciones sobre la calidad en el desempeño. Sub-Categorías: Sub-Categoría A1: Comportamiento, Sub-Categoría A2: Personalidad, Sub-Categoría A3: Toma de decisiones, Sub-Categoría A4: Actitud

Categoría B: Fiabilidad:

Son las diferentes acciones que siempre deben implementarse mediante planes de mejora y así poder corregir debilidades encontradas, siendo importante la comunicación existente en la entidad. Sub-Categoría B1: Cumplimiento de promesas de plazos, Sub-Categoría B2: Solución de problemas de plazos, Sub-Categoría B3: Realizar el servicio por primera vez.

Categoría C: Responsabilidad.

Se relaciona con el cumplimiento de las funciones, deberes, obligaciones asignadas, cuando se hace algo común permite trabajar mancomunadamente y siempre en forma directa, tomándolos en cuenta como aliados, protagonistas del cambio Sub-Categoría C1: Dedicación, Sub-Categoría C2: Toma de decisiones, Sub-Categoría C3: Honestidad.

Categoría D: Noción de Garantía

Se basa en principios de diálogo, confianza, transparencia y participación

Sub-Categoría D1: Garantía escrita, Sub-Categoría D2: Garantía oral, Sub-Categoría D3: Garantía de productos.

Categoría E: Tangibilidad

Siendo muy importante para la gestión de cualquier entidad, controlar el buen accionar de la gestión y a la vez promoviendo acciones de mejora Subcategoría E1: Instalaciones Físicas, Sub-Categoría E2: Equipo, Sub-Categoría E3: Medios de Comunicación

3.2.1. Matriz de Categorización.

Se presenta en Anexos, la misma que se han considerado el tema, problema de investigación, objetivo general, objetivos específicos y categorías y subcategorías.

3.3. Escenario De Estudio

La investigación realizada se llevó a cabo en una de las entidades educativas del Sistema Educativo de la región Ica , espacio donde en el día a día los directivos, personal jerárquico, docentes, usuarios en general acuden para recibir asesoramiento, realizar gestiones propias a la realidad de cada institución educativa, esta entidad tiene que ver con la labor educativa que se realiza en el contexto de Ica y sus Distritos, juega un rol muy fuerte en el quehacer educativo de las modalidades de Educación Básica Regular, Educación Básica Alternativa, Educación Especial, Educación Técnico Productiva, guiando el camino que deben seguir cada institución educativa del ámbito del trabajo de investigación realizado.

Participantes

Maren Bracker (2002) El tamaño y las características del objeto de investigación en el comienzo son desconocidos. No se define ninguna “muestra”, los elementos del “universo” que entran en la investigación no están definidos. Los criterios de la selección son cambiados durante el proceso y la ampliación de la selección durante la investigación sirve para poder elaborar casos típicos (p.78)

Se consideraron 08 entrevistados, entre los cuales se tuvo 02 directores, 02 docentes y 04 administrativos que en el día a día están comprometidos e involucrados en las labores propias de la gestión institucional y gestión pedagógica de la entidad pública; además se realizó el análisis documental de

algunos instrumentos de gestión: POI, ROF,MOF, plan operativo institucional, manual de organizaciones funciones, reglamento institucional, ley de municipalidades, a quienes se les aplicaron los instrumentos de recolección de datos: guía de entrevista, también recurriendo al análisis documental se tomaron en cuenta documentos de gestión, normativos que podían ayudar en el proceso investigador, se aplicó a instrumentos de gestión: POI, ROF,MOF, plan operativo institucional, manual de organizaciones funciones, Reglamento institucional, ley de municipalidades.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Sánchez et.al (2020) consideran pasos específicos a seguir en el proceso de recolección de información ligada al enfoque de investigación seleccionado, para la investigación a llevarse a cabo se tomaron en cuenta:

Entrevista:

Esta viene a ser el encuentro entre el estudioso y la persona a entrevistar, para determinar el punto de vista y horizonte que un individuo tiene en relación a aspectos vitales, vivencias ocurridas. Pueden ser estructuradas, casi estructuradas o no estructuradas (Sánchez et.al 2020). Para la investigación ejecutada se aplicaron a los interlocutores señalados en la muestra para que puedan responder las interrogantes relacionadas a cultura de calidad y sus correspondientes categorías.

Análisis Documental

“Es el ingreso, origen de la investigación, permite visualizar mejor el tópico o controversia de estudio. Los documentos originales tienen origen diverso: particulares, colectivos, de diversas entidades, no formales, formales” Quintana (2006). A través de esta se obtiene datos, información sobre hechos de rutina, dificultades, respuestas clásicas de los individuos o grupo de estudio, se logran identificar datos personales, actuaciones de algunos personajes del problema objeto de estudio, también dar a conocer aspiraciones, posición respecto al futuro que han plasmado los autores de los documentos estudiados. Para el caso de la

investigación realizado se realizará una revisión minuciosa a documentos de gestión de la entidad pública motivo de estudio.

Instrumentos.

Guía de Entrevista Estructurada para Director de la entidad pública, Jefe de Área de Gestión Institucional.

La entrevista estructurada tiene por peculiaridad ser interrogantes elaboradas con anticipación, es una especie de listado de temas a tratar, ayuda en delimitar aspectos macro de especial relevancia para el estudio Hijmans y Kuyper (2007). Para la investigación implementada se tomaron en cuenta al objetivo general y objetivos específicos del estudio a hacerse efectivo, este instrumento ha sido de suma importancia ya que ayudó en la obtención de información de gran utilidad contiene preguntas previamente elaboradas sobre confianza, fiabilidad; responsabilidad; garantía, tangibilidad.

Para la categoría confianza se presentan 04 preguntas: para la subcategorías: comportamiento: 01; para la sub-categoría: personalidad 01; para la sub-categoría: toma de decisiones 01; para la sub-categoría actitudes 01.

En la categoría fiabilidad se plantearán 03 preguntas: en la subcategoría cumplimiento de promesas de plazos 01; en la sub-categoría solución de problemas de clientes 01; en la sub-categoría realizar bien el servicio por primera vez 01.

En lo relacionado a la Categoría de responsabilidad se prepararon 05 preguntas: 01 referidas a la sub-categoría dedicación; 02 en relación a la subcategoría honestidad y 02 en relación a la sub-categoría toma de decisiones.

En lo que se refiere a la categoría garantía se estructuraron 03 preguntas: por las sub-categorías: 01 garantía escrita; 01 referida a la subcategoría de garantía oral y 01 referida a la subcategoría de garantía de productos.

En la categoría tangibilidad se aplicaron 03 preguntas: 01 instalaciones físicas, para la sub-categoría equipo 01 y para la sub-categoría personal 01. El modelo en anexos de la presente.

Ficha de Análisis Documental.

Según Russell y Gregory (2003) consiste en el estudio de las partes que comprenden documentos de especial importancia en el tema estudiado para extraer información objetiva sobre el tema a tratar. Permite encontrar información de primera fuente sobre aspectos relacionados a la categoría tangibilidad en torno a 03 aspectos considerados. Para las sub-categorías que comprende se tiene el siguiente detalle:

Para la sub-categoría instalaciones físicas se apreciaron 01 aspectos de manera específica. En relación a la sub-categoría personal se consideró 01 aspectos a estudiar. En torno a la sub-categoría equipo se observarán 01 aspectos relevantes. Todo lo indicado permitirá encontrar información objetiva sobre este tópico, considerando el objetivo específico relacionado a la categoría tangibilidad. Según Jansen (2007) el resultado final del trabajo de análisis documental permite construir una posición sobre el tema motivo de investigación.

3.5. Procedimiento

Previa coordinaciones con los potenciales entrevistados: 01 Integrante del área de OCI; 01 Integrante del área de Presupuesto; 02 Especialistas de Gestión Pedagógica; 02 Directoras de I.E.; 01 Docente de I.E., 01 Auxiliar de I.E.; asimismo se procedió a aplicar la ficha de análisis documental a documentos de gestión de educación pública. Una vez que se aplicaron los instrumentos en mención se procedió a concretizar las fases de la trayectoria fenomenológica: descripción, reducción y comprensión fenomenológica, apoyados en el procesamiento ideográfico y nomotético (Guerrero, Do Prado, Silveira y Ojeda, 2017).

3.6. Rigor científico

De la Cruz (2017) expresa que es apearse a lo correcto en cuanto al uso de los métodos que correspondan para organizar los datos, la información, de manera especial al producir nuevos conocimientos tratando de que sean lo más objetivos posibles que puedan ser pasibles de comprobación, sean refutables, posibles de reproducir en otros medios, teniendo como cimiento el pensamiento crítico, de manera especial que ayude en la solución de dificultades (p.3).

Este se aprecia en el manejo de datos adecuado, respetando la confidencialidad de la información a obtenerse, en ningún caso se alterarán resultados, se tomará en cuenta también el aspecto normativo establecido por la escuela de posgrado de la Universidad Privada “César Vallejo”, asimismo lo fijado en la séptima edición del Estilo APA todo lo que se elaboré será bajo un exigente rigor académico, en todo momento se trabajarán con criterios de objetividad, de credibilidad y aplicabilidad. La investigación ha tomado muy en cuenta el trayecto fenomenológico apoyándose en la descripción, reducción y comprensión, se han tomado en cuenta aspectos de objetividad (libre de la influencia de las proyecciones del investigador, credibilidad (información seleccionada ha producido hallazgos muy relevantes) y el tema de la aplicabilidad (es posible aplicabilidad de hacer extensión de los resultados obtenidos a otros contextos)

3.7. Método de análisis de datos

Se han considerado las tres fases de la trayectoria fenomenológica: descripción, reducción y comprensión fenomenológica (Guerrero, Do Prado, Silveira y Ojeda, 2017):

- **Descripción fenomenológica:**

Es la primera fase del recorrido fenomenológico y aterriza en los resultados del dialogar entre individuos, a través de la intervención oral del entrevistado quienes hacen conocer sus puntos de vista acerca del tema en estudio (Merleau y Ponty, citados en Díaz, 2014).

El estudio minucioso de los diálogos entre entrevistado y entrevistador permitió apreciar el problema de estudio, el propósito fue llegar a lo medular de estos conversatorios. En el caso de la investigación ejecutada se referían al compromiso e involucramiento de los integrantes de la muestra representativa en el análisis de cultura de calidad.

Conforme el investigador se va empapando con lo expresado en las entrevistas a partir de la lectura de los contenidos, surge la demanda de unidades de significado, estas se le atribuyen al estudioso. Al inicio las unidades son analizadas como han sido planteadas por el participante que describió el fenómeno, en ese momento el investigador se hace una idea de todo y se encontrará listo para la segunda parte de la trayectoria metodológica que es la reducción (Sandoval, 1996).

- **Reducción fenomenológica:**

En esta fase, se establece con objetividad qué secciones de la descripción son esenciales y cuáles no. El estudioso se ubica en el rol del participante y ser protagonista de la experiencia, va modificando las declaraciones espontáneas del entrevistado en expresiones que hace suyas, de esa forma convierte unidades significativas a su propio hablar así va produciéndose el momento de comprender significados esenciales (Husserl, citado en Díaz, 2014).

El aspecto de la reducción fenomenológica no quiere decir anular los puntos de vista de los discursos, es sacar la esencia de las respuestas espontáneas sin alterar expresiones vertidas en torno al fenómeno que se interrogó y de esa manera entenderlo (Merleau y Ponty, citados en Díaz, 2014).

Esta etapa demanda mirar el fenómeno con la mayor concentración, apunta a encontrar la esencia de la investigación realizada para tener mayor comprensión de esta (Osorio, 1998).

- **Comprensión fenomenológica:**

En esta parte se apunta a darle sentido a la información recolectada “aquí se ponen en conocimiento las distintas realidades que se encuentran en las descripciones, tiene que con revelar cuestiones psicológicas que están en las características indicadas manera natural, espontánea de las personas entrevistadas en torno a la situación vivida” (Merleau y Ponty, citados en Díaz, 2014, p.48).

En esta fase se consiguieron puntos de vista de cada una de las vivencias de los sujetos a través del análisis ideográfico. Se realizan también comparaciones para encontrar puntos de vista coincidentes o diferentes, es decir, los puntos en común y las corrientes de opinión diferentes que guardan relación con formas de vida distintas (Martins y Bicudo, citados en Díaz, 2014); correspondiendo lo mencionado al análisis nomotético, que contribuye con el investigador para encontrar generalidades del fenómeno.

Los aspectos en común ayudarán a que resultados puedan plasmarse, demostrando que el fenómeno se está visualizando y poder pasar a realizar interpretaciones de la esencia de los argumentos procesados, permitiendo que lo trabajado sea claro (Fuster, 2019).

Este momento se caracteriza por:

- ***Análisis ideográfico o análisis psicológico individual:***

“Asignación de códigos a cada uno los aportes de los entrevistados” (Martins y Bicudo, citados en Díaz, 2014, p.48).

“Las características individuales señaladas en una entrevista tienen límites, no del todo indican de forma transparente lo que corresponde al problema de estudio. En esta etapa se tiene por finalidad reproducir la claridad que tiene lo expresado en las unidades estructurales de cada situación además de las relaciones entre los significados del entrevistado” (Martins y Bicudo, citados en Díaz, 2014, p.48).

- **Análisis nomotético o análisis psicológico general:**

En la investigación llevada a cabo se da a conocer la médula del problema de estudio, las vivencias de los involucrados en el análisis de cultura de calidad en educación pública. En esta fase, se evidencian los aspectos comunes en las respuestas brindadas.

Según Martins y Bicudo: “el análisis nomotético tiene que ver con el buscar el esquema terminal de la esencia del problema motivo de estudio, permite pasar la búsqueda de la estructura final de la esencia del fenómeno, cómo se pasa de lo personal hacia lo colectivo” (citados en Díaz, 2014, p.49). Es la sumatoria de llegar a comprender los puntos en común y los puntos en conflicto que se aprecian en cada aspecto a través del análisis ideográfico. Se obtiene mediante el trabajo del investigador para reunir relaciones de estructuras individuales entre sí.

3.8. Aspectos éticos

Se tomó en cuenta la confidencialidad, lo cual les dará la confianza correspondiente a los participantes para colaborar con datos, información verídica, objetiva ya que al garantizársele la privacidad del caso y mantener el anonimato se sentirán tranquilos, estas características también se aplicarán al momento de procesar, intercambiar, socializar los datos, la información obtenida, que de acuerdo a Noreña et.al (2012) son aspectos éticos fundamentales para brindar protección a la identidad y derecho a lo privado de cada uno de los participantes.

Han sido de especial cuidado los procedimientos, pasos específicos, estrategias a seguir en el recojo, procesamiento de lo obtenido, todo ello será protegido de personas que no tengan que ver con el estudio a realizarse; los audios, vídeos, documentos escritos estarán en lugares especiales sin que tengan acceso a estos de parte de extraños, se han hecho uso de códigos para las identidades de los participantes, también contraseñas para cuestiones más delicadas.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

En este capítulo se muestra la síntesis por categorías y subcategorías, elaboradas a partir del análisis ideográfico y nomotético que se adjunta en anexos; la misma que es contrastada con los antecedentes y teorías que son parte de esta investigación.

Categoría A: CONFIANZA

En cuanto a la confianza se está buscando en la educación pública el actuar de algunos servidores que se ganen la confianza de los usuarios, dándoles un trato horizontal, amable, cordial, respetuoso y sobre todo de escucha activa para que así se pueda resolver sus inquietudes o requerimiento que los lleve a dicha entidad, dándoles la agilidad más rápida y así el usuario se vaya satisfecho con una respuesta próxima a su solución, en donde a veces el no tener clara las actitudes adecuadas de un buen servicio se pierde la confianza tanto de la entidad y del personal que labora en ella y de esa manera se dé una mala imagen por aquellas personas que no son idóneas al cargo que desempeñan pero, también dentro de esta instancia aún persisten actitudes que destruyen la poca confianza que se pueda ir logrando falta aún mucho por hacer, pero se vienen dando los pasos correspondientes para poder implementar diferentes formas en donde se pueda recuperar esa confianza que aún todavía algunos usuarios no las tienen, en ese sentido Petit (2012) señala que “la confianza en las instituciones políticas —o confianza institucional— es una pieza clave en el funcionamiento de un régimen democrático” (p.18)

En lo que corresponde a la categoría confianza y sus correspondientes sub-categorías el objetivo fue demostrar cómo se manifiesta la confianza de los trabajadores en educación pública, años 2018-2021, luego, de haber cumplido con el rigor científico de la guía de entrevista estructurada, además de tomar en cuenta la posibilidad de replicar los conocimientos subyacentes se comparte lo siguiente:

SUB-CATEGORIA A1: Comportamiento

Esta subcategoría es una fortaleza muy importante a considerar, ya que de ello depende que el servidor de la educación pública, se gane la confianza del usuario dándole un trato horizontal, amable, cordial y respetuoso y sobretodo de escucha activa a los usuarios para poder resolver sus inquietudes, problema o requerimiento presentado dándole la agilidad más rápida; el comportamiento que tienen los servidores de la educación pública es el adecuado a las exigencias de hoy en día a las exigencias que una entidad debe de tener. En torno a lo expresado Monsiváis (2019) manifiesta que la confianza es una forma de actitud inducida, que surge de la experiencia y se va configurando a partir de las mediciones sobre la calidad en el desempeño. (p.9). El comportamiento es uno de los pilares importantes que deben cuidar los servidores de la educación pública ya que en su accionar del servidor hacia el usuario a través de un trato cordial amable y sobretodo respetuoso practicando la escucha activa se logra comprender el requerimiento o inquietud que tiene el usuario y hacerlo sentir a gusto, bien atendidos, con las consideraciones del caso.

SUB-CATEGORIA A2: Personalidad

Viene hacer el conjunto de rasgos sociales que reflejan las personas adquiriendo comportamientos y maneras de ver y formar su carácter en donde este aspecto es de relevancia para la educación pública, ya que colabora con la construcción de la imagen de dicha entidad, institución, en donde, siempre debe ser motivo de fortalecimiento en todo centro de trabajo, y de manera especial en una entidad pública. Ya que siempre se tiene que atender con mucha cordialidad y sobretodo saber responder a la persona dándole la debida satisfacción referente a su requerimiento, haciéndole sentir que se le va ayudar dándole solución lo más pronto posible y así el usuario se vaya satisfecho con la respuesta próxima a su solución, en ese sentido Cohen; Dienhart (2013) plantean que esta es fundamental, debe ser tomada en cuenta por toda la organización, comprende la reciprocidad, deber moral, compromiso con el colectivo de personas con que se relaciona, comprende niveles de riesgo, aspectos vulnerables por los que depositan está en otros, el compromiso de satisfacer los requerimientos de los

usuarios, los aspectos culturales, sociales, políticos la influyen. La personalidad del servidor para atender a los usuarios refleja la imagen de toda entidad pública, si éste demuestra un nivel cultural, nivel educativo apropiado esas características las percibe el administrado y su actitud será recíproca, pero, si las distintas personalidades son inapropiadas eso construirá una imagen negativa de la entidad.

SUB-CATEGORIA A3: Toma de decisiones

Para la toma de decisiones además de la predisposición que deben tener quienes lideran los grupos, se puede deducir que son fundamentales las normas legales vigentes, también el poner en conocimiento adónde apuntan estas. En donde de esa manera mejorara o contribuirá a la mejora de la gestión para poder alcanzar las metas y objetivos predispuestos en la entidad y así poder tener una funcionalidad que beneficie a cada una de las áreas de modo que se dé cumplimiento de dichas normas que se emana en la entidad de educación pública dando un realce a la entidad y al personal que labora en ella. En ese sentido Chiavenato (2005) resalta que entre las capacidades, actitudes de gestión administrativa que debe tener un directivo deben estar las de inventar, realizar diseños y hacerlos sostenibles para llegar a las metas programadas, en ese norte la planificación, organización, reunión del recurso humano, ejecución, monitoreo, acompañamiento son elementales para demostrar calidad. Todo lo expuesto se puede sintetizar manifestando que la labor que desempeñan algunos de los servidores de la educación pública es en contribuir en el buen desempeño de la eficacia y eficiencia de la entidad tomando diversas estrategias en la mejora de la gestión y sobretodo dando el realce a la entidad y de su personal que labora en ella dando cumplimiento de sus normas y demostrando que el usuario tenga la confianza debida en ella.

SUB-CATEGORIA A4: Actitud

Las actitudes del personal de la educación pública, concretizan los valores en todos los grupos humanos, por ello es fundamental que cada entidad pública tenga bien en claro cuáles son las actitudes adecuadas para el buen servicio que

se desea brindar, el no tenerlas claras hace difícil actuar con eficacia, eficiencia, efectividad. En donde a veces pasa en dicha entidad que no hay una buena actitud por parte de algunos servidores de la entidad de educación pública que hace que a todos los comparen y no den la funcionalidad a la entidad donde están laborando sino que se dé una mala imagen por aquellos que no tiene claro sus funciones o no son idóneos al cargo que desempeñan la evidencia presentada coincide con Lacatus et.al (2013) cuando manifiesta que la actitud forma parte de la cultura de la organización ayuda a entender los aspectos más relevantes para que una entidad pueda evolucionar eficazmente, eficientemente teniendo como factor común la mejora continua, se concluye esta triangulación resaltando que es muy necesario la actitud que tenga el servidor de la entidad de educación pública ante los usuarios ya que eso dice y deja mucho que decir del servidor para brindar un buen servicio, en donde algunos no manejan esa forma y hacen que los comparen dándoles comentarios negativos en donde se deteriore la cultura de calidad de cada uno de ellos

Categoría B: FIABILIDAD

Actualmente en algunas entidades se ha perdido el buen funcionamiento para poder alcanzar algún objetivo previsto o darle realce a dicha entidad por su cumplimiento de su trabajo en sus diferentes área, en donde es de especial importancia que siempre se le demuestre que se atendió su requerimiento o pedido para que así resalte la calidad del servicio recibido, en donde se vea la eficiencia de su trabajo, ya que a veces el usuario se siente burlado por la no efectividad de su requerimiento presentado, en donde se ve que no es la persona idónea al cargo que desempeña generando insatisfacción de la atención recibida, ya que por otro lado hay servidores que son muy responsables en su trabajo y que se quedan haciendo horas extras para poder darle una respuesta rápida al requerimiento presentado por el usuario dejando una buena imagen de su persona del buen trabajo que está desempeñando y a la entidad dándole más prestigio considerando siempre en el manejo de la misión, visión y valores institucionales en donde así se verá la funcionalidad de la entidad dando una adecuada atención al usuario, es así que Romero et.al (2021) dice “el análisis de

la calidad de la educación demanda de un enfoque integrado e integrador que apunte a solucionar problemas de los usuarios (p. 3).

En esta categoría el Objetivo fue: demostrar cómo se manifiesta la fiabilidad de los trabajadores en educación pública, años 2018-2021 que comprende las sub-categorías: Cumplimiento de promesas de plazos; solución de problemas de plazos; realizar el servicio por primera vez, producto de la triangulación correspondiente se tienen los siguientes aportes:

SUB-CATEGORIA B1: Cumplimiento de promesas de plazos

El cumplimiento de las promesas de plazos con los usuarios es de especial importancia en los servidores de la educación pública, en donde cada usuario tiene diferente concepto de cada servidor que al acercarse a la dependencia se le demuestra que se atendió su pedido, esto repercute mucho en el crecimiento de la imagen institucional de dicha entidad En donde se ve la eficacia y sobretodo eficiencia de su trabajo pero a veces no son personas idóneas al cargo que desempeñan y eso hace darle mala imagen a la entidad lo dejado como evidencia, es así que Murguía et.al (2013) resalta el conocimiento de los miembros de la organización, los desvíos que se puedan presentar, el entendimiento de estos, el contexto, lo rentable de las acciones de estar siempre implementando planes de mejora para corregir debilidades encontradas, siendo importante la comunicación existente en la entidad. Como síntesis en esta subcategoría se deja sentado que es muy importante la actitud que tiene cada usuario con el servidor por la inmediata respuesta de su trabajo dando su eficiencia, porque son personas idóneas a su cargo que desempeñan pero a la vez no dejando de lado el plan de mejora para poder corregir las debilidades que se pueda tener y afrontar para un buen manejo de la entidad tanto de su imagen como es su recurso humano con que cuenta.

SUB-CATEGORIA B2: Solución de problemas de plazos

El solucionar problemas a los usuarios con prontitud, generando satisfacción en estos por la atención recibida redunda en el reconocimiento, agradecimiento de los administrados, esto de manera especial en una instancia

de gestión educativa en donde los usuarios se sienten satisfechos con el servidor porque se desempeña con eficiencia ante el requerimiento presentado y sobretodo siendo la persona correcta en el cargo que está desempeñando por la eficiencia de su trabajo, la evidencia presentada se respalda en la contribución de Álvarez et.al. (2019) quienes consideran de especial importancia junto a empatía, tangibilidad, seguridad, capacidad a la fiabilidad ya que con esta se pueden dar respuesta a cualquier tipo de exigencias, demandas que surjan. (p.20). Como síntesis de esta subcategoría se tiene como contribución que solucionar problemas inmediatos hace que el usuario tenga la confianza de poder tener la satisfacción y seguridad que su requerimiento está encaminando porque está en manos de personas idóneas que saben de su trabajo

SUB-CATEGORIA B3: Realizar el servicio por primera vez

La impresión que se llevan los administrados que por primera vez requieren de atención a algún pedido es fundamental para construir imagen, prestigio, es por ello que siempre debe ser considerada en la identidad institucional: Visión, Misión, Valores institucionales. En donde así se ve una buena funcionalidad de la entidad dando realce a los objetivos y metas que encaminan a la eficacia cumpliendo con lo encomendado para una buena gestión de la entidad y sobre todo del desempeño que ofrecen sus trabajadores en el área que laboran dando todo si para poder brindar una adecuada atención al usuario. En ese sentido, Silva et. al. (2021) señalan que la fiabilidad permite resultados adecuados de la organización frente a sus clientes, por lo que se le debe dar la importancia debida en toda entidad que se tilde de responsable. (p.18). Para terminar esta subcategoría se puede manifestar que a veces se llevan una buena o mala impresión de algunos servidores que no tienen presente la funcionalidad de la entidad en donde para ello lo único que hacen es resquebrajar la imagen institucional de la entidad y del personal que labora en ella, por la ineficiencia de algunas dejando quizás en la primera vez mala impresión ante el usuario por el requerimiento presentado y ante sus ojos y su criterio de ellos se vea la mala funcionalidad del personal.

Categoría C: RESPONSABILIDAD

La responsabilidad es vital para el cumplimiento de objetivos, metas que repercuten en el usuario del buen servicio que reciben , en donde a veces para poder resolver diferentes situaciones se tiene que saber elegir entre varias alternativas asumiendo siempre responsablemente las consecuencias, con el objetivo de resolver los problemas de la entidad y teniendo siempre presente el MOF en donde de ello depende mucho el buen servicio que brindan a los usuarios para que puedan tener en forma rápida la respuesta requerida a su requerimiento presentado dándole efectividad de la acción en donde se establecen compromisos que uno tiene que cumplir para poder dar una posible solución a las debilidades existentes se estará contribuyendo en mejorar esta categoría, en ese sentido Gondra (2020) expresa “la honestidad es sinónimo de no mentir ni ocultar los errores cometidos y decir siempre la verdad (p.9).

En esta categoría el objetivo fue determinar cómo se manifiesta la responsabilidad de los trabajadores en educación pública, años 2018-2021 con sus correspondientes subcategorías dedicación, toma de decisiones, honestidad, luego, de trabajar las evidencias, lo planteados por algunos teóricos en lo que corresponde a la categoría motivo de estudio y el aporte de la investigadora se tiene lo siguiente:

SUB-CATEGORIA C1: Dedicación

La dedicación dada a las labores propias permite cumplir con requerimientos internos como externos, en donde esto se ve en algunos servidores del sector educación, todo lo contrario, sucede con otros servidores cuando no se valora este aspecto y surgen en cada momento conflictos internos y externos a la entidad. Pero lo primordial es la efectividad que se le da al trámite requerido y teniendo presente el MOF en donde de ello depende mucho el buen servicio que brindan a los usuarios, conforme a lo planteado por Stubrin et.al. (2007) que entender la tarea de educar en todo el sentido de la palabra, que contempla lo académico, lo ético, la profesionalidad, el contexto social, lo emotivo, la belleza, se es responsable cuando se logran las competencias de los educandos, de los docentes, de los jerárquicos, directivos, es decir, su desarrollo integral, por todo lo manifestado el manejo adecuado del factor humano en una

entidad es primordial para la efectividad de ella en donde es uno de los pilares, la dedicación que se le dé a su trabajo con mucha responsabilidad para poder cumplir con lo requerido dando la respuesta inmediata y así poder brindar un buen servicio con el usuario demostrando mucho compromiso y logrando los objetivos previstos dando buena imagen a la entidad y de su persona.

SUB-CATEGORIA C2: Toma de decisiones

La toma de decisiones es vital en el aspecto de responsabilidad, mediante esta se cumplen objetivos, metas que repercuten en los usuarios de algún bien, servicio, y así poder resolver diferentes situaciones que se nos presenta en labor diaria que se realiza en una entidad de educación pública en donde se debe saber elegir entre varias alternativas asumiendo siempre responsablemente las consecuencias con el objetivo de resolver los problemas de la entidad es por ello que Severino (2019) concede especial relevancia a la educación para fomentar responsabilidad, esta a su vez tiene repercusiones en la toma de decisiones para la transformación social . (p.14), por lo señalado podemos sintetizar manifestando que la toma de decisiones es un factor muy vital e importante porque de ahí se desprende el buen funcionamiento de la entidad de la educación pública, teniendo por conveniente que estrategia es la más primordial para su buen funcionamiento, pero sobre todo cumpliendo con los objetivos y metas trazadas para poder brindar un buen servicio que fomente a la prosperidad de la entidad

SUB-CATEGORIA C3: Honestidad

La honestidad es uno de los valores que se da en algunos servidores de la educación pública, no se puede hacer nada bueno actuando con el antivalor de la deshonestidad, ya que se vive en un mundo de engaños y eso en el sector educación no puede maquillarse de ninguna manera es este aspecto coincidimos con Sanez; Santamaría (2018) quienes expresan que es de especial consideración para fomentar responsabilidad trabajar mancomunadamente con los profesionales de la educación, padres, actores sociales, siempre de forma directa, tomándolos en cuenta como aliados, protagonistas del cambio (p.13), por lo que podemos concluir que esta subcategoría es primordial esta actitud en los

trabajadores de la educación pública, ya que de ello deja mucho que hablar cuando son deshonestos con algunos usuarios y dejan con muy mala imagen a las entidades educativas en donde se desenvuelven.

Categoría D: GARANTIA

Esta categoría se desarrolla cuando los funcionarios, servidores cumplen adecuadamente su trabajo con la documentación necesaria que respalda su labor dándole cumplimiento a sus deberes y responsabilidades desempeñándolas adecuadamente y esto es valorada cuando el servidor, funcionario demuestra evidencias de haber realizado su labor oportunamente dando la efectividad necesaria para la pronta solución contribuyendo de esa manera la buena marcha institucional interiorizando la cultura de calidad en todas las oficinas y áreas dando realce a la entidad que uno labora, Existe también algunos servidores y funcionarios que no brindan la garantía correspondiente en el cumplimiento de sus acciones de su trabajo, lo que realza su ineficiencia de sus acciones ejecutadas dando un mal servicio y dejando una mala imagen de su persona, en ese sentido Ruíz; Gasserman (2021) indican “los estándares para el aseguramiento de la calidad se han dividido en tres tipos: garantía de calidad interna, garantía de calidad externa y agencias de aseguramiento de la calidad” (p.2).

En esta categoría el objetivo fue demostrar cómo se manifiesta la noción de garantía de los trabajadores en educación pública, años 2018-2021 para ello se muestran las evidencias relacionadas a las subcategorías garantía escrita, garantía oral, garantía de productos a través de las evidencias encontradas, lo planteado por algunos teóricos además de las síntesis alcanzadas por la investigadora, así tenemos :

SUB-CATEGORIA D1: Garantía escrita

Esta sub-dimensión queda concretizada cuando los funcionarios, servidores cumplen con la documentación necesaria que respalde su labor, está ligada al cumplimiento de deberes, responsabilidades asumidas en donde en la entidad de educación pública se da la eficiencia de algunos servidores idóneos a

su cargo reflejándolo en el requerimiento presentado en ese sentido Pedraja; Rodríguez en el estudio de Moya (2021) expresan la relevancia que tiene el garantizar la sostenibilidad de la calidad, convirtiéndola en una obligación, deber para estar en posibilidades de hacer frente a la competencia existente entre proveedores del servicio educativo, en donde el punto de vista de los usuarios es importante en las decisiones que se tomen para recurrir a determinadas instituciones educativas se puede sintetizar lo expuesto manifestando que la garantía escrita es parte de la funcionalidad de la entidad en donde sí o si se tiene que cumplir garantizando su cumplimiento que se reflejara en su eficiencia del servidor activando el requerimiento presentado para su pronta solución.

SUB-CATEGORIA D2: Garantía oral

La promesa de cumplimiento oral dentro de la administración pública es una constante en las diferentes dependencias como es el caso de la educación pública en donde algunos servidores o funcionarios demuestran evidencias de haber realizado su labor oportunamente. dando la efectividad necesaria para dar la pronta solución de su problema al usuario en la evidencia presentada se coincide con Pino (2017) quien destaca que los sistemas participativos de garantía son estructuras basadas en principios de diálogo, confianza, transparencia, participación y autodeterminación. (p.5). Para sintetizar se puede manifestar que la garantía oral es otra de las subcategorías que se debe tener presente ya que de ello garantiza la confianza que debe tener el usuario ante el servidor para su cumplimiento administrativo ante el requerimiento presentado dando fe en el dialogo establecido por ambas partes para poder quedar ante un acuerdo que solucioné lo requerido.

SUB-CATEGORIA D3: Garantía de productos.

La Garantía de entregar los productos a tiempo contribuye a la buena marcha institucional, permite internalizar la denominada cultura de calidad en todas las oficinas, departamentos, áreas. Dándole realce a la entidad que uno labora y demostrando la eficiencia del área lo evidenciado coincide con los aportes de Cedeño et.al. (2018) ellos manifiestan que la garantía de lo pertinente

en los procesos debe apoyarse en la capacidad de las personas, es importante que sientan el pertenecer a un proyecto de desarrollo de país, de nación, de vida, apoyado en la auto realización de objetivos, metas más allá de lo personal (p.17). Para sintetizar se puede decir que la efectividad del factor humano mediante la solución inmediata de lo requerido hace posible soluciones oportunas demostrando eficiencia y funcionalidad de parte de la entidad.

Categoría E: TANGIBILIDAD

En cuanto a esta categoría es la opinión de los usuarios acerca del servicio recibido, en donde como resultado se da la comparación de expectativas de estos y los logros alcanzados, como es en el caso de la entidad pública de educación que le falta implementar equipamiento, instalaciones físicas siendo importante para la gestión de cualquier entidad a partir de las apreciaciones obtenidas se puede deducir esta importante categoría de cultura de calidad, siendo estos de gran relevancia ya que se causa una buena impresión, cuando todo marcha bien teniendo un buen equipo y personal permite que su trabajo sea acorde a sus necesidades y exigencias y así puedan desarrollar con efectividad su trabajo y dar la solución rápida al requerimiento en donde todo ello ayuda a contribuir con la cultura de calidad y se haga todo lo contrario se deteriore la confianza y garantía que a veces se tiene ante el trámite requerido y cuando todo marcha mal por los diversos factores que tengan necesidades primordiales que hacen que la imagen se resquebraje ante cualquier persona que no esté involucrada con la entidad, coincide con los aportes de Daza et.al (2017) indican “la gestión del talento humano es indispensable para la toma de decisiones en las acciones a ejecutar para brindar un servicio de alta calidad” (p. 256).

En esta categoría se buscó alcanzar el objetivo determinar cómo se manifiesta la tangibilidad de los trabajadores en educación pública, años 2018-2021 para ello se consideraron las subcategorías instalaciones físicas, equipos, medios de comunicación las cuales han quedado demostrado que están ligadas a través de las evidencias que se alcanzan, lo expuesto por algunos estudiosos y

las síntesis elaboradas por la responsable de la presente investigación conforme a lo siguiente:

SUB-CATEGORIA: E1: Instalaciones Físicas

El aspecto físico en la entidad de la educación pública, es de gran relevancia ya que debe causar una buena primera impresión, si este está descuidado todo marcha mal donde el servidor no se va a sentir con agrado trabajando en esos ambientes inadecuados que tengan algunas necesidades que hacen que la imagen de la entidad se resquebraje ante el usuario u otra persona que no esté involucrada con la identidad, en ese sentido el ministerio de educación del Perú manifiesta que este es un factor primordial ya que de ello se desprende la imagen de la institución físicamente y que repercute mucho tanto en los servidores como usuarios en estar en un ambiente adecuado y sobretodo acogedor para dar una imagen física y humana y sobretodo que no se refleje la incomodidad del servidor y del usuario.

SUB-CATEGORIA: E2: Equipo

En la entidad de educación pública, es vital dotar de equipos adecuados al personal en donde se le permitirá desarrollar un trabajo acorde con las exigencias de los tiempos, por ello es necesario estar al tanto de los requerimientos de equipos a los trabajadores y de esa manera puedan sumar para el logro de objetivos, metas institucionales. Y así puedan desarrollar con efectividad su trabajo y sobretodo se pueda dar solución rápida al requerimiento presentado por el usuario o entidad que lo solicite, coincidiendo con lo presentado Parasuraman, Zeithaml y Berry citados en la investigación de Ganga et.al. (2019) señalan que es la opinión general de los usuarios acerca del servicio recibido, resultado de comparar expectativas de estos y los logros alcanzados se puede manifestar la relevancia de una adecuada funcionalidad de la entidad y del grupo humano se deben tener equipos actualizados y acorde a su trabajo y sobre todo a su necesidad de su área para no poder tener retroceso de su efectividad ante el usuario y se le pueda dar solución inmediata al requerimiento presentado.

SUB-CATEGORIA E3: Medios de Comunicación

Contar con medios de comunicación actualizados en las entidades educativas hacen que sean adecuados para la imagen de la institución, para relaciones interpersonales efectivas, cuando están inoperativos no ayuda a contribuir con la cultura de calidad, todo lo contrario, hace imposible que esta se haga realidad y así deteriore la poca confianza y garantía que veces se le tiene ante el trámite requerido en ese sentido se coincide con Salvador; Llanez (2017) quienes consideran que la generación y uso de indicadores tangibles e intangibles ayuda a controlar el buen accionar de la gestión por procesos y promover acciones de mejora (p.12). Los medios de comunicación permiten hacer un trabajo efectivo y así ayudar a garantizar la confianza ante la efectividad del trámite teniendo una comunicación oportuna para promover acciones de mejora para la entidad y el grupo humano que labora en ella.

V. CONCLUSIONES

La cultura de calidad es volver común en el pensar, actuar de los funcionarios, servidores, el realizar de manera eficaz, eficiente, efectiva cada una de las responsabilidades asignadas para de esa manera construir valor público.

La confianza es el pilar primordial para generar cultura de calidad a través de diferentes acciones que se realizan para atender a los usuarios, pero, persisten actitudes que destruyen la poca confianza de los usuarios, es por eso que las formas de comportamiento, personalidad de los funcionarios, la toma de decisiones oportunas y sobre todo la actitud es vital para construir y afianzarla.

Los plazos establecidos cumplidos son esenciales para la fiabilidad del servicio de calidad, también cuando surgen algunos inconvenientes la rápida solución a las dificultades que surgieron en torno a plazos fortalece la categoría en estudio, por ello, se hace necesario realizar inducción adecuada al personal, los recursos humanos que se van incorporando en una dependencia.

La dedicación dada a las tareas propias de funcionarios, servidores, así como la toma de decisiones oportunas para resolver los casos urgentes, el actuar con honestidad fortalecen el sentido de responsabilidad en cualquier entidad sea esta pública o privada, motivos por el cual se debe poner énfasis en dichas sub-categorías.

La atención oportuna, el cumplimiento de las promesas escritas, orales, de entrega de productos en cada una de las direcciones, oficinas de una entidad pública hace fortalecer la posición de los usuarios respecto a la garantía que les brindan entidades que cumplen con lo ofrecido en los documentos suscritos, en declaraciones brindadas a los usuarios, en el compromiso de entrega de determinado bien en el período pactado, todo ello suma a la imagen que se van construyendo en torno a la institución donde acuden por alguna atención.

La adecuada dotación de infraestructura, medios, materiales dentro de estas las instalaciones físicas, los equipos, los medios de comunicación permiten que se cumpla la categoría de tangibilidad, ya que el contar con todo lo mencionado

contribuye a que los recursos humanos sensibilizados cumplan con la Visión, Misión, Valores institucionales, así como el cumplimiento de las políticas, objetivos institucionales, líneas estratégicas programadas en el corto, mediano, largo plazo.

VI. RECOMENDACIONES

Se debe monitorear de manera permanente el accionar de los servidores de la educación para encontrar fortalezas que se cimenten, enraícen, pero, sobre todo las debilidades que impactan negativamente, sobre este último aspecto plantear mejorar en el corto plazo que fortalezca la cultura de calidad.

Para los servidores en el sector educación que no cumplen con sus deberes en los plazos deben realizarse capacitaciones, actualizaciones sobre atención al usuario de manera oportuna.

En cada una de las entidades del sector educación se deben implementar formas de reconocer la responsabilidad, las buenas prácticas y para aquellos que no lo hacen brindarles la oportunidad de realizar otros tipos de deberes.

La entrega oportuna de los bienes, servicios relacionados con el sector educación prometidos realizar de manera oral, escrita debe ser una constante de esa manera se contribuirá con la cultura de calidad.

Con los escasos o abundantes recursos que cuentan en el sector educación se debe priorizar la mejora de infraestructura, medios, materiales ligados estrechamente al servicio brindado de esa forma la tangibilidad que es uno de los aspectos de la cultura de calidad será fortalecido.

VII. PROPUESTA

7.1. Propuesta para la solución del problema

Estrategias para la sostenibilidad de la cultura de calidad en educación pública

7.1.1. Generalidades

- Región: Ica
- Provincia: Ica
- Localidad: Ica

7.1.2. Título del Proyecto

ACCIONES PARA LA SOSTENIBILIDAD AL DESARROLLO DE LA CULTURA DE CALIDAD EN EDUCACIÓN PÚBLICA DE ICA.

7.1.3. Ubicación geográfica

La entidad cuenta con su Local Institucional principal en la Ciudad de Ica.

7.1.4. Beneficiarios

- **Directos: Docentes y directivo**
- **Indirectos: Estudiantes y padres de familia**

7.1.5. Justificación

Luego, de haber logrado los compromisos asumidos con los servidores de la entidad pública y sobre todo relacionados con cada uno de las categorías y subcategorías de la cultura de Calidad para ello se hace necesario capacitar a los servidores, funcionarios administrativos, ayudar en la concretización de la confianza, fortalecer la responsabilidad de las autoridades, Directores Académicos que permitan realizar un buen servicio y gestión acorde a las necesidades del usuario y servidores, para poder generar la cultura de calidad en una entidad se tiene que tomar en cuenta capacitaciones al personal con que cuenta y así poder seguir formando sus habilidades y conocimientos que los

haga poner siempre en el lugar del usuario o cliente, y para lograrlo debemos tener en cuenta el tiempo y dedicación y sobretodo el nivel de expectativa y satisfacción de las necesidades del usuario, tomando como referencia elementos importantes como : políticas, procedimientos, tecnología y personal los cuales influyen y determinan la calidad de servicio que ofrecen.

7.1.6. Descripción de la problemática

En la entidad pública existen numerosos servidores, funcionarios administrativos que no cumplen adecuadamente su labor, brindan un mal servicio a los usuarios; falta promover como corresponde la confianza a los usuarios; la responsabilidad de algunas autoridades, Directores , Jefes de Departamentos algunos no son los más idóneos al cargo que desempeñan ; se aprecian a algunos servidores trabajando de una manera que no se desempeñan como tal en su área , la falta de compromiso para darle solución al petitorio del usuario, falta lograr la noción de garantía visibilizar todo lo que hace para contribuir con el desarrollo de la entidad, pero sobretodo darle las herramientas necesarias para poder dar un buen servicio como corresponde.

7.1.7. Impacto de la propuesta en los beneficiarios directos

Autoridades, Docentes, Trabajadores, Funcionarios Administrativos con conocimientos, habilidades, destrezas, capacidades, aptitudes y actitudes adecuadas para darle sostenibilidad a la cultura de calidad en una entidad.

7.1.8. Impacto de la propuesta en los beneficiarios indirectos

Ayudará en lograr confianza en la labor que se desarrolla en el campo educativo del contexto en donde se ha realizado la investigación, generará expectativa en otras entidades similares a la que se ha estudiado, todo lo positivo podrá ser considerado en otros contextos.

7.1.9. Objetivos

- Objetivo general

Establecer lineamientos, actividades, acciones objetivas para darle sostenibilidad al desarrollo de la cultura de calidad.

- Objetivos específicos

- 1) Capacitar a servidores, funcionarios administrativos para mejorar la atención de requerimientos de usuarios.
- 2) Planificar, organizar, ejecutar, evaluar eventos para empoderar la fiabilidad de la entidad pública
- 3) Fortalecer el liderazgo de autoridades, jefes de área para mejorar la imagen de la entidad pública.
- 4) Realizar estudio sobre necesidades de capacitación, actualización, perfeccionamiento de los servidores para mejorar el servicio que brindan a los usuarios.
- 5) Mejorar aspectos relacionados a la responsabilidad y noción de garantía con participación de autoridades, docentes, administrativos.

7.1.10. Resultados esperados

| ACCIONES A REALIZAR | RESULTADOS ESPERADOS |
|---|---|
| Capacitar a servidores, funcionarios administrativos | Servidores, funcionarios administrativos atienden oportunamente a usuarios, tomando en cuenta el plan estratégico |
| Implementar eventos para empoderar la fiabilidad de la entidad | Talleres, Fóruns, desarrollados en cada área que contribuyan en hacer realidad el requerimiento o solicitud |
| Fortalecer el liderazgo de autoridades | Autoridades de todas las áreas demuestran liderazgo transformacional. brindando un buen servicio |
| Estudio sobre necesidades de capacitación, actualización, perfeccionamiento de los servidores | Servidores capacitados en todos las áreas personal capacitado enfocado a brindar un buen servicio actuando con eficacia para obtener el resultado esperado que es tener usuarios satisfechos que mantendrán la imagen activa de la entidad. |
| Mejorar aspectos relacionados a responsabilidad y garantía en la entidad | Crear una cultura orientada a la calidad del servicio estableciendo políticas que influyen y determinan la calidad de servicio que ofrecen. |

7.1.11. Costos de implementación de la propuesta

Para la puesta en práctica de la Propuesta se tendrá en cuenta lo siguiente:

Humanos:

- Autoridades
- Directores ; Jefes de área
- Docentes
- Servidores Administrativos.

Económicos:

- Se necesitarán unos 50, 000 soles por Programa Académico.

REFERENCIAS

- Adjekum, A., M. Ienca y E. Vayena, What Is Trust? Ethics and Risk Governance in Precision Medicine and Predictive Analytics, doi:10.1089/omi.2017.0156, OMICS: A Journal of Integrative Biology, 21(12), 704-710 (2017)
- Aguilar Gavira, Sonia; Barroso Osuna, Julio (2015). La triangulación de datos como Estrategia en investigación educativa Pixel-Bit.. Revista de Medios y Educación, núm. 47, julio, 2015, pp. 73-88. Universidad de Sevilla, España. <https://www.redalyc.org/pdf/368/36841180005.pdf>.
- Aramendi Lekuona; Aramendi Jauregi (2020) El acceso a la función pública docente en Educación Infantil, Primaria y Secundaria
- Arline Grajales diaz , Martha ríos manriquez 2021 Validez de una Escala de Cultura de Calidad y Responsabilidad Social Gubernamental
- Acuña, C Romero, D López - Telos, 2016 Sistema integral de gestión de calidad en la universidad de la Guajira, Colombia
- Bracho, M. S., Fernández, M., & Díaz, J. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista Científica UISRAEL*, 8(1), 107-121.
- Cedeño Sánchez, Laly; Alvarez, Miguel; Conto Díaz, Fátima; Jaramillo Castellón, Lourdes (2018). Modelo de gestión para los procesos de ingreso a la educación superior: su relación con las garantías de continuidad
- Cejas, J. y Alfonso, D. (2012). Aproximación al estado y tendencias de la Gestión Universitaria en América Latina. *Revista Gestión Universitaria* 5(1), 45-56.
- Cespedes et.al (2020) Céspedes Gamboa, Y., Jara Solano, M., Ocón Castillo, R., Ortiz Monge, J. P., Rodríguez Porras, C. D., & Santamaría Sánchez, M. J. Rol de la persona profesional en Orientación en la promoción del involucramiento del estudiantado de secundaria en su proceso educativo.

Charón Durive Leonardo 2007 Importancia de la cultura organizacional para el desarrollo del sistema de gestión de la calidad

Chilón Ayay, Oscar Eliel (2019) Cultura corporativa y servicio de calidad en los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión. Lima 2019 URI <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37176>

De la Cruz, Y. C. (2017). El rigor científico: una necesidad de las investigaciones en ciencias de la educación. Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria. el SSN 2528-7842, 3(2), 41-50.

Gondra, J. M. (2019). Los Grupos de Integridad de O. Hobart Mowrer: Honestidad, Responsabilidad y Comunidad. Revista de Historia de la Psicología, 40(1), 12-26. Doi:10.5093/rhp2019a2

González Acosta, Melvis Lissety; Rodríguez Rodríguez, Diana Isabel Cultura de datos y mejora escolar: toma de decisiones educativas basadas en evidencias. Revista Scientific, vol. 5, núm. 15, 2020, Febrero-, pp. 247-268 Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo. VenezuelaDOI:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.25422987.2020.5.15.12.247-268>

Grajales-Díaz, Arline , Ríos-Manríquez, Martha 2021 Validez de una Escala de Cultura de Calidad y Responsabilidad Social Gubernamental

Hodge, C., Daher, M., López, R., Castilla, JC y Edwards, G. (2018). Desarrollo humano integral y sostenible: Diálogos entre Sen-PNUD y el pensamiento social católico contemporáneo. Teología y vida, 59 (3), 399-430.

Klotter. P. & Armstrong, G. (2013). "Fundamentos de marketing". México: Pearson.

Lacatus, 2013 Cultura organizacional en la universidad contemporánea

Letelier (2021) Satisfacción con la educación superior como indicador de calidad: el caso de una universidad pública chilena. Revista Cubana de Educación Superior

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S025743142021000300013&lng=es&tlng=es.

Malpica Zabala, Maria Camila (2019) Servicio al usuario de calidad como estrategia gerencial en instituciones prestadoras de salud [URI](http://hdl.handle.net/10654/32467)
<http://hdl.handle.net/10654/32467>

Martínez, M. (1999) La investigación cualitativa etnográfica en educación. Editorial: Trillas. México.

Martínez Iñiguez, Jorge E.(2016) Problemáticas relacionadas con la acreditación de la calidad de la educación superior en América Latina

Martínez, L., & El Kadi, O. (2019). Logística integral y calidad total, filosofía de gestión organizacional orientadas al cliente. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 4(7), 202-232.

Melchor, C. M., & José, B. J. (2012). "Service quality perceptions in higher education institutions: the case of a colombian university". Estudios Gerenciales, 28, 23-29.

Ñañez 2021 Cultura organizacional y su relación con la calidad de servicio en el Centro Cultural de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Núñez (2019) Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial. [DOI: https://doi.org/10.17162/au.v1i1.347](https://doi.org/10.17162/au.v1i1.347)

Palma (2018) Gestión de la calidad elemento clave para el desarrollo de las organizaciones

Palomino (2021) Relación entre la cultura organizacional y la calidad de gestión educacional del COAR Cusco, año 2020

- Parra Penagos, Carlos, Rodríguez Fonseca, Fernando (2016) La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas [URI http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/3192](http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/3192)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). Conceptual model of services quality and its implication for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <http://dx.doi.org/10.2307/1251430>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. yBerry, L.(1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pettit, P. (2012). *On the people's terms: A republican theory and model of democracy*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Picón Espinoza, César 2019 *Towards the culture of quality education*
- Pino Andrade Mauricio (2017). Participatory Guarantee Systems in Ecuador. Approaches to its development. *Green Letters. Revista Latino Americana de Estudios Socioambientales* N.º 22, September 2017, pp. 120-145. DOI: <http://dx.doi.org/10.17141/letrasverdes.22.20>
- Quintana, A. (2006). A Model of empirical approach to research in psychology and human sciences. *Peruvian Journal of Psychology*. Peru.
- Quirós Fernández, Fernando José (2016) *The managerial university in Europe and the procedures for evaluating the "quality" of teaching and research in Spain*
- Ramos (2021) *Perception of quality management systems from organizational culture: case University of Cartagena*
- Rech, P. (2009). “La gestión de calidad en la formación profesional”. *Organización internacional del trabajo*. Obtenido de: 282 *Gerencia del talento humano como estrategia potenciadora de la calidad del servicio educativo en universidades públicas*http://biblioteca.unimagdalena.edu.co:2069/lib/biblioteca_unimagsp/detail.action?docID=10345486&p00=gesti%C3%B3n+calidad+for

maci%C3%B3n+profesional.+organizaci%C3%B3n+internacional+del+trabaj
o.

Romero, B. C., Acuña, J. E. C., & Quiroz, R. C. (2021). La Profesión Docente y Calidad de la Educación: Desafíos para la Formación del Docente Ecuatoriano. *Revista de Investigación, Formación y Desarrollo: Generando Productividad Institucional*, 9(1), 7.

Ruiz-Ramírez, J.A.; Glasserman-Morales, L.D. (2021). Características del aseguramiento de la calidad educativa: Un mapeo sistemático 2016-2020. *Revista Complutense de Educación*, 32(3), 337-348.

Salkind (1998) *Research Methods*", Prentice Hall, Mexico.

Salvador-Hernandez Yudith; Llanes-Font Mariluz (2017). Tangible and intangible indicators for the management of citizen participation. *Ciencias Holguín, Revista trimestral*, Vol. 23, No.4, October-December, 2017.

Sandoval-Rosas, Mario Luciano; Fiestas-Eché, Pedro Miguel (2020). Social Responsibility as a means to strengthen Research Competencies, Research Role and Prohominum Scientific Production. *Rev. of Social and Human Sciences*. Volume 2 n° 3. July - September 2020 | E-ISSN: 2665 0169

Santamaría (2021), Influence of leadership and organizational culture on job satisfaction in medium-sized companies in metropolitan Lima

Sánchez Flores, Fabio Anselmo. (2019). Epistemic foundations of qualitative and quantitative research: consensus and dissent. *Digital Journal of Research in University Teaching*, 13(1), 102-122.
<https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

Sánchez-Fernández and Ros-Manriquez 2019 Government social responsibility and its influence on the quality culture of the municipal government of villaflores, Chiapas Doi: <https://doi.org/10.15628/holos.2019.8189>

- Sánchez Gutiérrez José (2016) Strategies to promote a culture of quality in higher education institutions
- Sanes Álvarez,S.C., & Santamaría Hernández, D. (2018). Teachers have the responsibility to contribute to the design of educational reforms. Management Competitiveness and innovation (January-June 2018), 29-
- Sarmiento Orna Diana Alexandra, Vinueza Martínez, Jorge Luis(2020) Student perception of the quality of university service: case of an Ecuadorian University DOI: <https://doi.org/10.34069/RC/2020.5.05>
- Soto, E. E. O. (2020). Competencias docentes para la resolución de conflictos en el ámbito escolar. Educere, 24(77), 37-46.
- SUNEDU, 2018. Condiciones Básicas para el Licenciamiento Universitario. Lima. Perú.
- Talavera, C. (1999). Calidad total en la administración pública (1° ed.). Unión Iberoamericana de Municipalistas.
- Talledo (2019) Educational quality: unity and diversity
- Taylor, S.J. Bogdan, R.-Introduction to qualitative methods in research. The search for meanings. Ed.Paidós, Spain, 1992-Pág-100 -132
- Tarí Guilló Juan José, García Fernández, Mariano (2014) Quality management and social responsibility in service companies
- Urtecho,K.M. A.C., & Alvarado, G. D. P. P. (2021). Gestión de la calidad de servicio al usuario en las UGEL: Una mirada regional. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(1), 378-403.
- Vallaey, François (2014). University social responsibility: a new university model against commodification. Revista Iberoamericana de Educación Superior, V (12), 105-117. [Consultation Date November 18, 2021]. ISSN:. Available in: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=299129977006>

Ventura Ramos, Irma Isabel - Mamani Zarate, Lisy Fabiola (2017) Influence of the culture of quality of service on customer satisfaction of plaza vea supermarkets in the district of Independencia, Lima

Villa Sánchez, A. Troncoso Ruiz, P. E., and Díez Ruiz, F. (2015). Latent structure and reliability of the dimensions that explain the impact of quality management systems in schools

Viquez-Duarte, Maikol, & Orozco-Delgado, Víctor. (2020). La administración de proyectos de infraestructura en el Ministerio de Educación Pública de Costa Rica. *Revista Innovaciones Educativas* 22 (32), 213-231. <https://dx.doi.org/10.22458/ie.v22i32.2819>

Visbal Pérez, Elsy Thamara (2014) Organizational climate for a quality culture

ANEXOS:

- Matriz de Categorización.
- Matriz de categorización apriorística
- Tablas de Especificaciones de Instrumentos - Instrumentos de Recolección de Datos.
- Análisis Ideográfico y nomotético

| MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN | | | |
|---------------------------|---|--|---|
| CATEGORÍAS | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | SUBCATEGORIAS |
| Cultura de Calidad | Grupo de actitudes en una persona que sumados al día a día, con los instrumentos de calidad de su organización ayudan al desarrollo de sus instituciones, empresas para enfrentar tareas, adversidades que surjan y sea posible la Visión, Misión de la entidad. https://elmundodelacalidad.wordpress.com/culturadecalidad/ | En el país, Región Ica hay una tendencia en instaurar la cultura de calidad para garantizar que todos los servicios que se brindan en el Sector Educación (DREI-UGELES) sea sostenible, todo basado en la cultura de la evaluación y el mejoramiento permanente. | Cultura de la Evaluación |
| | | | Mejora Continua |
| Confianza | Es el pensamiento, sentir acerca de que un individuo, entidad, institución actuará en determinadas situaciones. Está relacionada con la probabilidad de una manera de actuar, ser. https://www.titonet.com/business/laconfianzadefinicion-niveles-y-construccion . | En la UGEL-Pisco, se está buscando generar confianza a través de las acciones que vienen realizándose para atender a los usuarios, pero, también dentro de esta instancia aún persisten actitudes que destruyen la poca confianza que se pueda ir logrando. | Comportamiento |
| | | | Personalidad |
| | | | Toma de Decisiones |
| Fiabilidad | Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. https://calidadenelservicio.wordpress.com/ | En la UGEL-Pisco así como en las otras de la Región Ica, este es un aspecto a trabajar con mucha fuerza, ya que en muchas ocasiones los trámites duermen “el sueño de los justos” por lo que debe buscar la mejora correspondiente. | Cumplimiento de promesas de plazos. |
| | | | Solución de problemas a clientes. |
| | | | Realizar bien el servicio la primera vez. |
| Responsabilidad | La responsabilidad es la capacidad de cumplir compromisos obtenidos, por lo que está relacionada con una gran variedad de ámbitos, entre ellos el | En la entidad en que se realizará la investigación | Dedicación |
| | laboral y de la educación. https://conceptoabc.com/responsabilidad/ | hay funcionarios, servidores que cumplen adecuadamente sus funciones, pero, también hay aún aquellos que son irresponsables, lo cual demanda de mayor dedicación, honestidad con la tarea encargada y de parte de las autoridades la toma de decisiones oportuna para contribuir con esta categoría que ayudaría en la cultura de calidad. | Honestidad |

| | | | |
|----------------------|---|---|--|
| | | | Toma de decisiones |
| Garantía | Es sinónimo de Respaldo, es la protección que se brinda cuando se adquiere algo o se va a realizar una acción que necesita una supervisión directa para que el usuario, cliente se sienta a gusto y seguro. | El cumplimiento de lo ofrecido, la atención oportuna es la mejor garantía para los recurrentes a la UGEL-Pisco, también los cargos de los expedientes entregados por los usuarios. | Garantía escrita. |
| | | | Garantía oral. |
| | | | Garantía de productos. |
| Tangibilidad. | Es lo que se puede percibir de manera precisa. Tangibilizar un servicio es la utilización de elementos tangibles que permiten la generación de asociaciones del consumidor con la calidad del servicio y de esta manera disminuir la percepción del riesgo en los consumidores. http://: liderazgoymercadeo.com . | En la UGEL-Pisco hay tanto por hacer en lo que corresponde a esta categoría, el local donde atiende a usuarios, los equipos que ahí se emplean, la atención del Personal, los mecanismos de comunicación demandan mucha atención. | Instalaciones físicas Equipo Materiales de comunicación. |

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN APRIORÍSTICA

Análisis de cultura de calidad de los trabajadores en educación pública, años 2018-2021: un estudio de caso

| PROBLEMA | OBJETIVOS | VARIABLES E INDICADORES | |
|--|--|--------------------------------|--|
| PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | | |
| ¿Cómo se manifiesta la Cultura de Calidad de los trabajadores en educación pública, años 2018-2021?, | Determinar cómo se manifiesta la Cultura de Calidad de los trabajadores en educación pública, años 2018-2021 | VARIABLE | CULTURA DE CALIDAD |
| PROBLEMAS ESPECÍFICOS | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | CATEGORIAS | SUBCATEGORIAS |
| ¿Cómo se manifiesta la Confianza de los trabajadores en educación pública, años 2018-2021? | Demostrar cómo se manifiesta la Confianza de los trabajadores en educación pública, años 2018-2021 | CONFIANZA | Comportamiento Personalidad Toma de decisiones Actitud |
| ¿Cómo se manifiesta la fiabilidad de los trabajadores en educación pública, años 2018-2021? | Demostrar cómo se manifiesta la fiabilidad de los trabajadores en educación pública, años 2018-2021 | FIABILIDAD | Cumplimiento de promesas de plazos Solución de problemas de clientes Realizar bien el servicio por primera vez |
| ¿Cómo se manifiesta la Responsabilidad de los trabajadores en educación pública, años 2018-2021 | Determinar cómo se manifiesta la Responsabilidad de los trabajadores en educación pública, años 2018-2021 | RESPONSABILIDAD | Dedicación Honestidad Toma de decisiones |

| | | | |
|---|---|--------------|--|
| ¿Cómo se manifiesta la noción de garantía de los trabajadores en educación pública, años 2018-2021? | Demostrar cómo se manifiesta la noción de garantía de los trabajadores en educación pública, años 2018-2021 | GARANTÍA | Garantía escrita Garantía oral Garantía de productos |
| ¿Cómo se manifiesta la tangibilidad de los trabajadores en educación pública, años 2018-2021? | Determinar cómo se manifiesta la tangibilidad de los trabajadores en educación pública, años 2018-2021 | TANGIBILIDAD | Instalaciones físicas Equipo Medios de comunicación |

| MÉTODO Y DISEÑO | PARTICIPANTES | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS | PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN |
|--|---|---|--|
| Método: Inductivo | Ocho entrevistas entre Directivo, Docentes, Administrativos | Técnica: Entrevista, Análisis documental | Opiniones: Directivos/Docentes/Administrativos Triangulación de Información Documentaria Análisis fenomenológico: ideográfico, nomotético |
| Enfoque: Cualitativo | | Instrumentos: Guía de entrevista, Ficha de análisis documental | |
| Diseño: Fenomenológico en un estudio de caso | | | |
| Tipo y nivel: Básico- descriptivo analítico prospectivo | | | |

TABLA 3: MATRIZ DE ESPECIFICACIONES PARA GUÍA DE ENTREVISTA

| VARIABLE | CATEGORIAS | PONDERACIÓN PORCENTUAL | N° ÍTEMS/DIMENSIÓN | SUB-CATEGORÍAS. | N° ÍTEMS/SUBCATEGORÍAS |
|--------------------|-----------------|------------------------|--------------------|---|------------------------|
| Cultura de calidad | Confianza | 22,1% | 04 | Comportamiento | 01 |
| | | | | Personalidad | 01 |
| | Fiabilidad | 16,7% | 03 | Toma de decisiones | 01 |
| | | | | Actitudes | 01 |
| | | | | Cumplimiento de promesas de plazos | 01 |
| | Responsabilidad | 27,8% | 05 | Solución de problemas de clientes | 01 |
| | | | | Realizar bien el servicio por Primera vez | 01 |
| | | | | Dedicación | 01 |
| | | | | Honestidad | 02 |
| | | | | Toma de decisiones | 02 |
| | | 66.6% | 12 | 10 | 12 |

TABLA 5: MATRIZ DE ESPECIFICACIONES PARA FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

| VARIABLE | CATEGORIAS | PONDERACIÓN PORCENTUAL | N° ÍTEMS/DIMENSIÓN | SUB-CATEGORÍAS. | N° ÍTEMS/SUBCATEGORÍAS |
|--------------------|-------------------|-------------------------------|---------------------------|------------------------|-------------------------------|
| CULTURA DE CALIDAD | Tangibilidad | 16,7% | 03 | Instalaciones físicas. | 01 |
| | | | | Equipo | 01 |
| | | | | Personal | 01 |
| | | 16.7% | 03 | 03 | 03 |

GUÍA DE ENTREVISTA PARA AUTORIDADES DE EDUCACIÓN PÚBLICA
SOBRE CULTURA DE CALIDAD.

Entrevistado (a):

Cargo:; Fecha:

FINALIDAD: Determinar el rol que están cumpliendo Directivo, Jefes de Área y Administrativos en el Análisis de cultura de calidad de los trabajadores en educación pública.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Demostrar cómo se manifiesta la confianza de los trabajadores en educación pública, años 2018-2021

1.- ¿Cómo es tu comportamiento para generar la confianza?

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

2.- ¿Cumple con las tareas encomendadas en el plazo determinado?

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

3.- ¿Existe confianza entre sus compañeros de trabajo?

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

4.- ¿Existe confianza con su jefe en el trabajo?

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

OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Demostrar cómo se manifiesta la fiabilidad de los trabajadores en educación pública, años 2018-2021

5.- ¿Usted valora y cumple la misión y visión de la entidad?

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

6.- ¿Aporta ideas para mejorar el proceso de trabajo dentro de la ugel pisco?

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

7.- ¿Considera usted oportuna las acciones de vigilancia del entorno para el crecimiento institucional de la ugel pisco?

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

OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Determinar cómo se manifiesta la responsabilidad de los trabajadores en educación pública, años 2018-2021

8.- ¿ Adicional a las actividades que realiza desarrolla otras ?

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

9.- ¿Demuestra interés en su puesto de trabajo, y no lo hace por hacer?

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

10.- ¿Qué importancia le da usted a la puntualidad en cuanto en el ingreso a su labor?

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

11.- ¿Tiene clara las funciones que debe realizar en su puesto de trabajo?

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

12.- ¿Asume sus errores y practica acciones de mejora continua?

.....
.....

.....
.....

OBJETIVO ESPECÍFICO 4: Demostrar cómo se manifiesta la noción de garantía de los trabajadores en educación pública, años 2018-2021

13.- ¿Termina su trabajo en el tiempo que se le asigna?

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

14.- ¿Es efectivo en las labores que se encomiendan?

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

15.- ¿Se anticipa a los problemas a futuro?

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

OBJETIVO ESPECÍFICO 5: Determinar cómo se manifiesta la tangibilidad de los trabajadores en educación pública, años 2018-2021

16.- ¿Se siente conforme con la limpieza e higiene en su lugar de trabajo?

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

17.- ¿ Los sistemas y tecnologías de información son los adecuados para el cumplimiento de sus labores?

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

18.- ¿Cuenta con las herramientas y equipos necesarios para realizar su trabajo?

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

**GUÍA DE ENTREVISTA PARA USUARIOS DE LA ENTIDAD DE EDUCACIÓN
PÚBLICA SOBRE CULTURA DE CALIDAD.**

Entrevistado (a):

Cargo:; Fecha:

FINALIDAD: Determinar el rol que están cumpliendo Directivo, Jefes de Área y Administrativos en el Análisis de cultura de calidad de los trabajadores en educación pública.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Demostrar cómo se manifiesta la confianza de los trabajadores en educación pública, años 2018-2021

1.- ¿Los trabajadores de la ugel pisco te inspiran confianza?

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

2.- ¿Cuál es la confianza que te genera los trabajadores de la entidad ante un requerimiento presentado?

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

3.- ¿Existe confianza en los trabajadores de la entidad?

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

OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Demostrar cómo se manifiesta la fiabilidad de los trabajadores en educación pública, años 2018-2021

4.- ¿Usted valora y cumple con las disposiciones que establece la entidad?

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

5.- ¿Usted aporta ideas para mejorar el proceso de atención dentro de la entidad?

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

OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Determinar cómo se manifiesta la responsabilidad de los trabajadores en educación pública, años 2018-2021

6.- ¿Los trabajadores de la entidad de educación pública demuestran interés en su puesto de trabajo, y no lo hace por hacer?

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

7.- ¿Qué importancia le da usted a la puntualidad en la atención en cuanto al documento presentado?

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

8.- ¿Usted cree que los trabajadores de la entidad de educación pública tienen claro sus funciones que realizan en su puesto de trabajo?

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

9.- ¿ Los trabajadores de la entidad de educación pública asumen sus errores y practican acciones de mejora continua?

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

OBJETIVO ESPECÍFICO 4: Demostrar cómo se manifiesta la noción de garantía de los trabajadores en educación pública, años 2018-2021

10- ¿Los trabajadores de la entidad de educación pública son efectivos en las labores que se desenvuelven ?

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

11.- ¿Los trabajadores de la entidad pública terminan su trabajo en el tiempo establecido?

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

OBJETIVO ESPECÍFICO 5: Determinar cómo se manifiesta la tangibilidad de los trabajadores en educación pública, años 2018-2021

12.- ¿Los sistemas y tecnologías de información son los adecuados para el cumplimiento de sus labores de los trabajadores de la entidad de educación pública?

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

13.- ¿Los trabajadores de la entidad de educación pública cuentan con las herramientas y equipos necesarios para realizar su trabajo?

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

VIII. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

8.1. Análisis ideográfico:

Tabla 1

Análisis ideográfico para entrevistado 1

| Unidades de significado | Reducción fenomenológica |
|---|--|
| 1.-Dentro de mi cargo como auditor, demuestro la mayor cordialidad, amabilidad y comprensión con mis compañeros y usuarios. | En mi cargo como auditor demostré mayor cordialidad, amabilidad y comprensión con los usuarios y compañeros. |
| 2.-Si los cumplo porque las tareas que se cumplen en el órgano de control interno tienen plazo establecido que deben cumplirse | 2. Si las cumplo porque las tareas del OCI tienen plazo establecido y se deben de cumplir para el buen funcionamiento del área |
| 3.- Si, porque si no la hubiese no se podría trabajar de manera armoniosa y coordinada. | 3. Es que la confianza permite que el trabajo se realice de manera armoniosa y coordinada |
| 4.-Si existe porque las labores se programan y se desarrollan de manera coordinada | 4. Si porque las labores se programan y se desarrollan en forma coordinada, dando confianza y motivación para realizar la tarea encomendada en conjunto |
| 5.-Si claro porque es lo principal en lograr cumplir el rumbo de la entidad definida de la misión y visión | 5. Si porque es lo principal en lograr cumplir el rumbo de la entidad definida de la misión y visión y poder dar una buena imagen a la entidad donde laboramos |
| 6.-Si en todo momento tratando de mejorar la gestión para el cumplimiento del objetivo del órgano de control institucional | 6.- El aporte de ideas mejora la gestión y ayuda al cumplimiento del objetivo del OCI de esa manera se alcanzaron objetivos, metas. |
| 7.-Si se consideran muy necesarios puesto que tienen la misión de dirigir y controlar el cumplimiento de las | 7.Si se consideran muy necesarios puesto que se tiene la misión de dirigir y controlar el cumplimiento de las funciones de cada uno de |

| | |
|---|---|
| funciones que corresponda a cada uno | los trabajadores para su buen funcionamiento |
| 8.-Si se cumplen otras acciones en apoyo a las otras áreas y gestión de la entidad siempre que no se antepongan al objetivo de OCI | 8.Si cumple con otras acciones en apoyo a otras áreas y gestión de la entidad siempre que no se anteponga al objetivo de OCI, para poder alcanzar las metas previstas |
| 9.-Siempre he demostrado el interés para cumplir con las labores que me competen | 9.Siempre he demostrado el interés para cumplir con mis labores, dando lo mejor de mi profesionalmente |
| 10.-La puntualidad es muy importante, la misma que debe cumplirse con los horarios establecidos dando una buena imagen y ejemplo a los demás compañeros de trabajo | 10. Es muy importante, ya que debe cumplirse con los horarios establecidos dando una buena imagen a la institución donde laboro y ejemplo a los demás. |
| 11.-Si porque las funciones de cada servidor se encuentra establecido y reglamentada en el manual de organización y funciones ó MOF | 11.Si porque las funciones de cada servidor se encuentran establecidas y reglamentadas en el MOF y de ello depende el buen servicio que brindo |
| 12.-Si porque no hay perfección y los errores que puedan cometerse deben ser corregidos oportunamente | 12.Si porque no hay perfección y de los errores que se puedan cometer deben ser corregidos oportunamente para un buen servicio brindado |
| 13.-Si soy puntual con el cumplimiento de mis labores porque de ello habla mi profesionalismo | 13.Si soy puntual con el cumplimiento de mis labores, ya que de ello habla de mi profesionalismo y mi desempeño en mi área de trabajo |
| 14.-Siempre trato de ser lo más efectivo posible cumpliendo con las tareas y funciones que se me asignan | 14.Siempre trato de ser efectivo cumpliendo con las tareas y funciones encomendadas para poder lograr las metas previstas |
| 15.-No tanto me anticipo sino que dentro de las funciones en el OCI, corresponde emitir las recomendaciones para las deficiencias encontradas no puedan repetirse | 15.No me anticipo tanto pero siempre es bueno dar recomendaciones para poder corregir las deficiencias y asi no se puedan repetir |
| 16.-Si se ve y nota la limpieza en la entidad | 16.Se nota la limpieza en la entidad, y de ello depende el contexto donde laboramos |

| | |
|---|--|
| 17.-Si porque los equipos y mobiliario necesario son los adecuados para cumplir con las funciones, salvo el mantenimiento que a veces no se dé, de manera oportuna | 17.Si los equipos y mobiliario son los adecuados para cumplir las funciones, pero en cuanto el mantenimiento no se da de manera oportuna para tener un buen servicio |
| 18.-Si aunque están un poco desactualizadas | 18.Si están un poco desactualizados y eso impide hacer nuestro trabajo adecuadamente |

Tabla 2

Análisis ideográfico para entrevistado 2

| Unidades de significado | Reducción fenomenológica |
|--|--|
| 1.-Mostrar cordialidad, atender con empatía y sobre tener contacto visual con ellos | 1.-Mostrar cordialidad, empatía y sobre todo tener contacto visual con ellos y así tener una buena relación con nuestros usuarios |
| 2.Generalmente si, pero a veces no por los plazos establecidos | 2.Generalmente si aunque a veces no por los plazos establecidos ya que nos piden ejecutarlos en poco tiempo |
| 3.-Si porque debemos de tener un buen clima entre todos | 3.Si porque debemos de tener un buen clima para poder trabajar en forma armoniosa y en equipo |
| 4.-Si porque si no lo hubiese no podríamos trabajar adecuadamente | 4.Si porque si no, no podríamos trabajar adecuadamente en donde nos da la confianza debida pero no como jefe sino como un servidor más |
| 5.-Si porque siempre nos capacitan para poder cumplir con las metas | 5.Si ya que siempre nos capacitan para poder cumplir con las metas y así poder alcanzar las metas y objetivos destinados |
| 6.-Si presentando proyectos de oportunidades de mejora | 6.-Si presentando proyectos de mejora en donde se podrán visualizar cambios en el mediano plazo |
| 7.-Si porque si no hay control como se logran las metas | 7. Si porque si no hay control no se logran las metas y así se haga efectiva los objetivos y metas trazadas. |
| 8.-Si muchas veces tengo que hacerlo para poder cumplir con nuestro trabajo | 8.Si muchas veces y así poder cumplir con mi trabajo y apoyar a otros servidores para el |

| | |
|--|--|
| | buen funcionamiento de la entidad |
| 9.-Si porque estoy pendiente de los objetivos, compromisos que desempeño y las actividades a realizar para su logro. | 9. Si porque estoy pendiente de los objetivos, compromisos y actividades a realizar para su respectivo logro. |
| 10.Muy importante si uno no es puntual como puede tener eficiencia en el trabajo | 10.La puntualidad es muy importante para poder ser eficiente y sobre todo poder dar una imagen de mi persona ante la entidad que laboro |
| 11.-Si como trabajadora tengo claro mis funciones que se encuentran también en el MOF | 11.Si tengo clara mis funciones que se encuentran en el MOF desempeñándome adecuadamente en la entidad que laboro y sobretodo lograr los objetivos previstos |
| 12.-Si porque nuestros errores podemos corregirlos y mejorarlos | 12.Si porque podemos corregir nuestros errores y mejorarlos y así poder desempeñar mejor nuestro trabajo. |
| 13.-Si generalmente porque a veces llega tardía la información a encomendarse. | 13.Si generalmente ya que a veces llega tardía la información encomendada y eso hace que no cumplamos en su totalidad lo encomendado |
| 14.-Si siempre trato de ser efectiva en la medida posible cumpliendo con mis labores | 14.Si trato de ser efectiva en la medida posible cumpliendo con las labores encomendada desempeñándola adecuadamente |
| 15.-Si para poder dar solución y ser eficiente y asi no poder tener problemas y que no se vuelva a repetir | 15.Si dar solución y eficiente y no tener problemas para que no se vuelva a repetir cumpliendo con nuestro trabajo adecuadamente |
| 16.-No porque se encuentra desorden , falta de limpieza, tachos llenos de basura, en los ss.hh. no hay jabón líquido ni papel higiénico | 16.No porque se encuentra en desorden , poca limpieza , ss.hh. sin jabón líquido y papel higiénico y tachos llenos de basura y eso repercute mucho nuestro estado de ánimo en nuestro contexto |
| 17.-.No cuento con micrófono , parlantes ni camara para participar en | 17.No cuento con micrófono , parlantes ni cámara para poder participar en las |

| | |
|--|--|
| <i>las plataformas no me asignan paquetes de datos ni megas</i> | plataformas y eso hace que no pueda desempeñar correctamente mi trabajo |
| <i>18.-No ya que no cuento con las herramientas necesarias</i> | 18.No ya que no cuento con las herramientas necesarias para desempeñar mi trabajo y así poder dar cumplimiento a los objetivos previstos |

Tabla 3

Análisis ideográfico para entrevistado 3

| Unidades de significado | Reducción fenomenológica |
|--|--|
| <i>1.-Siendo amable y cordial con las personas de mi entorno, manteniendo siempre un trato horizontal y de escucha activa con los usuarios y colegas de trabajo</i> | 1.- Siendo amable y cordial con las personas de mi entorno, manteniendo siempre un trato horizontal y de escucha activa con los usuarios y colegas de trabajo. |
| <i>2.-La mayoría de las veces , ya que en algunas ocasiones las tareas encomendadas se delegan en el mismo día, por lo que no es posible cumplirlas al 100%</i> | 2.- Algunas ocasiones las tareas se delegan en el mismo día por lo que no es posible cumplirlas al 100% y eso hace que no logremos cumplir con lo encomendado |
| <i>3.-Con la mayoría de los compañeros</i> | 3.- Con la mayoría de los compañeros existe confianza ya que debe ser una prioridad importante en nuestra entidad de trabajo |
| <i>4.- Si ya que la jefa demuestra empatía y escucha activa</i> | 4.- Si ya que la jefa demostró empatía y escucha activa y eso permite que se trabaje adecuadamente |
| <i>5.- Si es importante tener siempre presente la misión y visión de nuestra Ugel pisco, en nuestro quehacer pedagógico y administrativo.</i> | 5.-Si es importante tener presente la misión y visión para nuestro quehacer pedagógico y administrativo y así poder lograr los objetivos previstos |

| | |
|---|---|
| 6.-Siempre que sea necesario y desde mi conocimiento y fortaleza. | 6.- Siempre que sea necesario con mis conocimientos y fortaleza y así poder mejorar el funcionamiento adecuado de mi área o entidad |
| 7.-Considero que las acciones de vigilancia siempre son necesarias y deben ser oportunas | 7.-Considero que las acciones de vigilancia siempre son necesarias y oportunas para el buen funcionamiento de los servidores en sus diferentes áreas y entidad en que laboran |
| 8.-Adicional a las funciones pedagógicas de especialista en educación desarrollamos otras relacionadas a participación en los comités de contrato docente, de auxiliares, ascenso de escala, distribución de materiales entre otras. | 8.-Adicionalmente de mis funciones como especialista desarrollo otras concernientes a la administración en donde se me delega diversas funciones que hay que cumplir por el límite de reporte o tiempo previsto |
| 9.-Siempre ya que me fortalece como persona y en mi ética profesional | 9.- Siempre ya que me fortalece como persona y profesional, porque de mi trabajo realizado dice mucho profesionalmente y el desempeño que tengo en la entidad |
| 10.-Es importante y necesaria para cumplir a plenitud con el trabajo y actividades que toca desempeñar | 10.-Es importante y necesaria para cumplir a plenitud con mi trabajo y actividades que me toca desempeñar |
| 11.- Si, como especialista en educación del área de gestión pedagógica vengo trabajando desde 2017 en ese sentido tenemos claro las funciones que nos asiste. | 11.-Si como especialista en educación tengo claras mis funciones porque de ello depende el cumplimiento de mis usuarios en el nivel que desempeño |
| 12.-Si porque de los errores que se pueda cometer deben ser corregidos oportunamente | 12.- Si porque de los errores que se pueda cometer se pueden corregir oportunamente para el buen desempeño y funcionamiento de mi trabajo |
| 13.-La mayoría de las veces ya que en algunas ocasiones no ha sido posible por motivo factor tiempo. | 13.- La mayoría de las veces ya que en ocasiones no es posible por el factor tiempo en donde en forma tardía nos delegan funciones para poder ejecutar en el mismo día que |

| | |
|--|---|
| | tenemos que reportar |
| 14.-Si se me encomiendan con el tiempo necesario para desarrollar el trabajo, por supuesto que hay efectividad en el desarrollo de la misma | 14.-Si se me encomiendan con el tiempo necesario para desarrollar el trabajo en donde Hay efectividad en el desarrollo de la misma dando un buen desempeño de lo encomendado |
| 15.-En algunas ocasiones por la misma experiencia del trabajo que se viene realizando | 15.- En algunas ocasiones por la misma experiencia del trabajo que se realiza para dar un buena efectividad y cumplimiento |
| 16.- No en el área de gestión pedagógica no se observa las condiciones de higiene y limpieza diaria en el ambiente de trabajo y atención a los usuarios | 16.-No se observa condiciones de higiene y limpieza en el área de gestión pedagógica y eso hace que en nuestro contexto uno no se sienta cómodamente en su área de trabajo |
| 17.- No en algunas ocasiones nos hemos quedado sin internet , lo que no ha permitido cumplir con nuestras funciones , así mismo la plataforma zoom es insuficiente para la cantidad de especialistas que trabajamos en el área. | 17.- No en algunas ocasiones nos hemos quedado sin internet y el acceso a la plataforma zoom es insuficiente lo cual no permite cumplir con nuestras funciones como debe de ser . |
| 18.- No , no cuento con impresora personal , el teclado y mouse se encuentran en mal estado. | 18.-No cuento con impresora personal, teclado y mouse en mal estado, lo cual no me permite desempeñar adecuadamente mis funciones en el área que trabajo y me ocasiona retraso |

Tabla 4

Análisis ideográfico para entrevistado 4

| Unidades de significado | Reducción fenomenológica |
|---|---|
| 1.-Primero las miro y observe a las personas sus aptitudes y fortalezas que tienen | 1.- <i>Primero las miro y observe a las personas sus aptitudes y fortalezas que tienen dándoles la confianza debida</i> |
| 2.- Si ya que juega un papel muy importante mi persona y mi profesionalismo | 2.- <i>Si juega un papel muy importante mi persona y profesionalismo porque de</i> |

| | |
|---|---|
| | <i>ello depende mi desenvolvimiento, cumplimiento de mi trabajo .</i> |
| 3.- Si con los que yo trabajo en mi área | <i>3.- Si con los que yo trabajo en mi área ya que nosotros trabajamos en equipo para el buen funcionamiento de nuestra área</i> |
| 4.- Si porque con el trabajamos de la mano para la funcionalidad de la entidad y del área. | <i>4.- Si porque con el trabajamos de la mano para la funcionalidad de la entidad y del área que desempeñamos dando buena efectividad de nuestras labores</i> |
| 5.- Si porque cuando se establece los objetivos las metas se tienen que dar al 100% para su buen logro. | <i>5.- Si porque cuando se establece los objetivos , metas se tienen que dar al 100% para su buen logro y sobretodo la funcionalidad de la entidad</i> |
| 6.-Si en todo momento para poder ir mejorando la gestión | <i>6.- Si en todo momento para ir mejorando la gestión y funcionalidad de todas las áreas de nuestra entidad</i> |
| 7.- Si ya que son necesarios para poder cumplir con las funciones que nos encomiendan. | <i>7.- Si son necesarios y oportunas para poder cumplir con las funciones que nos encomiendan desempeñando adecuadamente nuestro trabajo</i> |
| 8.-Si ya que apoyo con otras acciones que no están ligadas a mi área. | <i>8.- Si apoyo con otras acciones que no están ligadas a mi área y así poder mejorar la gestión</i> |
| 9.- Si ya que siempre lo he demostrado con el interés que le pongo a mis labores. | <i>9.- Si siempre lo he demostrado con el interés que le pongo a mis labores cumpliendo con lo encomendado para una buena gestión de la entidad</i> |
| 10.-Es de suma importancia ya que con ello cumplimos como profesionales que somos y dando buena imagen a la institución y usuarios | <i>10.- Es importante ya que con ello cumplimos como persona y profesionales que somos dando una buena imagen a la institución y a los usuarios</i> |
| 11.- Si porque nos sustentamos en el manual de organizaciones y funciones de la entidad. | <i>11.- Si porque nos sustentamos en el manual de organizaciones y funciones de la entidad dando la efectividad de la</i> |

| | |
|--|---|
| | <i>misma</i> |
| 12.- Si porque no hay perfección y de los errores se aprende. | <i>12.- Si porque no hay perfección y de los errores se aprende para no volverlos a repetir y hacer las cosas bien</i> |
| 13.- Si ya que hay un cronograma o límite de tiempo | <i>13.- Si hay un cronograma o límite de tiempo y lo tenemos que cumplir con efectividad dejando nuestra imagen bien como trabajadora</i> |
| 14.- Si porque son efectivas ya que de las mismas depende de los recursos humanos de la entidad ugel pisco. | <i>14.- Si son efectivas ya que de las mismas depende de los recursos humanos de la entidad ugel pisco</i> |
| 15.- Si para poder ejecutar bien los procesos desde mi área | <i>15.- Si para poder ejecutar bien los procesos desde mi área y así ser efectiva en mis labores</i> |
| 16.- No ya que hay muchas deficiencias respecto a la limpieza de la entidad | <i>16.- No, hay muchas deficiencias respecto a la limpieza de la entidad falta de criterios sobre la imagen de la entidad</i> |
| 17.- No porque a veces falla el sistema tecnológico y así no se puede cumplir con nuestras labores. | <i>17.- No a veces falla el sistema tecnológico y así no se puede cumplir con nuestras labores por el tiempo establecido</i> |
| 18.- Digamos que no tanto porque faltan renovar algunos equipos respecto a actualización para su buen funcionamiento. | <i>18.- Digamos que faltan renovar algunos equipos respecto a actualización para su buen funcionamiento y así desempeñar adecuadamente nuestras labores</i> |

Tabla 5

Análisis ideográfico para entrevistado 5-

| Unidades de significado | Reducción fenomenológica |
|---|---|
| 1.-Bueno he tenido buenas y malas experiencias con algunos trabajadores pero por lo general son amables pero no te puedo | <i>1.- Bueno he tenido buenas y malas experiencias con algunos trabajadores en donde por lo general son amables</i> |

| | |
|--|--|
| garantizar que a sido bueno el trato. | <i>pero no garantizo que a sido bueno el trato.</i> |
| 2.- Cuando me han logrado atender he recibido los documentos que he necesitado, la confianza que he logrado es la amistad favorable y se preocupan por lo que necesito. | <i>2.- .- Cuando me han logrado atender he recibido los documentos que he necesitado, la confianza que he logrado es la amistad favorable y se preocupan por lo que necesito</i> |
| 3.-Si existe la confianza porque he podido recurrir a ellos cuando necesito algo y me han sabido ayudar. | <i>3.- Si existe la confianza porque he podido recurrir a ellos cuando necesito algo y me han sabido ayudar.</i> |
| 4.- Si porque son parte de mi función en cumplir con lo que ellos nos solicitan en donde nos comunicamos por el grupo de whatsapp | <i>4.- Si porque son parte de mi función en cumplir con lo que ellos nos solicitan en donde nos comunicamos por el grupo de whatsapp</i> |
| 5.- No nunca lo he hecho | <i>5.- No nunca lo he hecho dando mi opinión</i> |
| 6.- Si bueno no he tenido ninguna decepción y mala impresión de su trabajo | <i>6.- Si bueno no he tenido ninguna decepción y mala impresión de su trabajo siempre he visto efectividad en el área que tramito</i> |
| 7.-Bueno es lo básico cuando uno requiere un documento que necesita, y la necesidad del documento a tiempo es la puntualidad del trabajador en realizarlo | <i>7.- Bueno cuando uno requiere un documento que necesita, y la necesidad del documento a tiempo es la puntualidad del trabajador en realizarlo y ahí se demuestra la efectividad de su trabajo</i> |
| 8.- yo creo que si no los he visto en otra situación y no he tenido ninguna queja de su trabajo | <i>8.- yo creo que si no los he visto en otra situación y no he tenido ninguna queja de su trabajo, salvo otros servidores de otras áreas que no desempeñan bien su trabajo</i> |
| 9.-Que asuman sus errores no lo he presenciado en ese tipo de situaciones y si a habido errores pero no todo es perfecto | <i>9.- Que asuman sus errores no lo he presenciado en esa situación y si a habido errores todo no es perfecto</i> |
| 10.-Hasta el momento me han demostrado | <i>10.- Hasta el momento me han</i> |

| | |
|--|--|
| que sí y a veces he visto que siguen trabajando pero fuera de su horario de trabajo. | demostrado que sí y he visto que siguen trabajando pero fuera del horario de trabajo. |
| 11.- Si porque lo he presenciado de algunos trabajadores que se quedan a destiempo para cumplir con su trabajo. | 11.- Si he presenciado de algunos trabajadores que se quedan a destiempo para cumplir con su trabajo dando efectividad al trámite requerido |
| 12.- Bueno ellos hacen uso de la mesa de partes virtual, Facebook institucional y whatsapp eso a facilitado la entrega de documentos. | 12.- Bueno ellos hacen uso de la mesa de partes virtual, Facebook institucional y whatsapp eso a facilitado la entrega de documentos. |
| 13.-Bueno yo cada vez que he ido a la ugel los he visto desempeñando su trabajo y con sus herramientas. | 13.- Bueno yo cada vez que he ido a la ugel los he visto desempeñando su trabajo y con sus respectivas herramientas |

Tabla 6

Análisis ideográfico para entrevistado 6

| Unidades de significado | Reducción fenomenológica |
|--|--|
| 1.-Si algunos son amables , cordiales que así inspiran esa confianza para tener con ellos | 1.- Si algunos son amables , cordiales que inspiran esa confianza para tener con ellos |
| 2.- Bueno creo que a medias porque a veces hay momentos que no saben del requerimiento o no quieren resolverlo o porque no eres su conocido | 2.- Bueno creo que a medias porque hay momentos que no saben del requerimiento o no quieren resolverlo o porque no eres su conocido |
| 3.-En el tiempo de la pandemia si a existido esa confianza pero antes de ella no en algunas áreas no resuelven nuestro problema o solicitud | 3.- En el tiempo de la pandemia si a existido esa confianza pero antes en algunas áreas no resuelven nuestro problema o solicitud |
| 4.-Si ya que algunas normas que establecen nos benefician | 4.- Si ya que algunas normas que establecen nos benefician |
| 5.-Bueno a sido de manera virtual que he sugerido para que mejore pero de acuerdo a | 5.- Bueno a sido de manera virtual para que mejore pero de acuerdo a mi |

| | |
|--|--|
| <i>mi necesidad, pero en lo presencial no</i> | <i>necesidad, pero en lo presencial no he sugerido</i> |
| 6.-Algunos porque quizás hay trabajadores porque no somos sus amigos no nos atienden bien y nos dejan nuestro requerimiento para el final | <i>6.- Algunos porque quizás hay trabajadores que hacen distinción porque no somos sus amigos y nos atienden bien y nos dejan nuestro requerimiento para el final</i> |
| 7.- Bueno a veces no son puntuales en responder el documento presentado y se demoran | <i>7.- Bueno a veces no son puntuales en responder el documento presentado y se demoran quizás por recargado que tengan su área o estén cumpliendo con otras funciones</i> |
| 8.-Pienso que si porque no están en su puesto de trabajo pero a veces otros no son idóneos en dichos puestos | <i>8.- Pienso que si porque están en el puesto de trabajo correcto pero otros no son idóneos en dichos puestos ya que no lo desempeñan como debe hacerlo</i> |
| 9.-Hasta ahora creo que hay áreas que no asumen sus errores pero hay una minoría que si practican acciones de mejora | <i>9.- Hasta ahora creo que hay áreas que no asumen sus errores pero hay una minoría que si practican acciones de mejora para su buen funcionamiento de su área o entidad</i> |
| 10.-A veces porque no se encuentran en sus puestos de trabajo y no hay efectividad de su trabajo que desempeña | <i>10.-A veces no se encuentran en sus puestos de trabajo y no hay efectividad en lo que desempeña , quizás por cumplir otras funciones encomendadas</i> |
| 11.-Si hay trabajadores que si cumplen con su trabajo en donde a veces hacen horas extras y se quedan más tiempo para poder cumplir | <i>11.- Si hay trabajadores que si cumplen con su trabajo en donde a veces hacen horas extras y se quedan más tiempo para poder cumplir y darle efectividad al trámite requerido</i> |
| 12.-A lo que yo puedo observar es no, no hay dispositivos modernos , la falta de internet de algunas areas | <i>12.- Lo que puedo observar es que no hay dispositivos modernos , la falta de internet de algunas áreas y eso hace que no se desempeñen como debe ser</i> |
| 13.-No todos tienen buenos equipos | <i>13.- No todos tienen buenos equipos</i> |

| | |
|---|--|
| actualizados para su trabajo ya que también se encuentran en módulos y no tiene un ambiente adecuado | <i>actualizados, se encuentran en módulos y no tiene un ambiente adecuado para desempeñar adecuadamente su trabajo</i> |
|---|--|

Tabla 7

Análisis ideográfico para entrevistado 7

| Unidades de significado | Reducción fenomenológica |
|--|--|
| 1.-Si la mayoría de los funcionarios y especialistas me inspiran confianza ya que dan un trato cordial ante las circunstancias por las que me apersono a la sede | <i>1.- Si la mayoría de los funcionarios y especialistas inspiran confianza dando un trato cordial ante las circunstancias por las que me apersono a la sede</i> |
| 2.- Ante un requerimiento presentado no siempre se es atendido pero si comunican con mucha amabilidad, siempre estoy a la espera de la respuesta con mucha confianza. | <i>2.- Ante un requerimiento presentado no siempre se es atendido y comunican con mucha amabilidad, siempre estoy a la espera de la respuesta con mucha confianza.</i> |
| 3.-No siempre ya que en estas circunstancias de la pandemia demora mucho la atención tanto virtual como presencial | <i>3.- No siempre ya que en circunstancias de la pandemia demora mucho la atención tanto virtual como presencial</i> |
| 4.-Si siempre estoy atenta a las disposiciones que emana la ugel pisco para su difusión y cumplimiento | <i>4.- Si siempre estoy atenta a las disposiciones que emana la ugel pisco para su difusión y cumplimiento</i> |
| 5.-Si siempre estoy dispuesta a dar sugerencias para que tengan en cuenta para un buen servicio | <i>5.- Si siempre estoy dispuesta a dar sugerencias para una mejor atención</i> |
| 6.-Son muy pocos los trabajadores que hacen su trabajo por hacer, los demás muestran interés (mayoría jóvenes) en su trabajo | <i>6.- Son muy pocos los trabajadores que hacen su trabajo por hacer, los demás muestran interés (mayoría jóvenes) en su trabajo</i> |
| 7.-Es muy importante que se atienda el documento presentado ya sea respuesta positivo o negativo deben dar curso y atender en los plazos correspondientes | <i>7.- Es importante que se atienda el documento presentado cualquiera que sea la respuesta en donde se debe dar curso y atender en los plazos</i> |

| | |
|--|--|
| | correspondientes |
| 8.-Si la mayoría conocen su función pero aunque no todos la cumplen a cabalidad por no saber bien sus funciones | 8.- Si la mayoría conocen su función pero aunque no todos la cumplen a cabalidad quizás por no tener presente sus funciones |
| 9.-No he podido observar ello | 9.- No he podido observar ello |
| 10.-En cuanto a los especialistas de educación si, en lo que refiere a trabajadores diversos no tanto porque algunos no cumplen con sus funciones | 10.- En cuanto a los especialistas de educación si, en lo que refiere a trabajadores diversos no tanto porque algunos no cumplen con sus funciones |
| 11.-No siempre hay que regresar en dos o tres días fechas e insistir | 11.- No siempre hay que regresar en dos o tres días fechas e insistir |
| 12.-Si son adecuados ya que si no lo fuera no podrían hacer su trabajo | 12.- Si son adecuados ya que si no lo fuera no podrían hacer su trabajo |
| 13.-Si todos, aunque algunos tienen sus herramientas personales adquiridas por ellos mismos | 13.- Si todos, aunque algunos tienen sus herramientas personales adquiridas por ellos mismos |

Tabla 8

Análisis ideográfico para entrevistado 8

| Unidades de significado | Reducción fenomenológica |
|---|--|
| 1.- No todos solo con los he tratado | 1.- No todos solo con los he tratado |
| 2.- Que al momento de pedir un requerimiento los trabajadores dan una fecha el cual ellos cumplen con la fecha establecida del documento | 2.- Al momento de pedir un requerimiento los trabajadores dan una fecha cumplen con la fecha establecida del documento |
| 3.-Aparentemente si ya que algunos si cumplen con su trabajo | 3.- Aparentemente ya que algunos si cumplen con su trabajo |
| 4.- Si porque ellos tienen sus normas el cual uno tiene que acatar como usuario | 4.- Si porque tienen sus normas el cual uno tiene que acatar como usuario |
| 5.-No porque ellos tienen unas normas establecidas y como usuario hay que acatar | 5.- No porque tienen unas normas establecidas y como usuario hay que acatar |

| | |
|---|---|
| 6.- No todos ya que algunos no cumplen con sus funciones como deben hacerlo | 6.- No todos ya que algunos no cumplen con sus funciones como deben hacerlo |
| 7.- Todo documento presentado es importante por lo que se requiere que también sean puntuales a la respuesta del documento | 7.- Todo documento presentado es importante en donde se requiere que sean puntuales a la respuesta del documento |
| 8.-No todos porque hay trabajadores que tienen otras funciones encomendadas que no lo cumplen y eso demora el requerimiento presentado | 8.- No todos, hay trabajadores que tienen otras funciones encomendadas en donde no cumplen y eso demora el requerimiento presentado |
| 9.-Si algunos ya que muy pocos se esmeran por mejorar su trabajo en su área en que trabajan | 9.- Si algunos, pero muy pocos se esmeran por mejorar su trabajo en su área que trabajan |
| 10.- Si pero algunos ya que saben cómo hacerlo o tienen tiempo trabajando en el area que se desenvuelven | 10.- Si pero algunos saben cómo hacerlo o tienen tiempo trabajando en el área que se desenvuelven |
| 11.- No todos porque a veces suelen tener en transcurso de los días imprevistos que dificultan las entregas de los documentos | 11.- No todos a veces suelen tener en transcurso de los días imprevistos que dificultan las entregas de los documentos |
| 12.-Si algunos ya que a veces falla el sistema y eso hace retrasar el trabajo | 12.- Si algunos ya que a veces falla el sistema y eso retrasar el trabajo |
| 13.- Si todas las áreas pero algunos tienen sus herramientas y equipos adquiridos por ellos mismos para no retrasar su trabajo | 13.- Si todas las áreas pero algunos tienen sus herramientas y equipos adquiridos por ellos para no retrasar su trabajo |

8.2. Análisis nomotético

Tabla 9

Convergencias y divergencias de las unidades de significado

Categoría A: CONFIANZA

Sub categoría A1: COMPORTAMIENTO

Entrevista 01 En mi cargo como auditor demuestro mayor cordialidad, amabilidad y comprensión con los usuarios y compañeros.

Entrevista 02 Mostrar cordialidad, empatía y sobre todo tener contacto visual con ellos y así tener una buena relación con nuestros usuarios.

Entrevista 03 Siendo amable y cordial con las personas de mi entorno, manteniendo siempre un trato horizontal y de escucha activa con los usuarios y colegas de trabajo.

Entrevista 04 *Primero las miro y observe a las personas sus aptitudes y fortalezas que tienen dándoles la confianza debida*

Entrevista 05 *Bueno he tenido buenas y malas experiencias con algunos trabajadores en donde por lo general son amables, pero no garantizo que a sido bueno el trato.*

Entrevista 06 *Si algunos son amables, cordiales que inspiran esa confianza para tener con ellos.*

Entrevista 07 *Si la mayoría de los funcionarios y especialistas inspiran confianza dando un trato cordial ante las circunstancias por las que me apersono a la sede*

Entrevista 08 *No todos solo con los he tratado demuestra esa confianza que uno siente como usuario*

Síntesis Sub categoría A1:

El comportamiento de los servidores de la educación pública está acorde a las exigencias de los tiempos actuales, en donde linda con las denominadas habilidades blandas o habilidades sociales del Siglo XXI, de manera especial con la sub-categoría trabajada, es una fortaleza muy importante a considerar, ya que de ello depende que el servidor de la educación pública se gane la confianza del usuario dándole un trato horizontal, amable, cordial y respetuoso y sobretodo de escucha activa a los usuarios para poder resolver sus inquietudes, problema o requerimiento presentado dándole la agilidad más rápida.

Sub categoría A2: PERSONALIDAD

Entrevista 01 Si las cumpla porque las tareas del OCI tienen plazo establecido y se deben de cumplir para el buen funcionamiento del área.

Entrevista 02 Generalmente si aunque a veces no por los plazos establecidos ya que

nos piden ejecutarlos en poco tiempo.

Entrevista 03 Algunas ocasiones las tareas se delegan en el mismo día por lo que no es posible cumplirlas al 100% y eso hace que no logremos cumplir con lo encomendado

Entrevista 04 Si juega un papel muy importante mi persona y profesionalismo porque de ello depende mi desenvolvimiento, cumplimiento de mi trabajo

Entrevista 05 Cuando me han logrado atender he recibido los documentos que he necesitado, la confianza que he logrado es la amistad favorable y se preocupan por lo que necesito.

Entrevista 06 Bueno creo que a medias porque hay momentos que no saben del requerimiento o no quieren resolverlo o porque no eres su conocido.

Entrevista 07 Ante un requerimiento presentado no siempre se es atendido y comunican con mucha amabilidad, siempre estoy a la espera de la respuesta con mucha confianza.

Entrevista 08 Al momento de pedir un requerimiento los trabajadores dan una fecha cumplan con la fecha establecida del documento.

Síntesis Sub categoría A2:

El conjunto de características sociales que reflejan las personas configuran de alguna manera la personalidad de estas, este aspecto es de relevancia ya que colabora con la construcción de una imagen sobre la entidad, institución, por ello, siempre debe ser motivo de fortalecimiento en todo centro de trabajo, de manera especial en la educación pública En donde siempre se tiene que atender con mucha cordialidad y sobretodo saber responder a la persona dándole la debida satisfacción referente a su requerimiento haciéndole sentir que se le va dar solución lo más pronto posible y que el usuario se vaya satisfecho con una respuesta próxima a su solución.

Sub categoría A3: TOMA DE DECISIONES

Entrevista 01 El aporte de ideas mejora la gestión y ayuda al cumplimiento del objetivo del OCI de esa manera se alcanzaron objetivos, metas.

Entrevista 02 Si presentando proyectos de mejora en donde se podrán visualizar cambios en el mediano plazo

Entrevista 03 Siempre que sea necesario con mis conocimientos y fortaleza y así poder mejorar el funcionamiento adecuado de mi área o entidad

Entrevista 04 Si en todo momento para ir mejorando la gestión y funcionalidad de todas las áreas de nuestra entidad

Entrevista 05 Si porque son parte de mi función en cumplir con lo que ellos nos solicitan en donde nos comunicamos por el grupo de WhatsApp.

Entrevista 06.- Si ya que algunas normas que establecen nos benefician

Entrevista 07 Si siempre estoy atenta a las disposiciones que emana la UGEL Pisco para su difusión y cumplimiento

Entrevista 08 Si porque tienen sus normas el cual uno tiene que acatar como usuario

Síntesis Sub categoría A3:

Para la toma de decisiones además de la predisposición que deben tener quienes lideran los grupos, se puede deducir que son fundamentales las normas legales vigentes, también el poner en conocimiento adónde apuntan estas. En donde de esa manera mejorara o contribuirá a la mejora de la gestión para poder alcanzar las metas y objetivos predispuestos en la entidad y así poder tener una funcionalidad que beneficie a cada una de las áreas de modo que se de cumplimiento de dichas normas que se emana en la UGEL Pisco dando un realce a la entidad y al personal que labora en ella.

Sub categoría A4: ACTITUD

Entrevista 01 Si porque es lo principal en lograr cumplir el rumbo de la entidad definida de la misión y visión y poder dar una buena imagen a la entidad donde laboramos .

Entrevista 02 Si ya que siempre nos capacitan para poder cumplir con las metas y así poder alcanzar las metas y objetivos destinados

Entrevista 03 Si es importante tener presente la misión y visión para nuestro quehacer pedagógico y administrativo y así poder lograr los objetivos previstos

Entrevista 04.- Si porque cuando se establece los objetivos , metas se tienen que dar al 100% para su buen logro y sobretodo la funcionalidad de la entidad

Entrevista 05 No nunca lo he hecho dando mi opinión.

Entrevista 06 Bueno a sido de manera virtual para que mejore pero de acuerdo a mi necesidad, pero en lo presencial no he sugerido

Entrevista 07 Si siempre estoy dispuesta a dar sugerencias para una mejor atención

Entrevista 08 No porque tienen unas normas establecidas y como usuario hay que acatar

Síntesis Sub categoría A4:

Las actitudes concretizan los valores en todos los grupos humanos, por ello es fundamental que cada entidad pública tenga bien en claro cuáles son las actitudes adecuadas para el buen servicio que se desea brindar, el no tenerlas claras hace difícil actuar con eficacia, eficiencia, efectividad. En donde a veces pasa en dicha entidad que no hay una buena actitud por parte de algunos servidores de la UGEL pisco que hace que a todos los comparen y no den la funcionalidad a la entidad donde están laborando, sino que se dé una mala imagen por aquellos que no tiene claro sus funciones o no son idóneos al cargo que desempeñan

CATEGORIA FIABILIDAD

Sub categoría B1: CUMPLIMIENTO DE PROMESAS DE PLAZOS

Entrevista 01

Si porque las funciones de cada servidor se encuentran establecidas y reglamentadas en el MOF y de ello depende el buen servicio que brindo

Entrevista 02

Si tengo clara mis funciones que se encuentran en el MOF desempeñándome adecuadamente en la entidad que laboro y sobretodo lograr los objetivos previstos

Entrevista 03

Si como especialista en educación tengo claras mis funciones porque de ello depende el cumplimiento de mis usuarios en el nivel que desempeño.

Entrevista 04

Si porque nos sustentamos en el manual de organizaciones y funciones de la entidad dando la efectividad de la misma

Entrevista 05

Si he presenciado de algunos trabajadores que se quedan a destiempo para cumplir con su trabajo dando efectividad al trámite requerido

Entrevista 06

Si hay trabajadores que si cumplen con su trabajo en donde a veces hacen horas extras y se quedan más tiempo para poder cumplir y darle efectividad al trámite

requerido

Entrevista 07

Si hay trabajadores que si cumplen con su trabajo en donde a veces hacen horas extras y se quedan más tiempo para poder cumplir y darle efectividad al trámite requerido

Entrevista 08

No siempre hay que regresar en dos o tres días fechas e insistir

Síntesis Sub categoría B1:

El cumplimiento de las promesas de plazos con los usuarios es de especial importancia, ya que cada uno de ellos que al acercarse a la dependencia se le demuestra que se atendió su pedido, lo requerido, resalta la calidad del servicio recibido, esto redundando en el crecimiento de la imagen institucional. En donde se ve la eficacia y sobretodo eficiencia de su trabajo pero a veces no son personas idóneas al cargo que desempeñan y eso hace darle mala imagen a la entidad ya que a veces el usuario se siente burlado por la no efectividad de su requerimiento presentado.

Sub categoría B2: SOLUCION DE PROBLEMAS A CLIENTES

Entrevista 01 Si cumple con otras acciones en apoyo a otras áreas y gestión de la entidad siempre que no se anteponga al objetivo de OCI, para poder alcanzar las metas previstas

Entrevista 02 Si muchas veces y así poder cumplir con mi trabajo y apoyar a otros servidores para el buen funcionamiento de la entidad

Entrevista 03.-Adicionalmente de mis funciones como especialista desarrollo otras concernientes a la administración en donde se me delega diversas funciones que hay que cumplir por el límite de reporte o tiempo previsto

Entrevista 04 Si apoyo con otras acciones que no están ligadas a mi área y así poder mejorar la gestión

Entrevista 05 yo creo que si no los he visto en otra situación y no he tenido ninguna queja de su trabajo, salvo otros servidores de otras áreas que no desempeñan bien su trabajo

Entrevista 06 Pienso que si porque están en el puesto de trabajo correcto pero otros no son idóneos en dichos puestos ya que no lo desempeñan como debe hacerlo

Entrevista 07 Si la mayoría conocen su función pero aunque no todos la cumplen a

cabalidad quizás por no tener presente sus funciones

Entrevista 08 No todos, hay trabajadores que tienen otras funciones encomendadas en donde no cumplen y eso demora el requerimiento presentado

Síntesis Sub categoría B2:

El solucionar problemas a los usuarios con prontitud, generando satisfacción en estos por la atención recibida redundando en el reconocimiento, agradecimiento de los administrados, esto de manera especial en una instancia de gestión educativa como con las UGEL de manera específica la de Pisco. Ya que a veces algunos servidores son muy responsables en su trabajo que se quedan haciendo horas extras para poder darle una respuesta rápida al requerimiento presentado por el usuario; en donde se ve que es la persona correcta en el cargo que está desempeñando por la eficiencia de su trabajo y sobre todo por su imagen como trabajador ante los usuarios del buen trabajo que está desempeñando.

Sub categoría B3: REALIZAR BIEN EL SERVICIO POR PRIMERA VEZ

Entrevista 01 Siempre he demostrado el interés para cumplir con mis labores, dando lo mejor de mí profesionalmente

Entrevista 02 Si porque estoy pendiente de los objetivos, compromisos y actividades a realizar para su respectivo logro

Entrevista 03 Siempre ya que me fortalece como persona y profesional, porque de mi trabajo realizado dice mucho profesionalmente y el desempeño que tengo en la entidad

Entrevista 04 Si siempre lo he demostrado con el interés que le pongo a mis labores cumpliendo con lo encomendado para una buena gestión de la entidad

Entrevista 05.- Que asuman sus errores no lo he presenciado en esa situación y si a habido errores todo no es perfecto

Entrevista 06.- Hasta ahora creo que hay áreas que no asumen sus errores pero hay una minoría que si practican acciones de mejora para su buen funcionamiento de su área o entidad

Entrevista 07.- No he podido observar ello

Entrevista 08 Si algunos, pero muy pocos se esmeran por mejorar su trabajo en su área que trabajan

Síntesis Sub categoría B3:

La impresión que se llevan los administrados que por primera vez requieren de

atención a algún pedido es fundamental para construir imagen, prestigio, es por ello que siempre debe ser considerada en la identidad institucional: Visión, Misión, Valores institucionales. En donde así se ve una buena funcionalidad de la entidad dando realce a los objetivos y metas que encaminan a la eficacia cumpliendo con lo encomendado para una buena gestión de la entidad y sobre todo del desempeño que ofrecen sus trabajadores en el área que laboran dando todo si para poder brindar una adecuada atención al usuario.

Categoría C: RESPONSABILIDAD

Sub Categoría C1: DEDICACIÓN

Entrevista 01 Si porque las funciones de cada servidor se encuentran establecidas y reglamentadas en el MOF y de ello depende el buen servicio que brindo

Entrevista 02 Si como especialista en educación tengo claras mis funciones porque de ello depende el cumplimiento de mis usuarios en el nivel que desempeño

Entrevista 03 Si porque nos sustentamos en el manual de organizaciones y funciones de la entidad dando la efectividad de la misma

Entrevista 04 Si porque nos sustentamos en el manual de organizaciones de la entidad dando efectividad

Entrevista 05.- Si he presenciado de algunos trabajadores que se quedan a destiempo para cumplir con su trabajo dando efectividad al trámite requerido

Entrevista 06- Si hay trabajadores que si cumplen con su trabajo en donde a veces hacen horas extras y se quedan más tiempo para poder cumplir y darle efectividad al trámite requerido

Entrevista 07 No siempre hay que regresar en dos o tres días fechas e insistir

Entrevista 08 No todos a veces suelen tener en transcurso de los días imprevistos que dificultan las entregas de los documentos

Síntesis Sub categoría C1:

La dedicación dada a las labores propias permite cumplir con requerimientos internos como externos, todo lo contrario, sucede cuando no se valora este aspecto y surgen a cada momento conflictos internos y externos a la entidad. Pero lo primordial es la efectividad que se le da al trámite requerido y teniendo presente el Mof en donde de

ello depende mucho el buen servicio que brindan a los usuarios para que puedan tener en forma rápida la respuesta requerida de su requerimiento presentado.

Sub categoría C2: TOMA DE DECISIONES

Entrevista 01 Si porque no hay perfección y de los errores que se puedan cometer deben ser corregidos oportunamente para un buen servicio brindado

Entrevista 02 Si porque podemos corregir nuestros errores y mejorarlos y así poder desempeñar mejor nuestro trabajo

Entrevista 03 Si porque de los errores que se pueda cometer se pueden corregir oportunamente para el buen desempeño y funcionamiento de mi trabajo

Entrevista 04 Si porque no hay perfección y de los errores se aprende para no volverlos a repetir y hacer las cosas bien

Entrevista 05.- Que asuman sus errores no lo he presenciado en esa situación y si a habido errores todo no es perfecto.

Entrevista 06 Hasta ahora creo que hay áreas que no asumen sus errores pero hay una minoría que si practican acciones de mejora para su buen funcionamiento de su área o entidad

Entrevista 07 .- No he podido observar ello

Entrevista 08 Si algunos, pero muy pocos se esmeran por mejorar su trabajo en su área que trabajan

Síntesis Sub categoría C2:

La Toma de Decisiones es vital en el aspecto de responsabilidad, mediante esta se cumplen objetivos, metas que repercuten en los usuarios de algún bien, servicio, en el quehacer educativo es fundamental, tomar las más acertadas por ser un aspecto vital en toda sociedad, ya que es una manera de poder resolver diferentes situaciones que se nos presenta en labor diaria que se realiza en una entidad para cual tenemos también que saber elegir entre varias alternativas asumiendo siempre

responsablemente las consecuencias con el objetivo de resolver los problemas de la entidad.

Sub categoría C3: HONESTIDAD

Entrevista 01 Si porque las funciones de cada servidor se encuentran establecidas y reglamentadas en el MOF y de ello depende el buen servicio que brindo

Entrevista 02 Si como especialista en educación tengo claras mis funciones porque de ello depende el cumplimiento de mis usuarios en el nivel que desempeño

Entrevista 03 Si porque nos sustentamos en el manual de organizaciones y funciones de la entidad dando la efectividad de la misma

Entrevista 04 Si porque nos sustentamos en el manual de organizaciones y funciones de la entidad dando la efectividad de la misma

Entrevista 05 yo creo que, si no los he visto en otra situación y no he tenido ninguna queja de su trabajo, salvo otros servidores de otras áreas que no desempeñan bien su trabajo.

Entrevista 06 Pienso que si porque están en el puesto de trabajo correcto pero otros no son idóneos en dichos puestos ya que no lo desempeñan como debe hacerlo

Entrevista 07 Si la mayoría conocen su función pero aunque no todos la cumplen a cabalidad quizás por no tener presente sus funciones

Entrevista 08 No todos, hay trabajadores que tienen otras funciones encomendadas en donde no cumplen y eso demora el requerimiento presentado

Síntesis Sub categoría C3:

La honestidad es un valor muypreciado dentro del mundo de la atención de servicios como el educativo, no se puede hacer nada bueno actuando con el antivalor de la deshonestidad, ya que se vive en un mundo de engaños y eso en el Sector Educación

no puede maquillarse de ninguna manera.

Categoría D: NOCION DE GARANTIA

Sub categoría D1: GARANTIA ESCRITA

Entrevista 01 Si soy puntual con el cumplimiento de mis labores, ya que de ello habla de mi profesionalismo y mi desempeño en mi área de trabajo

Entrevista 02 Si generalmente ya que a veces llega tardía la información encomendada y eso hace que no cumplamos en su totalidad lo encomendado

Entrevista 03 La mayoría de las veces ya que en ocasiones no es posible por el factor tiempo en donde en forma tardía nos delegan funciones para poder ejecutar en el mismo día que tenemos que reportar

Entrevista 04 Si hay un cronograma o límite de tiempo y lo tenemos que cumplir con efectividad dejando nuestra imagen bien como trabajadora

Entrevista 05 Si he presenciado de algunos trabajadores que se quedan a destiempo para cumplir con su trabajo dando efectividad al trámite requerido

Entrevista 06 Si hay trabajadores que si cumplen con su trabajo en donde a veces hacen horas extras y se quedan más tiempo para poder cumplir y darle efectividad al trámite requerido

Entrevista 07 No siempre hay que regresar en dos o tres días fechas e insistir

Entrevista 08.- No todos a veces suelen tener en transcurso de los días imprevistos que dificultan las entregas de los documentos

Síntesis Sub categoría D1:

Esta sub-dimensión queda concretizada cuando los funcionarios, servidores cumplen con

la documentación necesaria que respalde su labor, está ligada al cumplimiento de deberes, responsabilidades asumidas.

Sub categoría D2: GARANTIA ORAL

Entrevista 01 Siempre trato de ser efectivo cumpliendo con las tareas y funciones encomendadas para poder lograr las metas previstas

Entrevista 02 Si trato de ser efectiva en la medida posible cumpliendo con las labores encomendada desempeñándola adecuadamente

Entrevista 03 Si se me encomiendan con el tiempo necesario para desarrollar el trabajo en donde haiga efectividad en el desarrollo de la misma dando un buen desempeño de lo encomendado

Entrevista 04 Si son efectivas ya que de las mismas depende de los recursos humanos de la entidad ugel pisco

Entrevista 05 Hasta el momento me han demostrado que si y he visto que siguen trabajando pero fuera del horario de trabajo.

Entrevista 06 A veces no se encuentran en sus puestos de trabajo y no hay efectividad en lo que desempeña, quizás por cumplir otras funciones encomendadas

Entrevista 07 En cuanto a los especialistas de educación si, en lo que refiere a trabajadores diversos no tanto porque algunos no cumplen con sus funciones

Entrevista 08 Si pero algunos saben cómo hacerlo o tienen tiempo trabajando en el area que se desenvuelven

Síntesis Sub categoría D2:

La promesa de cumplimiento oral dentro de la administración pública es una constante en las diferentes dependencias que comprende, esta es valorada cuando el servidor, funcionario demuestra evidencias de haber realizado su labor oportunamente. dando la efectividad necesaria para dar la pronta solución.

Sub categoría D3: GARANTIA DE PRODUCTOS

Entrevista 01.No me anticipo tanto pero siempre es bueno dar recomendaciones para poder corregir las deficiencias y así no se puedan repetir.

Entrevista 02 Si dar solución y eficiente y no tener problemas para que no se vuelva a repetir cumpliendo con nuestro trabajo adecuadamente

Entrevista 03 En algunas ocasiones por la misma experiencia del trabajo que se realiza para dar un buena efectividad y cumplimiento

Entrevista 04.- Si para poder ejecutar bien los procesos desde mi área y así ser efectiva en mis labores

Entrevista 05

En algunas ocasiones por la misma experiencia del trabajo que se realiza para dar un buena efectividad y cumplimiento

Entrevista 06

Es importante entregar los requerimientos a tiempo para generar buena imagen en la institución.

Entrevista 07

Los productos entregados a tiempo incrementan la confianza en los usuarios.

Entrevista 08

Las evidencias en que se convierten los productos son el respaldo para cualquier gestión.

Síntesis Sub categoría D3:

La Garantía de entregar los productos a tiempo contribuye a la buena marcha institucional, permite internalizar la denominada cultura de calidad en todas las oficinas, departamentos, áreas. Dándole realce a la entidad que uno labora y demostrando la eficiencia del área.

Categoría E: TANGIBILIDAD

Sub categoría E1: INSTALACIONES FISICAS

Entrevista 01 Se nota la limpieza en la entidad, y de ello depende el contexto donde laboramos

Entrevista 02 No porque se encuentra en desorden, poca limpieza , ss.hh. sin jabón líquido y papel higiénico y tachos llenos de basura y eso repercute mucho nuestro estado de ánimo en nuestro contexto

Entrevista 03 No se observa condiciones de higiene y limpieza en el área de gestión pedagógica y eso hace que en nuestro contexto uno no se sienta cómodamente en su área de trabajo

Entrevista 04 No, hay muchas deficiencias respecto a la limpieza de la entidad falta de criterios sobre la imagen de la entidad

Entrevista 05 El personal encargado de la limpieza cuando es motivado adecuadamente sabe responder a las exigencias.

Entrevista 06

Cuando se dota al personal de los medios, materiales para cumplir su labor la realizan de la mejor manera.

Entrevista 07

El orden, la limpieza son elementales en la buena presentación de las instalaciones de toda entidad pública, por eso debe cuidársele mucho para que proyecte buena imagen.

Entrevista 08

La limpieza se realiza oportunamente cuando autoridades, personal de servicio, coordinan adecuadamente, hablan el mismo idioma.

Síntesis Sub categoría E1:

El aspecto físico de las entidades públicas, así como de los servidores es de gran relevancia, son los que causan una buena primera impresión, si este está descuidado todo marcha mal. En donde el servidor no se va a sentir con agrado trabajando en esos ambientes inadecuados que tengan necesidades primordiales que hacen que la imagen de la entidad se resquebraje ante el usuario u otra persona que no esté involucrada con la identidad

Sub Categoría E2: EQUIPO.

Entrevista 01 Si están un poco desactualizados y eso impide hacer nuestro trabajo adecuadamente.

Entrevista 02 No ya que no cuento con las herramientas necesarias para desempeñar mi trabajo y así poder dar cumplimiento a los objetivos previstos

Entrevista 03 No cuento con impresora personal, teclado y mouse en mal estado, lo cual no me permite desempeñar adecuadamente mis funciones en el área que trabajo y me ocasiona retraso

Entrevista 04 Digamos que faltan renovar algunos equipos respecto a actualización para su buen funcionamiento y así desempeñar adecuadamente nuestras labores

Entrevista 05 Bueno yo cada vez que he ido a la UGEL los he visto desempeñando su trabajo y con sus respectivas herramientas

Entrevista 06 No todos tienen buenos equipos actualizados, se encuentran en módulos y no tiene un ambiente adecuado para desempeñar adecuadamente su trabajo

Entrevista 07.- Si todos, aunque algunos tienen sus herramientas personales adquiridas por ellos mismos

Entrevista 08 Si todas las áreas pero algunos tienen sus herramientas y equipos adquiridos por ellos para no retrasar su trabajo

Síntesis Sub categoría E2:

El dotar de equipos adecuados al personal permite un trabajo acorde con las exigencias de los tiempos, de lo contrario, todo quedará en el papel, por ello es necesario estar al tanto de los requerimientos de equipos a los trabajadores y de esa manera puedan sumar para el logro de objetivos, metas institucionales. Y así puedan desarrollar con efectividad su trabajo y sobretodo se pueda dar solución rápida al requerimiento presentado por el usuario o entidad que lo solicite

Sub categoría E3: MEDIOS DE COMUNICACIÓN.

Entrevista 01 Si los equipos y mobiliario son los adecuados para cumplir las funciones, pero en cuanto el mantenimiento no se da de manera oportuna para tener un buen servicio

Entrevista 02 No cuento con micrófono , parlantes ni cámara para poder participar en las plataformas y eso hace que no pueda desempeñar correctamente mi trabajo

Entrevista 03 No en algunas ocasiones nos hemos quedado sin internet y el acceso a la plataforma zoom es insuficiente lo cual no permite cumplir con nuestras funciones como debe de ser

Entrevista 04 No a veces falla el sistema tecnológico y así no se puede cumplir con nuestras labores por el tiempo establecido

Entrevista 05 Bueno ellos hacen uso de la mesa de partes virtual, Facebook institucional y whatsapp eso ha facilitado la entrega de documentos

Entrevista 06 Lo que puedo observar es que no hay dispositivos modernos, la falta de internet de algunas áreas y eso hace que no se desempeñen como debe ser

Entrevista 07.- Si son adecuados ya que si no lo fuera no podrían hacer su trabajo

Entrevista 08.- Si algunos ya que a veces falla el sistema y eso retrasa el trabajo

Síntesis Sub categoría E3:

Contar con medios, materiales adecuados para la comunicación oportuno es fundamental, ya que, de existir, pero, desfasados, malogrados, no ayuda a contribuir con la cultura de calidad, todo lo contrario, hace imposible que esta se haga realidad y así deteriore la poca confianza y garantía que veces se le tiene ante el trámite requerido.

Tabla 10*Resumen*

Grupo 1:**En relación a la confianza**

Categoría A: CONFIANZA

En cuanto a la confianza se está buscando en la educación pública el actuar de algunos servidores que se ganen la confianza de los usuarios, dándoles un trato horizontal , amable, cordial, respetuoso y sobretodo de escucha activa para que así se

pueda resolver sus inquietudes o requerimiento que los llevo a dicha entidad, dándoles la agilidad más rápida y así el usuario se vaya satisfecho con una respuesta próxima a su solución , en donde a veces el no tener clara las actitudes adecuadas de un buen servicio se pierde la confianza tanto de la entidad y del personal que labora en ella y de esa manera se dé una mala imagen por aquellas personas que no son idóneas al cargo que desempeñan pero, también dentro de esta instancia aún persisten actitudes que destruyen la poca confianza que se pueda ir logrando falta aún mucho por hacer, pero se vienen dando los pasos correspondientes para poder implementar diferentes formas en donde se pueda recuperar esa confianza que aún todavía algunos usuarios no las tienen.

Categoría B: FIABILIDAD

Actualmente en algunas entidades se ha perdido el buen funcionamiento para poder alcanzar algún objetivo previsto o darle realce a dicha entidad por su cumplimiento de su trabajo en sus diferentes áreas, en donde es de especial importancia que siempre se le demuestre que se atendió su requerimiento o pedido para que así resalte la calidad del servicio recibido, en donde se vea la eficiencia de su trabajo, ya que a veces el usuario se siente burlado por la no efectividad de su requerimiento presentado, en donde se ve que no es la persona idónea al cargo que desempeña generando insatisfacción de la atención recibida, ya que por otro lado hay servidores que son muy responsables en su trabajo y que se quedan haciendo horas extras para poder darle una respuesta rápida al requerimiento presentado por el usuario dejando una buena imagen de su persona del buen trabajo que está desempeñando y a la entidad dándole más prestigio considerando siempre en el manejo de la misión, visión y valores institucionales en donde así se verá la funcionalidad de la entidad dando una adecuada atención al usuario .

Grupo 2:

En relación a la responsabilidad

Categoría C: RESPONSABILIDAD

La responsabilidad es vital para el cumplimiento de objetivos, metas que repercuten en el usuario del buen servicio que reciben , en donde a veces para poder resolver diferentes situaciones se tiene que saber elegir entre varias alternativas asumiendo siempre responsablemente las consecuencias, con el objetivo de resolver los problemas de la entidad y teniendo siempre presente el MOF en donde de ello depende mucho el buen servicio que brindan a los usuarios para que puedan tener en forma rápida la respuesta requerida a su requerimiento presentado dándole efectividad de la acción en donde se establecen compromisos que uno tiene que cumplir para poder dar una posible solución a las debilidades existentes se estará contribuyendo en mejorar esta categoría

Categoría D: GARANTIA

Esta categoría se desarrolla cuando los funcionarios, servidores cumplen adecuadamente su trabajo con la documentación necesaria que respalda su labor dándole cumplimiento a sus deberes y responsabilidades desempeñándolas adecuadamente y esto es valorada cuando el servidor, funcionario demuestra evidencias de haber realizado su labor oportunamente dando la efectividad necesaria para la pronta solución contribuyendo de esa manera la buena marcha institucional interiorizando la cultura de calidad en todas las oficinas y áreas dando realce a la entidad que uno labora, Existe también algunos servidores y funcionarios que no brindan la garantía correspondiente en el cumplimiento de sus acciones de su trabajo, lo que realza su ineficiencia de sus acciones ejecutadas dando un mal servicio y dejando una mala imagen de su persona.

Categoría E: TANGIBILIDAD

En cuanto a esta categoría es la opinión de los usuarios acerca del servicio recibido, en donde como resultado se da la comparación de expectativas de estos y los logros alcanzados, como es en el caso de la entidad pública de educación que le falta implementar equipamiento, instalaciones físicas siendo importante para la gestión de cualquier entidad a partir de las apreciaciones obtenidas se puede deducir esta importante categoría de cultura de calidad, siendo estos de gran relevancia ya que se causa una buena impresión, cuando todo marcha bien teniendo un buen equipo y personal permite que su trabajo sea acorde a sus necesidades y exigencias y así puedan desarrollar con efectividad su trabajo y dar la solución rápida al requerimiento en donde todo ello ayuda a contribuir con la cultura de calidad y se haga todo lo contrario se deteriore la confianza y garantía que a veces se tiene ante el tramite requerido y cuando todo marcha mal por los diversos factores que tengan necesidades

primordiales que hacen que la imagen se resquebraje ante cualquier persona que no esté involucrada con la entidad

Adaptado de Duque y Aristizábal (2019). Análisis fenomenológico interpretativo