

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**Gestión por Procesos y Atención al Usuario en la Unidad de
Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho – 2021**

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor(es) : Bach. Bonilla Morales Margot Susy
Bach. Gutiérrez Salcedo Percy

Asesor : Mtro. Soriano Quispe Yesser

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y
Culminación : 14.10.2021 – 13.10.2022

Huancayo – Perú
2022

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**TESIS**

“GESTIÓN POR PROCESOS Y ATENCIÓN AL USUARIO EN LA
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE VILCAS
HUAMÁN, AYACUCHO – 2021”

PRESENTADO POR:

Bach. Margot Susy Bonilla Morales

Bach. Percy Gutierrez Salcedo

PARA OPTAR EL TITULO DE:

Licenciado en Administración

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS
APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

DECANO : _____
Dr. WILBER GONZALO VÁSQUEZ VÁSQUEZ

PRIMER MIEMBRO : _____
MTRO. GUTIERREZ MEZA FREDI PAUL.

SEGUNDO MIEMBRO: _____
MTRO. ALVARADO CANTURIN DORIS ISABEL

TERCER MIEMBRO : _____
MTRA. GUTARRA ELIAS ROCIO MIRELLA

Huancayo, de del 2022

**GESTIÓN POR PROCESOS Y ATENCIÓN AL USUARIO EN
LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE VILCAS
HUAMÁN, AYACUCHO – 2021**

Falsa portada

ASESOR:

MTRO. YESSER SORIANO QUISPE

Dedicatoria:

De manera muy especial a nuestros padres, que con su apoyo incondicional pudimos lograr terminar la carrera profesional, asimismo a nuestro asesor quien con paciencia y esmero supo guiarnos en la realización de la presente investigación y lograr el gran anhelado título profesional.

Margot y Percy

Agradecimiento:

Principalmente a la casa de estudios que nos acogió en sus aulas, asimismo a nuestros maestros que con sus conocimientos nos guiaron los 5 años de carrera universitaria y que son un ejemplo a seguir

Margot y Percy

Contenido

Hoja de aprobación de jurados.....	ii
Falsa portada	iv
Asesor	v
Agradecimiento:.....	vii
Contenido.....	viii
Contenido de tablas.....	xii
Contenido de gráficos	xiii
Resumen.....	xiv
Abstrac	xv
Introducción	xvi
CAPITULO I	18
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.1 Descripción de la realidad problemática	18
1.1 Delimitación del problema	19
1.2.1 Delimitación espacial.....	19
1.2.2 Delimitación temporal.....	19
1.2.3 Delimitación conceptual o temática	19
1.3 Formulación del problema.....	20
1.3.1 Problema general.....	20
1.3.2 Problemas específicos	20
1.4 Justificación.....	21
1.4.1 Justificación social	21
1.4.2 Justificación teórica.....	21

1.4.3 Justificación metodológica.....	21
1.5 Objetivos de la investigación.....	21
1.5.1 Objetivo general.....	21
1.5.2 Objetivos específicos	22
CAPITULO II.....	23
MARCO TEORICO.....	23
2.1 Antecedentes de estudio	23
2.1.1 A nivel internacional	23
2.1.2. A Nivel Nacional	24
2.2 Bases teóricas o científicas.....	26
2.2.1 Variable 1: Gestión por procesos	26
2.2.2. Variable 2: Atención al usuario	28
2.3 Marco conceptual	29
CAPITULO III.....	28
HIPÓTESIS.....	31
3.1 Hipótesis general	31
3.2 Hipótesis específicas	31
3.3 Variables (definición conceptual y operacional).....	31
CAPITULO IV.....	34
METODOLOGIA	34
4.1 Metodo de investigación.....	34
4.2. Tipo de investigación.	34
4.3. Nivel de investigación.....	34
4.4. Diseño de investigación.....	34
4.5 Población y muestra	35

4.5.1 Población.....	35
4.5.1. Muestra.....	36
4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
4.6.1 Técnicas de recolección de datos	37
4.6.2 Instrumentos de recolección de datos	37
4.6.3 Validación y confiabilidad	38
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	39
4.8 Aspectos éticos de la investigación	39
CAPITULO V	40
RESULTADOS.....	40
5.1 Análisis de resultados	40
5.2 Contratación de hipótesis.....	48
5.2.1 Hipótesis general.....	48
5.2.2 Hipótesis específica.....	50
ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	55
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
ANEXOS	63
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	64
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables	66
Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento	68
Anexo 4: Instrumento de investigación	70
Anexo 5: Confiabilidad valida del instrumento	72
Anexo 6: La data del procesamiento de datos	79

Anexo 7: Consentimiento informado.....	81
Anexo 8: Fotos de la aplicación del instrumento.....	82

Contenido de tablas

Tabla 1 <i>Cuadro de asignación del personal UGEL-Vilcas Huamán- Ayacucho</i>	36
Tabla 2 <i>Relación de encuestados</i>	36
Tabla 3 <i>Estadísticos de fiabilidad en contrataciones públicas</i>	38
Tabla 4 <i>Estadísticos de fiabilidad en malversación de fondos</i>	38
Tabla 5 <i>Escala de vellis</i>	38
Tabla 6 <i>Resultado de la encuesta sobre la variable gestión por procesos</i>	40
Tabla 7 <i>Resultado de la encuesta sobre la dimensión planeación</i>	41
Tabla 8 <i>Resultado de la encuesta sobre la dimensión ejecución</i>	42
Tabla 9 <i>Resultado de la encuesta sobre la dimensión verificación</i>	43
Tabla 10 <i>Resultado de la encuesta sobre la variable atención al usuario</i>	44
Tabla 11 <i>Resultado de la encuesta sobre la dimensión elementos tangibles</i>	45
Tabla 12 <i>Resultado de la encuesta sobre la variable seguridad</i>	46
Tabla 13 <i>Resultado de la encuesta sobre la dimensión experiencia del usuario</i>	47
Tabla 14 <i>Escala de correlación</i>	48
Tabla 15 <i>Nivel de relación entre la gestión por procesos y la atención al usuario</i>	49
Tabla 16 <i>Nivel de relación entre la planeación y la atención al usuario</i>	50
Tabla 17 <i>Nivel de relación entre la ejecución y la atención al usuario</i>	52
Tabla 18 <i>Nivel de relación entre la verificación y la atención al usuario</i>	53

Contenido de gráficos

Gráfico 1 <i>Resultado de la encuesta de la variable gestión por procesos</i>	40
Gráfico 2 <i>Resultado de la encuesta sobre la dimensión planeación</i>	41
Gráfico 3 <i>Resultado de la encuesta sobre la dimensión ejecución</i>	42
Gráfico 4 <i>Resultado de la encuesta sobre la dimensión verificación</i>	43
Gráfico 5 <i>Resultado de la encuesta sobre la variable atención al usuario</i>	44
Gráfico 6 <i>Resultado de la encuesta sobre la dimensión elementos tangibles</i>	45
Gráfico 7 <i>Resultado de la encuesta sobre la dimensión seguridad</i>	46
Gráfico 8 <i>Resultado de la encuesta sobre la dimensión experiencia del usuario</i>	47
Gráfico 9 <i>Dispersión entre la gestión por procesos y la atención al usuario</i>	49
Gráfico 10 <i>Dispersión entre planeación y la atención al usuario</i>	51
Gráfico 11 <i>Dispersión entre la ejecución y la atención al usuario</i>	52
Gráfico 12 <i>Dispersión entre los la verificación y la atención al usuario</i>	54

Resumen

La presente investigación tiene como problema de estudio ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho – 2021?, de donde parte nuestro objetivo de establecer la relación que existe entre la gestión por procesos y la atención al usuario en la Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho – 2021, asimismo en respuesta al objetivo nos planteamos la siguiente hipótesis que existe relación directa entre la Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho – 2021, la metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, método científico, tipo aplicada, nivel correlacional, y diseño no experimental, por consiguiente nuestra muestra estuvo conformado por cuarenta trabajadores de la UGEL de la provincia de Vilcas Huamán ubicado en el departamento de Ayacucho, es así que el cuestionario es el instrumento que se utilizó para el logro de nuestra investigación y el método fue la encuesta, los cuales antes de su aplicación fueron sometidos al juicio de tres expertos los cuales son profesionales administrativos, y finalmente fueron sometidos al estadístico alfa de combrach para su confiabilidad.

Palabras Clave: Gestión por procesos y atención al usuario

Abstrac

The present research has as a study problem What relationship exists between process management and user service in the Local Educational Management Unit of Vilcas Huamán, Ayacucho – 2021?, from where our objective of establishing the relationship that exists between process management and user service in the Local Educational Management of Vilcas Huamán, Ayacucho – 2021, also in response to the objective we propose the following hypothesis that there is a direct relationship between the Local Educational Management of Vilcas Huamán, Ayacucho – 2021, the methodology used was of quantitative approach, scientific method, applied type, correlational level, and non-experimental design, therefore our sample was made up of forty workers of the UGEL of the province of Vilcas Huamán located in the department of Ayacucho, thus, the questionnaire is the instrument that was used to achieve our research and the method was the survey, which before its application were submitted to the judgment of three experts who are administrative professionals, and finally were subjected to the alpha statistic of combrach for reliability.

Keywords: Process management and customer service

Introducción

La investigación titulada “**Gestión por procesos y atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho – 2021**”, La falta de una adecuada gestión por procesos evita que un entidad pública mejore sus actividades continuamente y que la atención al usuario sea deficiente, De allí nuestra problemática ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho – 2021? nuestros sujetos de análisis estuvieron conformados por cuarenta trabajadores de la UGEL de la provincia de Vilcas Huamán ubicado en el departamento de Ayacucho, los cuales fueron seleccionadas a nuestro criterio. Para el efecto del estudio se encuentra compuesto por los siguientes capítulos:

Capítulo I: En la presente se describe la realizada problemática, la delimitación de la investigación, el problema de nuestra investigación, la justificación de la investigación y los objetivos de la misma.

Capítulo II: En la presente se aborda los antecedentes de estudio, que son investigaciones de otros investigadores tanto a nivel nacional como internacional pero que tienen nuestras mismas variables de estudio, también se muestran las bases teóricas que son descripciones científicas de las variables y dimensiones.

Capítulo III: Aquí se plantea la hipótesis de investigación, en respuesta a los problemas planteados en el capítulo número uno.

Capítulo IV: Aquí se explica la metodología que fue empleada en la presente investigación, también se presenta la población y la selección de la muestra que fue utilizada para la elaboración del capítulo cinco.

Capítulo V: Aquí se presentan los resultados de la investigación presentadas en tablas y gráficos, como también se presenta la contratación de las hipótesis, y finalmente se realiza la discusión de resultados y se muestran todas las matrices al final de la investigación

Los autores

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Actualmente los entornos de trabajo se mantienen 100% digitales dándole prioridad a la atención al cliente como una necesidad actual, lo que requiere un enfoque integrado en todos los procesos incluidos los operativos, como la contratación digital, el emboarding, la programación y la previsión.

En nuestro país la gestión educativa, cuenta con un enfoque de gestión por procesos, el cual viene a ser el conocido tercer eje educativo propuesto por el gobierno actual. En consecuencia, podemos decir que dicha política tiene como objetivo primordial conformar una gestión educativa moderna debidamente orientada a la satisfacción de los ciudadanos. Por ello es de vital importancia que las unidades de gestión educativa puedan contar con un adecuado modelo de organización funcional dirigido a una organización por procesos, entonces estaremos ante un verdadero cambio del servicio educativo.

La atención al usuario en la unidad de gestión local de Ayacucho despliega una serie de esfuerzos para mejorar la calidad de servicio al usuario. Es por ello que es de suma importancia una buena atención al usuario, debido a que la Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, presenta un aserie de deficiencias, de las cuales se tienen la inadecuada calidad de servicio, ya que muchos usuarios acuden por diversas razones y solo sientes frustración al no ser atendidos correctamente, asimismo se evidencia la falta de capacitación que reciben las personas que laboran

que en vez de facilitar ciertos tramites terminan siendo engorrosos y requieren un mayor tiempo debido a su sistema burocrático, todo esto genera una insatisfacción por parte de la población.

Sin embargo, actualmente las instituciones públicas necesitan de información actualizada, objetiva, en tiempo real con la finalidad de lograr el nivel de competencias para el sostenimiento, permanencia y desarrollo en el medio social donde se desarrollan las actividades.

Por lo tanto, se considera conveniente la realización de la investigación de gestión por procesos y atención al usuario, con el propósito de dar a conocer la relación entre las variables de estudio.

1.1 Delimitación del problema

1.2.1 Delimitación espacial

El análisis de la investigación se realizó en la Unidad De Gestión Educativa Local de Vilca Huamán en Ayacucho.

1.2.2 Delimitación temporal

Se desarrolló en el periodo 2021.

1.2.3 Delimitación conceptual o temática

Gestión por procesos

“Es el conocimiento de los procesos de planeación, dirección, control y evaluación de todas y cada una de las actividades empresariales, para lo cual se necesitan de conceptos científicos de los procesos de gestión” (Pérez, 2012, p. 77).

Atención al usuario

“Conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes” (Blanco, 2014, p.80).

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la atención al usuario en LA Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho – 2021?

1.3.2 Problemas específicos

1. ¿Qué relación existe entre la planeación y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho – 2021?
2. ¿Qué relación existe entre la ejecución y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho – 2021?
3. ¿Qué relación existe entre la verificación y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho – 2021?

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación social

Gracias a los resultados obtenidos con la presente investigación, los principales beneficiarios serán las instituciones educativas de Ayacucho, y sobre todo los estudiantes quienes son el futuro de nuestro país.

1.4.2 Justificación teórica

La presente investigación se ha realizado con el fin de contribuir y proveer conocimiento acerca de cómo influye la gestión por procesos en la atención al usuario de la unidad de gestión Educativa en Ayacucho.

1.4.3 Justificación metodológica

El análisis de la investigación principalmente contribuye en la formulación de los instrumentos de recolección de datos para la medición de las variables de estudio (gestión por procesos y atención al usuario), también con el proceso estadístico acorde a las escalas de medición congruentes a nuestras variables (nominales), cualitativas.

1.5 Objetivos de la investigación

1.5.1 Objetivo general

Establecer la relación que existe entre la gestión por procesos y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho – 2021

1.5.2 Objetivos específicos

1. Establecer la relación que existe entre la planeación y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa de Vilcas Huamán, Ayacucho – 2021
2. Establecer la relación que existe entre la ejecución por procesos y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho – 2021
3. Establecer la relación que existe entre la verificación y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho - 2021

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de estudio

2.1.1 A nivel internacional

Según (Maggi, 2018) sustento la tesis titulada: *“Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro”*. “Para optar el título de magister”, la siguiente investigación tuvo como objetivo: “Evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro”. La muestra fue “de 357 representantes de los niños”. El diseño de la investigación fue “transversal analítico, la recopilación de datos se realizó en el Hospital General de Milagro en agosto de 2017”. Concluye que, “las dimensiones en donde existe insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica en el Hospital General de Milagro fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho, ya que tanto expectativas como percepciones tuvieron bajas valoraciones”.

Según (Rodríguez, 2015) sustento la tesis: *“investigación y análisis de la gestión por procesos de calidad y la atención de los usuarios del área de consulta externa en el hospital Dr. Rafael Rodríguez Zambrano, en el año 2013”*. “Para optar el grado de magister en administración de empresas, la siguiente investigación tuvo como objetivo general evaluar la gestión por procesos de calidad y la atención a los usuarios del área de consulta externa en el Hospital Dr. Rafael Rodríguez Zambrano, en el año 2013”. Se utilizó para la investigación el tipo de estudio “descriptivo y exploratorio, con método deductivo”, se utilizó “una muestra de

95 usuarios encuestados, y 40 de personal de salud”. Concluye que, “no se encuentra adaptado al mismo solo el 20,83% medianamente satisfactorio; los recursos financieros no se encuentran disponibles para la atención al usuario se lo considera insuficiente en un 54,17%; el proceso administrativo existe pérdidas de los procesos considerando en una escala del 60,42% como satisfactorio”.

Según (Redondo & Carro, 2015) sustento la tesis titulada: ***“La acreditación de competencias en España: implantación de un sistema de gestión basado en los procesos”***. “Para optar el título profesional, la siguiente tesis, tuvo como objetivo general: diseñar un sistema de gestión integral basado en procesos, para el procedimiento de acreditación de competencias profesionales en España”. “Se propone que en el diseño se integren los mecanismos de garantía de la calidad alineados con las recomendaciones europeas”.

2.1.2. A Nivel Nacional

Según (Diaz, 2016) sustento la tesis titulada: ***“Plan de benchmarking para mejorar la atención a los usuarios de la dirección regional de educación de lima metropolitana”***. “Para optar el título de licenciado en administración, la siguiente investigación tuvo como objetivo general Diseñar un plan de benchmarking para mejorar la atención a los usuarios de la Dirección Regional de Lima Metropolitana”, tuvo como conclusión principal: “Se diseñó un plan de benchmarking para mejorar la atención a los usuarios de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana”.

Según (Zegarra, 2017) sustento la tesis titulada: ***“Clima organizacional y atención de usuarios: Comisión Daniel Escobar - Junta de Usuarios Chira – Sullana”***. “Para optar el

título profesional de licenciada en administración”, la siguiente investigación tuvo como objetivo general, Analizar como el clima organizacional influye en la atención de los usuarios de la comisión Daniel Escobar de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Chira-Sullana”, tuvo como conclusión principal: “En un 64.22 % los colaboradores del área de Recursos Humanos están capacitados para el manejo de los equipos tecnológicos lo cual constituye una fuente de ventaja competitiva sostenida de la empresa”. La metodología se basó en “analizar y recopilar información; esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal, descriptivo y la recolección de datos se realizó mediante la técnica de la encuesta que fue aplicada a los 218 usuarios de la comisión Daniel Escobar y la guía de entrevista a los 25 colaboradores”.

Según (Valenzuela, 2017) sustentó la tesis titulada: “***Gestión por Procesos y Clima Social Laboral de los Trabajadores del Instituto Nacional de Defensa Civil de Lima 2017***”. “Para optar el título, en la siguiente investigación se tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión por procesos y el clima social laboral de los trabajadores del INDECI de Lima 2017”, tuvo como conclusión principal: “Se llega a la conclusión de que existe una relación directa y significativa entre la gestión por procesos y el clima social laboral de los trabajadores del INDECI de Lima Metropolitana, 2017; ya que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de ,502. suficiente condición para aceptar la hipótesis alterna o del investigador y rechazar la hipótesis nula”. El enfoque de investigación fue “la cuantitativa, tipo de estudio que se consideró fue la básica con el diseño de investigación no experimental y trasversal, el estudio fue de nivel correlacional, se usó una población censal de 150 participantes servidores del INDECI a

quienes se le aplicó dos cuestionarios con una escala nominal tipo Likert producto de la técnica de encuesta”.

2.2 Bases teóricas o científicas

2.2.1 Variable 1: Gestión por procesos

Según (Pérez, 2012, p. 77), estableció que “los procesos de gestión ameritan estudios profundos y científicos de allí que sea una competencia clave del gerente del nuevo milenio. Es necesario desarrollar la técnica administrativa como habilidad”.

Importancia

Según (Fragas, 2010, p. 55) “Los procesos son posiblemente el elemento más importante y más extendido en la gestión de las empresas innovadoras, especialmente de las que basan su sistema de gestión en la Calidad Total”.

Para la (ISO 9000:2005) “un proceso es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entradas en resultados. Precizando que para que las organizaciones operen de manera eficaz, tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan”.

El proceso en la organización

“La identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conocen como enfoque basado en procesos. Esta Norma Internacional pretende fomentar la adopción del enfoque basado en procesos para gestionar una organización”.

“Este enfoque basado en procesos se relaciona con el ciclo Deming PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar, aplicable a la propia realización del producto como a los procesos de cualquier sistema de gestión”.

2.2.1.1 Dimensiones de la gestión por procesos

2.2.1.3.1 Planeación

Según (Martínez & Cegarra, 2014, p. 22) “es la función administrativa que determina por anticipado qué debe hacerse y cuáles objetivos deben alcanzarse”.

2.2.1.3.2 Ejecución

Como menciona (Martínez & Cegarra, 2014) “Ejecución de las tareas exactamente de la forma prevista en el plan y en la recolección de datos para la verificación del proceso. En esta etapa es esencial el entrenamiento en el trabajo resultante de la fase de planeamiento” (p. 45).

2.2.1.3.3 Verificación

Como menciona (Martínez & Cegarra, 2014, p. 78) “Es comparar los resultados planeados con los obtenidos realmente. Antes de esto, se establece un indicador de medición, porque lo que no se puede medir, no se puede mejorar en una forma sistemática”.

CAPITULO III

2.2.2. Variable 2: Atención al usuario

Según (Blanco, 2014) “es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes” (p. 80).

El Triángulo de Servicio

“Tiene un papel fundamental en el análisis de los factores de éxito que ayuden a poner en práctica una iniciativa de servicio en cualquier tipo de organización. El triángulo de servicio es una forma de diagramar la interacción existente entre tres elementos básicos: estrategia de servicio, sistemas y el personal, los cuales deben interactuar adecuadamente entre sí para mantener un servicio con un alto nivel de calidad. El cliente, es el centro del modelo que obliga a que tanto los demás componentes del triángulo, como de la organización misma, se orienten hacia él”.

2.2.2.1 Dimensiones de la atención al usuario

D1: Elementos tangibles

Según (Kotler, 1997, p. 656) " Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico”.

D2: Seguridad

Como nos menciona (Parasuman, Berry, & Zeithaml, 1985) “conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza”.

D3: Experiencia del usuario

Como nos menciona (Knapp, 2003, p. 25) “Es el conjunto de ideas, sensaciones y valoraciones del usuario resultado de la interacción con un producto; es resultado de los objetivos del usuario, las variables culturales y el diseño del interfaz”.

2.3 Marco conceptual**Gestión por procesos**

Según (Fragas, 2010) “Los procesos son posiblemente el elemento más importante y más extendido en la gestión de las empresas innovadoras, especialmente de las que basan su sistema de gestión en la Calidad Total”.

Planeación

Según (Martínez & Cegarra, 2014) “es la función administrativa que determina por anticipado qué debe hacerse y cuáles objetivos deben alcanzarse”.

Ejecución

Según (Martínez & Cegarra, 2014) “Es la acción, la tarea o la labor. Se ejecuta el plan estratégico, lo que contempla: organizar, dirigir, asignar recursos y supervisar la ejecución, mientras se recopilan datos para verificarlos y evaluarlos en los siguientes pasos”.

Verificación

Según (Martínez & Cegarra, 2014) “Es comparar los resultados planeados con los obtenidos realmente”.

Atención al usuario

Según (Blanco, 2005) “Es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas”.

Elementos tangibles

Según (Kotler, 1997, p. 656)" Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico”.

Seguridad

Según (Parasuman et al., 1985) “el modelo de seguridad define a la seguridad como conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza”.

Experiencia del usuario

Según (Knapp, 2003) “el conjunto de ideas, sensaciones y valoraciones del usuario resultado de la interacción con un producto; es resultado de los objetivos del usuario, las variables culturales y el diseño del interfaz”.

HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general

Existe relación directa entre la gestión por procesos y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho – 2021

3.2 Hipótesis específicas

1. Existe relación directa entre la planeación y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho – 2021.
2. Existe relación directa entre la ejecución y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho – 2021
3. Existe relación directa entre la verificación y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho – 2021.

3.3 Variables (definición conceptual y operacional)

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión por procesos	Según (Fragas, 2010) “Los procesos son posiblemente el elemento más importante y más extendido en la gestión de las empresas innovadoras, especialmente de las que basan su sistema de gestión en la Calidad Total”.	Planeación “Función administrativa que determina por anticipado qué debe hacerse y cuáles objetivos deben alcanzarse”.	Estrategias	Ordinal
		Procedimientos		
		Objetivos		
		Presupuestos		
		Ejecución “Proceso de ejecutar el plan, recolección de datos para la verificación del proceso”.	Proceso dinámico	
		Los procesos		
		Verificación “Es comparar los resultados planeados con los obtenidos realmente”.	Asuntos generales	
Control de materiales				

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Atención al usuario	Según (Blanco, 2005) “Es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas”.	Elementos tangibles “Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico”.	bienes	Ordinal
		Estructura de lugar		
		Seguridad “Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza”.	Exactitud	
		Integridad		
		Experiencia del usuario “Es el conjunto de ideas, sensaciones y valoraciones del usuario resultado de la interacción con un producto”.	Interacción con el usuario	
		Generación de una percepción		

CAPITULO IV

METODOLOGIA

4.1 Metodo de investigación

Según (Sánchez & Reyes, 2009), “el método general de la investigación fue el método científico que, es el camino que seguir mediante una serie de operaciones y reglas prefijadas que nos permiten alcanzar un resultado o un objetivo” (p.23).

Según (Sierra, 1996) “es un método y, por tanto, como tal, una forma de realizar una actividad; el camino o proceso que la actividad en cuestión ha de seguir para alcanzar su objetivo” (p. 29).

4.2. Tipo de investigación.

Según (Sánchez & Reyes, 2009) “el tipo de la investigación fue aplicada, llamada también constructivista o utilitaria, la cual se interesa por su interés en la aplicación de los conocimientos teóricos a determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de ella deriven” (p.37).

4.3. Nivel de investigación.

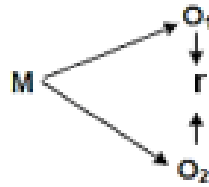
Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), “el nivel de la investigación fue correlacional, porque asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” (p.93).

4.4. Diseño de investigación.

Según (Hernández et al., 2010), “el diseño general de nuestra investigación fue el no experimental, el cual puede definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables” (p. 152).

Y como diseño específico se utilizó el correlacional, se “orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados” (p.105).

“El esquema del presente diseño será el siguiente”, según Sánchez y Reyes (2009):



Definición:

M = Muestra

O1 = Variable gestión por procesos

O2 = Variable atención al usuario

r = Correlación entre variables

4.5 Población y muestra

4.5.1 Población

La población para (Carrasco, 2016) “es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p. 236). En nuestra investigación la población estuvo conformado por 101 trabajadores ocupados de la unidad de gestión educativa local de Vilcas Huamán en Ayacucho, el cual detallamos en la tabla número uno.

Tabla 1
Cuadro de asignación del personal UGEL-Vilcas Huamán- Ayacucho

N°	Áreas	N° de trabajadores
01	Dirección	3
02	Órgano de control institucional	2
03	Área de asesoría jurídica	2
04	Área de planeación y presupuesto	6
05	Área de administración	30
06	Área de recursos humanos	27
07	Área de gestión de la educación básica regular y especial	13
08	Área de gestión de la educación básica alternativa y técnica	5
09	Área de supervisión y gestión del servicio educativo	13
Total, de trabajadores ocupados		101

Fuente: CAP UGEL (VH)

4.5.1. Muestra

“La técnica a emplear fue el no probabilística, es decir muestreo por conveniencia o criterio del investigador, por lo tanto, nuestra muestra fue de 40 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho”.

Tabla 2
Relación de encuestados

N°	Áreas	N° de encuestados
01	Dirección	1
02	Órgano de control institucional	2
03	Área de administración	10
04	Área de recursos humanos	10
05	Área de gestión de la educación básica regular y especial	5
06	Área de gestión de la educación básica alternativa y técnica	2
07	Área de supervisión y gestión del servicio educativo	10
Total, de trabajadores ocupados		40

Fuente: CAP UGEL (VH)

Dentro de los criterios de inclusión estuvieron considerados los trabajadores de las áreas en referencia a nuestras variables de estudio y aquellos que accedieron ser encuestados apoyando nuestra investigación, dentro de los criterios de exclusión se encuentran las áreas

que no hacen referencia con nuestras variables de estudio, asimismo aquellos trabajadores que no apoyaron a nuestra investigación.

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1 Técnicas de recolección de datos

“Las técnicas de recolección de datos son los medios por las cuales el investigador procede a recoger información requerida de una realidad o fenómeno en función a los objetivos del estudio. La técnicas varían y se seleccionan considerando el método de investigación que se emplee” (Sánchez & Reyes, 2009a, p. 149).

En la presente investigación se utilizo la encuesta que según (Carrasco, 2016), “es una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigado” (p. 314).

4.6.2 Instrumentos de recolección de datos

Según (Hernández, Fernández, Baptista, Méndez, & Mendoza, 2014) “explica el proceso para elaborar un instrumento de medición y las principales alternativas para recolectar datos: Cuestionarios (Se basa en preguntas que pueden ser cerradas o abiertas, sus preguntas pueden ser auto administrados, entrevista personal o telefónica, vía internet) y escala de actitudes(Escalamiento tipo Likert, diferencial semántico, escales de Guttman)” (p.196).

4.6.3 Validación y confiabilidad

4.6.3.1 Validación

“En la presente investigación, la validez de los instrumentos se realizó a través de una evaluación para analizar la validez del contenido, para lo cual se otorgó un formato de validación a cada uno de los expertos, en el cual se da la opinión de los profesores de la Universidad Peruana Los Andes”.

4.6.3.2 Confiabilidad

La confiabilidad fue realizada a través del estadístico alfa de conbrach para cada variable de estudio

Tabla 3
Estadísticos de fiabilidad en Gestión por procesos.

Estadístico de fiabilidad	
Afa de conbrach	N de elementos
,940	12

Nota: elaboración según SPSS

Tabla 4
Estadísticos de fiabilidad en atención al usuario.

Estadístico de fiabilidad	
Alfa de Conbrach	Nº de elementos
,951	12

Nota: Elaboración según SPSS

Tabla 5
Escala de vellis

Es inaceptable cuando está por debajo de 60
Es indeseable cuando esta de 60 a 65
Es mínimamente aceptable cuando esta entre 65 a 70
Es respetable cuando esta de 70 a 80
Es muy buena cuando esta de 80 a 90

Nota: Elaboración propia

Interpretación: Tomado el uso del programa SPSS versión 25 se calculó el nivel de confiabilidad de la variable gestión por procesos compuesto por 12 preguntas, donde se obtuvo un alfa de conbrach de 0,940, asimismo para la variable atención al usuario compuesto por 12 preguntas se obtuvo un alfa de conbrach de 0,951, en el cual según la escala de vellis es muy buena para ambas variables

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se utilizaron:

En la estadística descriptiva.

Las tablas de distribución de frecuencias, para las dimensiones y lo ítems

En la estadística inferencial

Se aplicó la prueba de Rho Spearman, para el cálculo de la correlación y prueba de hipótesis

4.8 Aspectos éticos de la investigación

Desde el inicio de la investigación se está respetando los principios de ética, según el reglamento de grados y títulos de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1 Análisis de resultados

Tabla 6

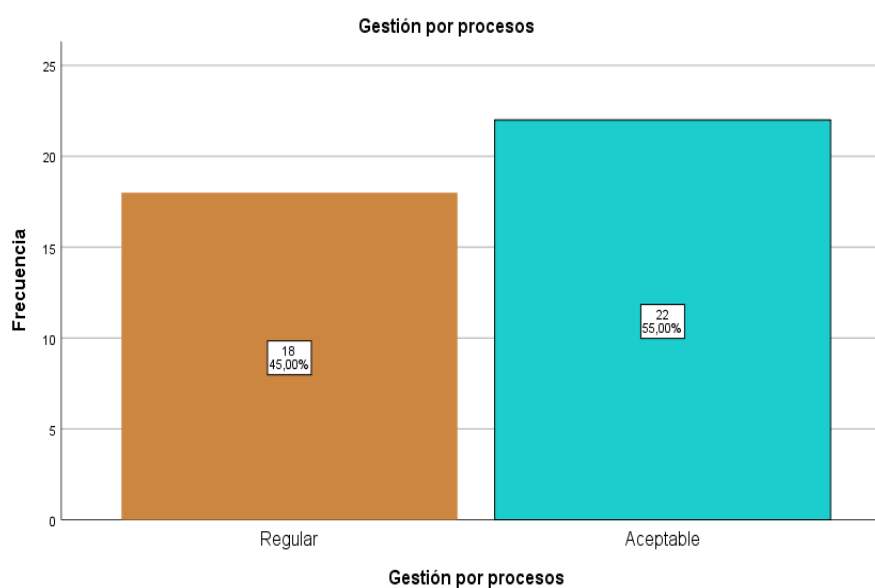
Resultado de la encuesta sobre la variable gestión por procesos

Gestión por procesos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	18	45,0	45,0	45,0
	Aceptable	22	55,0	55,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: Elaboración según SPSS

Gráfico 1

Resultado de la encuesta de la variable gestión por procesos



Nota: elaboración según SPSS

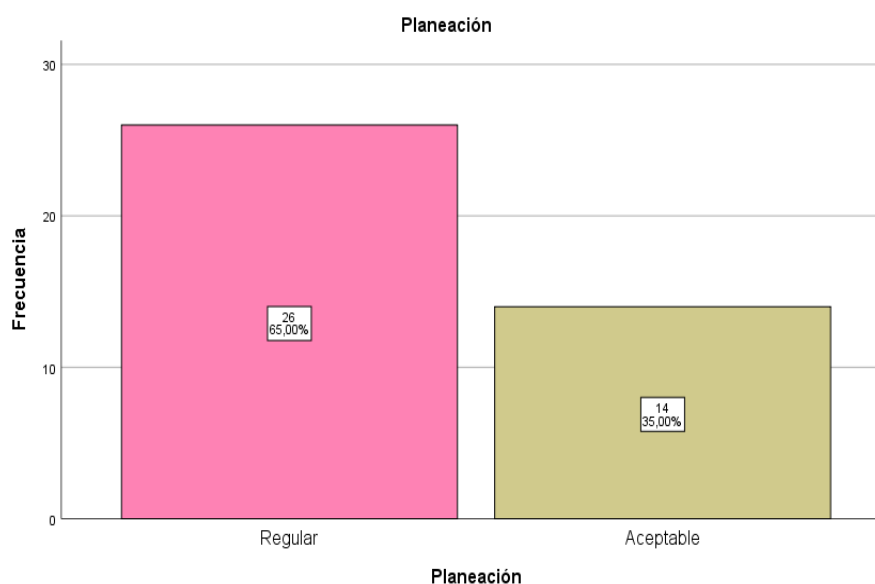
Comentario: Según los 40 encuestados, el 55% (22) en el cual son la mayoría, respondieron que de manera aceptable consideran que es necesaria una adecuada gestión por procesos dentro de la UGEL Vilcas Huamán, Ayacucho.

Tabla 7
 Resultado de la encuesta sobre la dimensión planeación

Planeación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	26	65,0	65,0	65,0
	Aceptable	14	35,0	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: Elaboración según SPSS

Gráfico 2
 Resultado de la encuesta sobre la dimensión planeación



Nota: Elaboración según SPSS

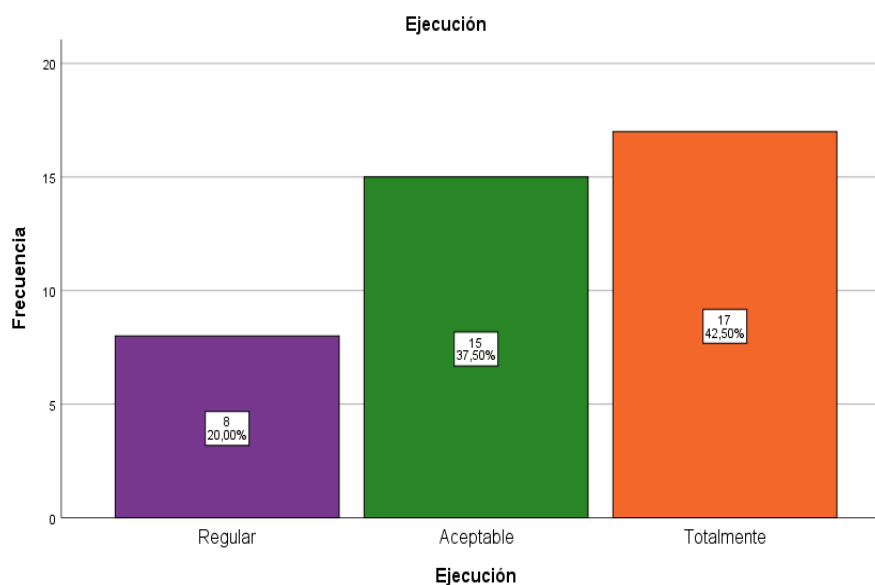
Comentario: Según los 40 encuestados, el 65% (26) en el cual son la mayoría, respondieron que de manera regular es necesaria una planeación adecuada dentro de la UGEL Vilcas Huamán, Ayacucho.

Tabla 8
 Resultado de la encuesta sobre la dimensión ejecución

		Ejecución			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	8	20,0	20,0	20,0
	Aceptable	15	37,5	37,5	57,5
	Totalmente	17	42,5	42,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: Elaboración según SPSS

Gráfico 3
 Resultado de la encuesta sobre la dimensión ejecución



Nota: Elaboración según SPSS

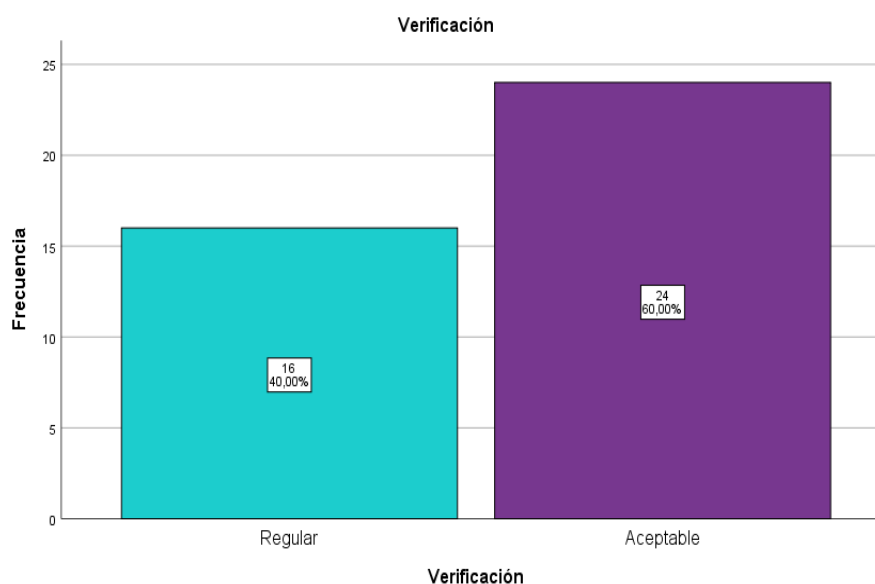
Comentario: Según los 40 encuestados, el 42.5% (17) en el cual son la mayoría, respondieron que están totalmente de acuerdo que es necesaria una adecuada ejecución de gestión por procesos en la UGEL Vilcas Huamán, Ayacucho.

Tabla 9
Resultado de la encuesta sobre la dimensión verificación

Verificación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	16	40,0	40,0	40,0
	Aceptable	24	60,0	60,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: Elaboración según SPSS

Gráfico 4
Resultado de la encuesta sobre la dimensión verificación



Nota: Elaboración según SPSS

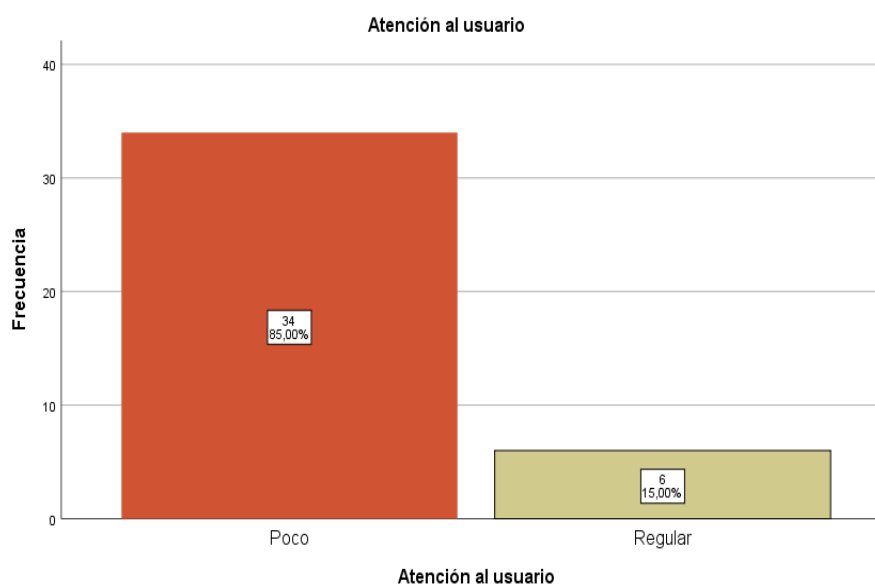
Comentario: Según los 40 encuestados, el 60% (24) en el cual son la mayoría, respondieron que de manera muy aceptable es importante una verificación en la UGEL Vilcas Huamán, Ayacucho.

Tabla 10
 Resultado de la encuesta sobre la variable atención al usuario

Atención al usuario					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	34	85,0	85,0	85,0
	Regular	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: Elaboración según SPSS

Gráfico 5
 Resultado de la encuesta sobre la variable atención al usuario



Nota: Elaboración según SPSS

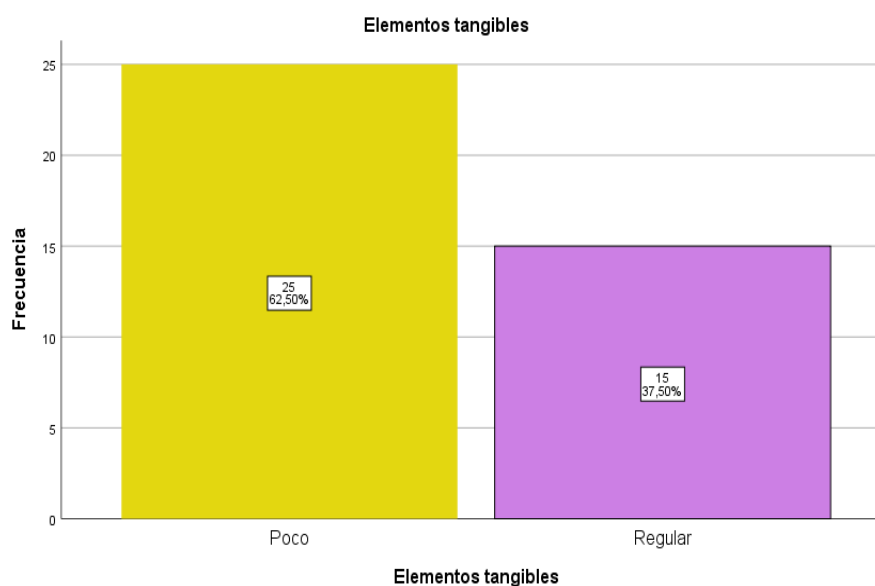
Comentario: Según los 40 encuestados, el 85% (34) en el cual son la mayoría, respondieron que es muy poco eficiente la atención al usuario dentro de la UGEL Vilcas Huamán, Ayacucho.

Tabla 11
 Resultado de la encuesta sobre la dimensión elementos tangibles

Elementos tangibles					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	25	62,5	62,5	62,5
	Regular	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: Elaboración según SPSS

Gráfico 6
 Resultado de la encuesta sobre la dimensión elementos tangibles



Nota: Elaboración según SPSS

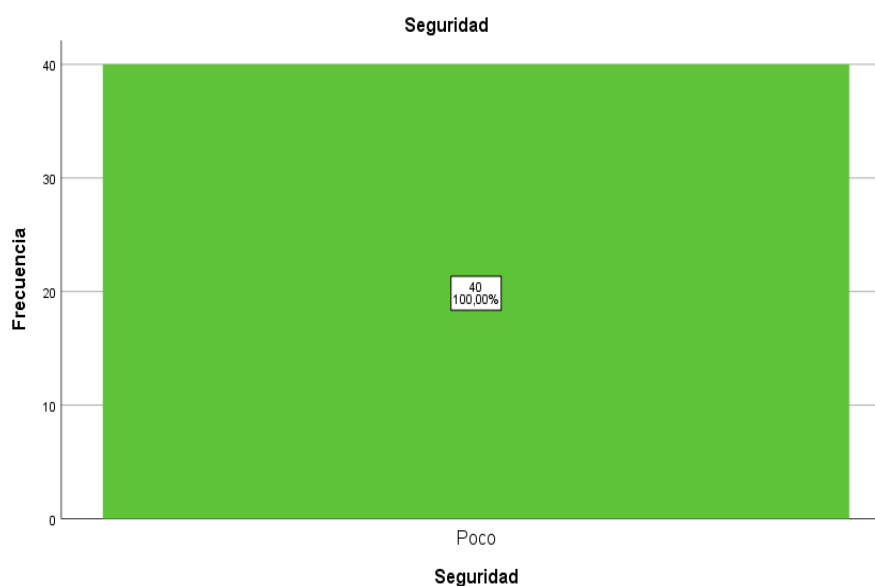
Comentario: Según los 40 encuestados, el 62.5% (25) en el cual son la mayoría, respondieron que muy poco conocen todo acerca de los elementos tangibles dentro de la UGEL Vilcas Huamán, Ayacucho.

Tabla 12
Resultado de la encuesta sobre la variable seguridad

Seguridad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	40	100,0	100,0	100,0

Nota: Elaboración según SPSS

Gráfico 7
Resultado de la encuesta sobre la dimensión seguridad



Nota: Elaboración según SPSS

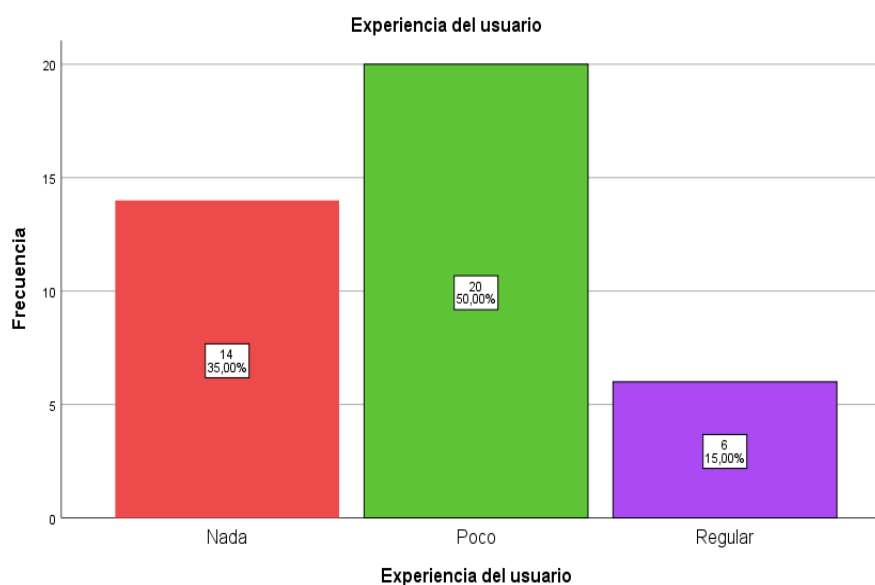
Comentario: Según los 40 encuestados, el 100% (40) en el cual son la mayoría, que respondieron y aseguran que es muy poco la seguridad dentro de la UGEL Vilcas Huamán, Ayacucho.

Tabla 13
 Resultado de la encuesta sobre la dimensión experiencia del usuario

Experiencia del usuario					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada	14	35,0	35,0	35,0
	Poco	20	50,0	50,0	85,0
	Regular	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: Elaboración según SPSS

Gráfico 8
 Resultado de la encuesta sobre la dimensión experiencia del usuario



Nota: Elaboración según SPSS

Comentario: Según los 40 encuestados, el 50% (20) en el cual son la mayoría, respondieron que es muy poco la experiencia del usuario dentro de la UGEL Vilcas Huamán, Ayacucho.

5.2 Contrastación de hipótesis

Tabla 14
Escala de correlación

-1	Relación negativa grande y perfecta
(-0,9 a -0,99)	Relación negativa muy alta
(-0,7 a -0,89)	Relación negativa alta
(-0,4 a -0,69)	Relación negativa moderada
(-0,2 a -0,39)	Relación negativa baja
(-0,01 a -0,19)	Relación negativa muy baja
0	Nula
(0,0 a 0,19)	Relación positiva muy baja
(0,2 a 0,39)	Relación positiva baja
(0,4 a 0,69)	Relación positiva moderada
(0,7 a 0,89)	Relación positiva alta
(0,9 a 0,99)	Relación positiva muy alta
1	Relación positiva grande y perfecta

5.2.1 Hipótesis general

HG: Existe relación directa entre la gestión por procesos y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho – 2021

Ho: No Existe relación directa entre la gestión por procesos y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho – 2021

Ho: $\rho=0$

H1: Existe relación directa entre la gestión por procesos y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho – 2021

Ho: $\rho \neq 0$

Nivel de significancia 0.05

Tabla 15
Nivel de relación entre la gestión por procesos y la atención al usuario

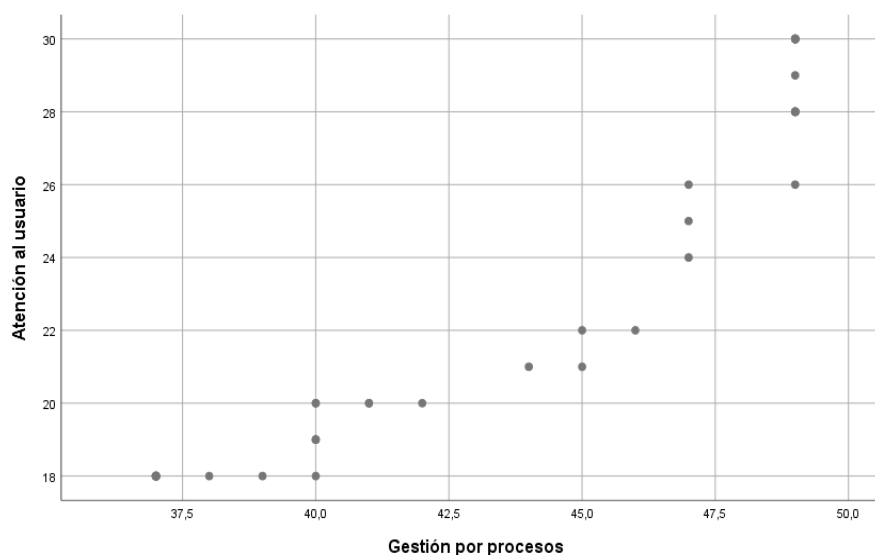
Correlaciones				
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coefficiente de correlación	Gestión por procesos	Atención al usuario
			1,000	,967**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Atención al usuario	Coefficiente de correlación	,967**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración propia según SPSS

Interpretación: “Dado que $\rho = 0.000 < 0,05$ rechazar H_0 y se acepta la H_1 : Existe relación directa entre la gestión por procesos y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho – 2021. Consiguientemente se observa una correlación positiva alta con un $r = 0,967$, lo cual nos afirma que, a mayor gestión por procesos, mejor será la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho”.

Gráfico 9
Dispersión entre la gestión por procesos y la atención al usuario



5.2.2 Hipótesis específica

Hipótesis específica 1

HG: Existe relación directa entre planeación y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho – 2021

Ho: No Existe relación directa entre planeación y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho – 2021

Ho: $\rho=0$

H1: Existe relación directa entre planeación y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho – 2021

Ho: $\rho\neq 0$

Nivel de significancia

Tabla 16
Nivel de relación entre la planeación y la atención al usuario

Correlaciones				
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	Planeación	Atención al usuario
		Sig. (bilateral)	1,000	,937**
		N	40	40
	Atención al usuario	Coefficiente de correlación	,937**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

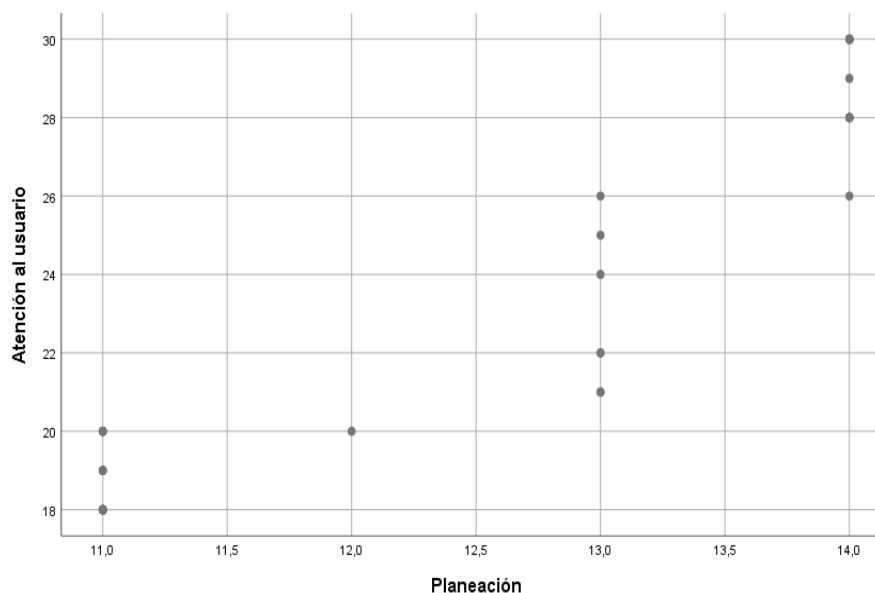
Nota: Elaboración según SPSS

Interpretación: “Dado que $\rho = 0.000 < 0,05$ rechazar H_0 y se acepta la H_1 : Existe relación directa entre planeación y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho – 2021. Consiguientemente se observa una correlación positiva alta con un $r = 0,937$, lo cual nos afirma que, a mayor planeación de la gestión por procesos,

entonces mejorara la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho”

Gráfico 10

Dispersión entre planeación y la atención al usuario



Hipótesis específica 2

HG: Existe relación directa entre ejecución y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho – 2021

Ho: No Existe relación directa entre ejecución y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho – 2021

Ho: $\rho=0$

H1: Existe relación directa entre ejecución y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho – 2021

Ho: $\rho \neq 0$

Nivel de significancia 0.05

Tabla 17
Nivel de relación entre la ejecución y la atención al usuario

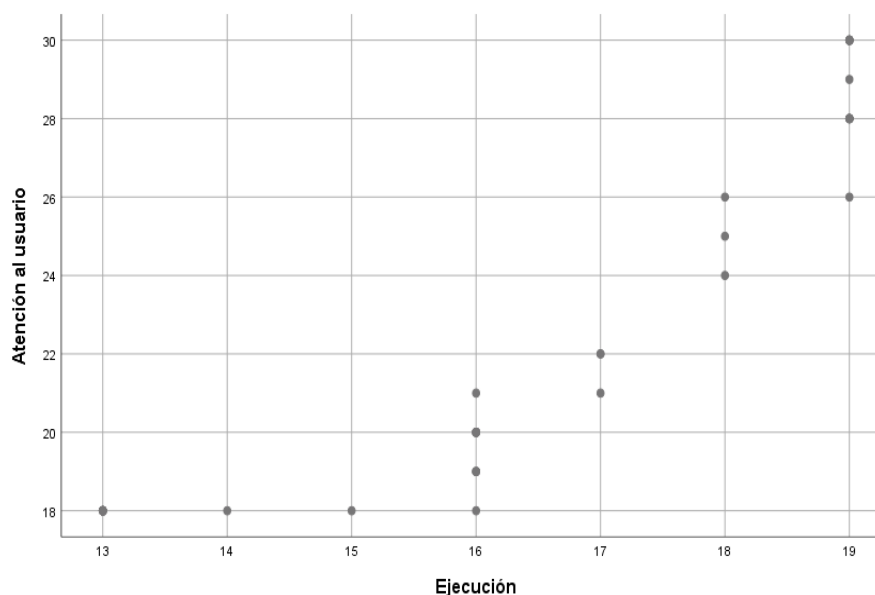
Correlaciones				
Rho de Spearman	Ejecución	Coefficiente de correlación	Ejecución	Atención al usuario
		Sig. (bilateral)	1,000	,961**
		N	40	40
	Atención al usuario	Coefficiente de correlación	,961**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración según SPSS

Interpretación: “Dado que $\rho = 0.000 < 0,05$ rechazar H_0 y se acepta la H_1 : Existe relación directa entre ejecución y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho – 2021. Consiguientemente se observa una correlación positiva alta con un $r = 0,961$, lo cual nos afirma que, a mayor ejecución de la gestión por procesos, mejora será la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho”.

Gráfico 11
Dispersión entre la ejecución y la atención al usuario



Hipótesis específica 3

HG: Existe relación directa entre la verificación y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho – 2021

Ho: No Existe relación directa entre la verificación y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho – 2021

Ho: $\rho=0$

H1: Existe relación directa entre la verificación y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho – 2021

Ho: $\rho\neq 0$

Nivel de significación 0.05

Tabla 18

Nivel de relación entre la verificación y la atención al usuario

Correlaciones				
Rho de Spearman	Verificación	Coefficiente de correlación	Verificación	Atención al usuario
		Sig. (bilateral)	1,000	,926**
		N	40	40
	Atención al usuario	Coefficiente de correlación	,926**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

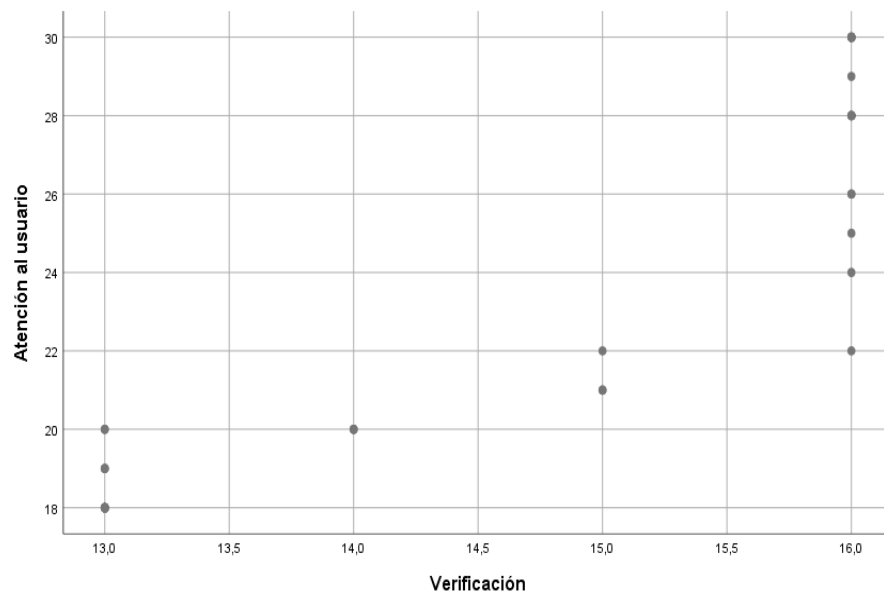
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración según SPSS

Interpretación: “Dado que $\rho = 0.000 < 0,05$ rechazar H_0 y se acepta la H_1 : Existe relación directa entre la verificación y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho – 2021. Consiguientemente se observa una correlación positiva alta con un $r = 0,926$, lo cual nos afirma que, a mayor verificación en la gestión por procesos, entonces mejor será la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho”.

Gráfico 12

Dispersión entre los la verificación y la atención al usuario



ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con el presente trabajo de investigación ha quedado demostrado que la gestión por procesos, entonces va a mejorar la atención al usuario de parte de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Vilcas Huamán, Ayacucho.

Asimismo, después de haber llevado a cabo el trabajo de campo se ha podido comprobar y evidenciar que los encuestados no tienen el conocimiento adecuado sobre la adecuada atención al usuario que deben brindar.

Es así que de acuerdo a la problemática presentada nos formulamos el siguiente problema ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la atención al usuario en la Unidad de gestión Educativa local Vilcas Huamán, Ayacucho?

De los antecedentes presentados en la investigación podemos decir que se encuentran relacionadas con el objetivo de estudio que se persigue, así como lo demuestra (Rodríguez, 2015) sustento la tesis: *“investigación y análisis de la gestión por procesos de calidad y la atención de los usuarios del área de consulta externa en el hospital Dr. Rafael Rodríguez Zambrano, en el año 2013”*. Quien concluye que, la atención al usuario es deficiente si no se aplica la gestión por procesos de calidad, concordando con su investigación, y resaltando que una adecuada gestión por procesos ayudara a mejorar la calidad de atención al usuario, por otro lado tenemos a: (Díaz, 2016) sustento la tesis titulada: *“Plan de benchmarking para mejorar la atención a los usuarios de la dirección regional de educación de lima metropolitana”*. Quien concluye que el diseño de un plan de benchmarking para mejorar la atención a los usuarios de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, porque se considera que el usuario es el principal capital de una entidad, asimismo concordamos por completo con

su investigación, ya que si no se le atiende bien a los usuarios esto sería perjudicial para cualquier entidad, por otro lado tenemos a: (Valenzuela, 2017) sustento la tesis titulada: ***“Gestión por Procesos y Clima Social Laboral de los Trabajadores del Instituto Nacional de Defensa Civil de Lima 2017”*** Quien concluye que: la gestión por procesos influye en gran manera al clima social laboral, por lo que podemos decir que nuestra investigación está probada, debido a que se pudo corroborar que una adecuada gestión por procesos influirá para mejorar la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho.

Por lo tanto, los resultados de la investigación demuestran que existe una correlación positiva muy alta de 0,967 entre la gestión por procesos y la atención al usuario, diferenciándose de esta manera con los resultados de otras investigaciones.

Asimismo, en concordancia a la variable gestión por procesos, los resultados según la tabla 6 y grafico 1 se observa que, de acuerdo a los 40 trabajadores encuestados, el 55% (22) en el cual son la mayoría, respondieron que de manera aceptable consideran que es necesaria una adecuada gestión por procesos dentro de la UGEL Vilcas Huamán, Ayacucho. Dicho enfoque parte de un paradigma positivista, cuyo principal objetivo, es el explicar y describir, así como generalizar el fenómeno estudiado. Por otro lado también en concordancia a la variable atención al usuario, los resultados según la tabla 10 y grafico 5 se observa que de acuerdo a los 40 trabajadores encuestados, el 85% (34) en el cual son la mayoría, respondieron que es muy poco eficiente la atención al usuario dentro de la UGEL Vilcas Huamán, Ayacucho. De lo hallado, podemos referir que los encuestados no cuentan con conocimiento adecuado sobre la adecuada atención al usuario, es decir la gestión por procesos dentro de la UGEL es deficiente.

Por lo tanto, de los resultados obtenidos contribuyen de manera directa a la gestión por procesos, en especial a que la atención al usuario mejorara dentro de la UGEL Vilcas Huamán, Ayacucho.

En conclusión, consideramos que nuestro trabajo contribuirá con futuras investigaciones que persiguen la misma línea de estudio, ya que son los instrumentos de medición de las variables estudiadas el aporte mas significativo para futuras investigaciones que abordan las ciencias administrativas.

CONCLUSIONES

1. Existe relación directa entre la gestión por procesos y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho – 2021. Consiguientemente se observa una correlación positiva alta con un “ r ” = 0,967, lo cual nos afirma que, a mayor gestión por procesos, mejor será la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho.
2. Existe relación directa entre la planeación y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho – 2021. Consiguientemente se observa una correlación positiva alta con un “ r ” = 0,937, lo cual nos afirma que, a mayor planeación de la gestión por procesos, entonces mejorara la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho
3. Existe relación directa entre la ejecución y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho – 2021. Consiguientemente se observa una correlación positiva alta con un “ r ” = 0,961, lo cual nos afirma que, a mayor ejecución de la gestión por procesos, mejora será la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho
4. Existe relación directa entre la verificación y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho – 2021. Consiguientemente se observa una correlación positiva alta con un “ r ” = 0,926, lo cual nos afirma que, a mayor verificación en la gestión por procesos, entonces mejor será la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al área administrativa de la UGEL Vilcas Huamán en Ayacucho, mejorar la gestión por procesos, enfocándose más en los trabajos que realiza todo el personal.
2. Se recomienda la realización de capacitaciones para todo el personal con respecto a cómo mejorar la atención a al usuario, ya que de ellos depende el crecimiento de la entidad.
3. Se recomienda al área administrativa priorizar la atención al cliente de manera activa ágil y eficiente, resolviendo toda interrogante que el usuario tenga.
4. Se recomienda contar con un buen sistema de control de calidad para valorar la satisfacción del cliente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Blanco, A. (2005). *Atención al cliente*. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/turydes/17/atencion-cliente.html>
- Carrasco, D. S. (2016). *Metodología de la Investigación Científica* (Décima). Lima: San Marcos E.I.R.L.
- Diaz, R., Liz K. (2016). *PLAN DE BENCHMARKING PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LIMA METROPOLITANA* (Universidad Autónoma del Perú). Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/343/1/DIAZ%20RODRIGUEZ%2c%20LIZ%20KAREN.pdf>
- Fragas, D., Leovaldo. (2010). *PROPUESTA DE PROCEDIMIENTO DE COSTOS DE LA CALIDAD EN AUDITA S.A SUCURSAL CIENFUEGOS*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1283/gestion-procesos.html>
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2010). *Metodología de la investigación* (5a ed). México, D.F: McGraw-Hill.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., Baptista, L. P., Méndez, V. S., & Mendoza, T. C. P. (2014). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: McGraw-Hill Education.
- Knapp, B., A. (2003). *La Experiencia del Usuario*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1423/teorias.htm>
- Maggi, V., Wendy A. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro* (Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- Martinez, M., Aurora, & Cegarra, N., Juan G. (2014). *Gestión por procesos de negocio: Organización horizontal*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=iLrxAwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libro+de+gestion+por+procesos+gratis&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjI0YT_9d_iAhUoo1kKHShC

NsQ6AEILTAB#v=onpage&q=libro%20de%20gestion%20por%20procesos%20gratis&f=fa
lse

Parasuman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing.* Recuperado de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/9680/Tesis_58925.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Perez, F. de V., José Antonio. (2012). *Gestion por Procesos* (5° ed). Recuperado de <https://www.marcialpons.es/libros/gestion-por-procesos/9788473568548/>

Redondo, C., Alfonso, & Carro, S., Luis. (2015). *LA ACREDITACIÓN DE COMPETENCIAS EN ESPAÑA: IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN BASADO EN PROCESOS* (Universidad de Valladolid). Recuperado de <file:///C:/Users/User/Downloads/Tesis1068-160719.pdf>

Rodriguez, P., Jessica K. (2015). *INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS DE CALIDAD Y LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA EN EL HOSPITAL "DR. RAFAEL RODRÍGUEZ ZAMBRANO", EN EL AÑO 2013.* (Universidad de Guayaquil). Recuperado de <file:///C:/Users/User/Downloads/TESIS%20GESTION%20POR%20PROCESOS.pdf>

Sánchez, C. H., & Reyes, M. C. (2009a). *Metodología y Diseño en la Investigación Científica* (Cuarta). Lima: Visión Universitaria.

Sánchez, C. H., & Reyes, M. C. (2009b). *Metodología y diseños en la investigación científica.* Lima - Perú: Visión Universitaria.

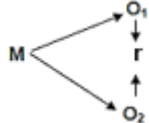
Valenzuela, A., Roberto Carlos. (2017). *Gestion por Procesos y Clima Social Laboral de los Trabajadores del instituto Nacional de Defensa Civil de Lima 2017* (Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10000/Valenzuela_ARC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villa, J. P. (2014). *Manual de atención a clientes y Usuarios*. Recuperado de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/9680/Tesis_58925.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zegarra, S., Iriana Y. (2017). *Clima organizacional y atención de usuarios: Comisión Daniel Escobarâ€”Junta de Usuarios Chiraâ€”Sullana* (Universidad San Pedro). Recuperado de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/9680/Tesis_58925.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables y Dimensiones	Metodología
¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho 2021?	Establecer la relación que existe entre la gestión por procesos y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho 2021.	Existe relación directa entre la gestión por procesos y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa de Vilcas Huamán, Ayacucho 2021	Variable 1: Gestión por procesos Dimensiones: D1: Planeación D2: Ejecución D3: Verificación Variable 2: Atención al usuario Dimensiones: D1: Elementos tangibles D2: Seguridad D3: Experiencia del usuario	Método general: Científico Tipo: Aplicada Nivel: Correlacional Diseño general: No experimental Diseño específico: Correlacional Esquema  Donde: M= Muestra O1= Observación de la V. 1. O2= Observación de la V. 2. r = Correlación entre dichas variables Población: La población esta conformado por 101 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán. Muestra: No probabilística por lo cual estará conformado por 40 trabajadores Técnicas: Encuesta
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
¿Qué relación existe entre la planeación y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa de Vilcas Huamán, Ayacucho 2021?	Establecer la relación que existe entre la planeación y la atención al usuario en la Unidad de gestión Educativa de Vilcas Huamán, Ayacucho 2021	Existe relación directa entre la planeación y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa de Vilcas Huamán, Ayacucho 2021		
¿Qué relación existe entre la ejecución y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho 2021?	Establecer la relación que existe entre la ejecución y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho 2021	Existe relación directa entre la ejecución y la atención al usuario en la unidad de Gestión Educativa de Vilcas Huamán, Ayacucho 2021.		
¿Qué relación existe entre la verificación y la atención al usuario en la Unidad de Gestión	Establecer la relación que existe entre la verificación y la atención al usuario en la	Existe relación directa entre la verificación y la atención al usuario en la unidad de Gestión		

Educativa Local de Vilcas Huamán, Ayacucho 2021?	Unidad de Gestión Educativa de Vilcas Huamán, Ayacucho 2021	Educativa de Vilcas Huamán, Ayacucho 2021		Instrumentos: El cuestionario
--	---	---	--	--------------------------------------

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión por procesos	Según (Fragas, 2010) “Los procesos son posiblemente el elemento más importante y más extendido en la gestión de las empresas innovadoras, especialmente de las que basan su sistema de gestión en la Calidad Total”	Planeación “Función administrativa que determina por anticipado qué debe hacerse y cuáles objetivos deben alcanzarse”	Estrategias	Ordinal
		Procedimientos		
		Objetivos		
		Presupuestos		
		Ejecución “Proceso de ejecutar el plan, recolección de datos para la verificación del proceso”	Proceso dinámico	
		Los procesos		
		Verificación “Es comparar los resultados planeados con los obtenidos realmente”	Asuntos generales	
Control de materiales				

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	Escala de medición
Atención al usuario	Según (Blanco, 2005) “Es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas”	Elementos tangibles “Es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas”	bienes	Ordinal
			Estructura de lugar	
		Seguridad “Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza”	Exactitud	
			Integridad	
		Experiencia del usuario “Es el conjunto de ideas, sensaciones y valoraciones del usuario resultado de la interacción con un producto”	Interacción con el usuario	
			Generación de una percepción	

Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento

Variable	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	N°	Escala de medición	
Gestión por procesos	Planeación	Estrategias	¿Tiene la institución un plan estratégico?	1	1: Nada 2: Poco 3: Regular 4: Aceptable 5: Totalmente	
		Procedimientos	¿La entidad cuenta con procedimientos específicos para las diferentes áreas?	2		
		Objetivos	¿Cuenta la entidad con objetivos definidos según el plan estratégico?	3		
		Presupuestos	¿La entidad cuenta con un presupuesto para el ejercicio económico?	4		
	Ejecución	Proceso dinámico		¿Cree Ud. que la entidad tiene procesos dinámicos para el cumplimiento de sus objetivos?		5
				¿Considera usted como se da una adecuada gestión por procesos?		6
		Los procesos		¿Los procesos de la entidad se encuentran debidamente definidos e incorporados en el plan estratégico?		7
				¿Cree usted que es necesario mejorar la gestión por procesos dentro de su centro de labor?		8
	Verificación	Asuntos generales		¿Los asuntos generales de la institución, están relacionados con la adecuada atención de los usuarios?		9
				¿En qué medida considera usted que se deben verificar todos los procesos dentro de la entidad donde usted labora?		10
		Control de materiales		¿Los materiales de la entidad están debidamente controlados por el órgano de control interno?		11
				¿Considera usted que debe existir mayor verificación dentro de su centro de labor?		12

Variable	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	N°	Escala de medición
Atención al usuario	Elementos tangibles	bienes	¿La entidad adquiere bienes, de acuerdo a las necesidades de los usuarios?	1	1: Nada 2: Poco 3: Regular 4: Aceptable 5: Totalmente
		Estructura de lugar	¿Cuenta la entidad con una adecuada estructura que facilite la atención de los usuarios?	2	
			¿Sabe Ud., si la organización está encaminada a identificar la necesidad de los usuarios?	3	
			¿Cree Ud., si el cliente se siente satisfecho con la atención que le brindan?	4	
	Seguridad	Exactitud	¿Cree Ud. que la entidad preste un servicio seguro en función a las necesidades de los usuarios?	5	
			¿En qué medida considera usted que es deficiente la atención al usuario en su centro de labor?	6	
		Integridad	¿La entidad adquiere bienes, de acuerdo a las necesidades de los usuarios?	7	
			¿Considera usted que existe una integridad adecuada dentro de su centro de labor?	8	
	Experiencia del usuario	Interacción con el usuario	¿Cree Ud. que la interacción con los usuarios de la entidad es la adecuada?	9	
			¿En qué medida considera usted que se debe interactuar más con los usuarios?	10	
		Generación de una percepción	¿La entidad adquiere bienes, de acuerdo a las necesidades de los usuarios?	11	
			¿Considera usted que la experiencia del usuario con la atención que se brinda, perjudicaría la entidad donde usted labora?	12	

Anexo 4: Instrumento de investigación

Instrucciones: A continuación, encontrará un alista de preguntas con respecto a las variables gestión por procesos y atención al usuario, en el cual usted responderá de acuerdo a su criterio marcando solo la alternativa que considere, y con total sinceridad, asimismo se le hace de conocimiento que esta encuesta es anónima por lo que puede tener total seguridad de que no afectará a la labor que desempeña en su centro de trabajo.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración ya que ello permitirá que podamos continuar con el avance de nuestra investigación.

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTION POR PROCESOS

N°	Preguntas	Totalmente	Aceptable	Regular	Poco	Nada
Planeación						
01	¿Tiene la institución un plan estratégico?					
02	¿La entidad cuenta con procedimientos específicos para las diferentes áreas?					
03	¿Cuenta la entidad con objetivos definidos según el plan estratégico?					
04	¿La entidad cuenta con un presupuesto para el ejercicio económico?					
Ejecución						
05	¿Cree Ud. que la entidad tiene procesos dinámicos para el cumplimiento de sus objetivos?					
06	¿Considera usted como se da una adecuada gestión por procesos?					
07	¿Los procesos de la entidad se encuentran debidamente definidos e incorporados en el plan estratégico?					
08	¿Cree usted que es necesario mejorar la gestión por procesos dentro de su centro de labor?					
Verificación						
09	¿Los asuntos generales de la institución, están relacionados con la adecuada atención de los usuarios?					

10	¿En qué medida considera usted que se deben verificar todos los procesos dentro de la entidad donde usted labora?					
11	¿Los materiales de la entidad están debidamente controlados por el órgano de control interno?					
12	¿Considera usted que debe existir mayor verificación dentro de su centro de labor?					

CUESTIONARIO SOBRE LA ATENCION AL USUARIO

N°	Preguntas	Totalmente	Aceptable	Regular	Poco	Nada
Elementos tangibles						
01	¿La entidad adquiere bienes, de acuerdo a las necesidades de los usuarios?					
02	¿Cuenta la entidad con una adecuada estructura que facilite la atención de los usuarios?					
03	¿Sabe Ud., si la organización está encaminada a identificar la necesidad de los usuarios?					
04	¿Cree Ud., si el cliente se siente satisfecho con la atención que le brindan?					
Seguridad						
05	¿Cree Ud. que la entidad preste un servicio seguro en función a las necesidades de los usuarios?					
06	¿En qué medida considera usted que es deficiente la atención al usuario en su centro de labor?					
07	¿La entidad adquiere bienes, de acuerdo a las necesidades de los usuarios?					
08	¿Considera usted que existe una integridad adecuada dentro de su centro de labor?					
Experiencia del usuario						
09	¿Cree Ud. que la interacción con los usuarios de la entidad es la adecuada?					
10	¿En qué medida considera usted que se debe interactuar más con los usuarios?					
11	¿La entidad adquiere bienes, de acuerdo a las necesidades de los usuarios?					
12	¿Considera usted que la experiencia del usuario con la atención que se brinda, perjudicaría la entidad donde usted labora?					

Anexo 5: Confiabilidad valida del instrumento

Confiabilidad

Mediante el estadístico alfa de combrach se corrobora la confiabilidad del instrumento los cuales fueron medidos a una escala de tipo likert con ayuda del estadístico SPSS versión 25

Estadístico de fiabilidad del cuestionario sobre la variable gestión por procesos

Estadistico de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	12

Estadístico de fiabilidad del cuestionario sobre la variable atención al usuario

Estadistico de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	12

Validez: La validez fue determinada por el juicio de tres expertos que son profesionales administrativos, tal como se detalla a continuación:

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:
GESTION POR PROCESOS**

N°	Dimensiones/Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Planeación								
01	¿Tiene la institución un plan estratégico?	X		X		X		
02	¿La entidad cuenta con procedimientos específicos para las diferentes áreas ?	X		X		X		
03	¿Cuenta la entidad con objetivos definidos según el plan estratégico ?	X		X		X		
04	¿La entidad cuenta con un presupuesto para el ejercicio económico?	X		X		X		
Ejecución								
05	¿Cree Ud. que la entidad tiene procesos dinámicos para el cumplimiento de sus objetivos?	X		X		X		
06	¿Considera usted como se da una adecuada gestión por procesos?		X	X		X		
07	¿Los procesos de la entidad se encuentran debidamente definidos e incorporados en el plan estratégico?	X		X		X		
08	¿Cree usted que es necesario mejorar la gestión por procesos dentro de su centro de labor?	X		X		X		
Verificación								
09	¿Los asuntos generales de la institución, están relacionados con la adecuada atención de los usuarios?		X	X		X		
10	¿En qué medida considera usted que se deben verificar todos los procesos dentro de la entidad donde usted labora?	X		X		X		
11	¿Los materiales de la entidad están debidamente controlados por el órgano de control interno?	X		X		X		
12	¿Considera usted que debe existir mayor verificación dentro de su centro de labor?		X	X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir (✓) No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez Validador

Michael Rojas Vega

DNI *42588051*

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad en enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Huancayo.....04..... de12..... de 2021.....


Mag. Michael Rojas Vega
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
CLAD. 02426

Firma del experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:
ATENCIÓN AL USUARIO**

Nº	Preguntas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Elementos tangibles								
01	¿La entidad adquiere bienes, de acuerdo a las necesidades de los usuarios?	X		X		X		
02	¿Cuenta la entidad con una adecuada estructura que facilite la atención de los usuarios?	X		X		X		
03	¿Sabe Ud., si la organización está encaminada a identificar la necesidad de los usuarios?	X		X		X		
04	¿Cree Ud., si el cliente se siente satisfecho con la atención que le brindan?	X		X		X		
Seguridad								
05	¿Cree Ud. que la entidad preste un servicio seguro en función a las necesidades de los usuarios?	X		X		X		
06	¿En qué medida considera usted que es deficiente la atención al usuario en su centro de labor?	X		X		X		
07	¿La entidad adquiere bienes, de acuerdo a las necesidades de los usuarios?	X		X		X		
08	¿Considera usted que existe una integridad adecuada dentro de su centro de labor?	X		X		X		
Experiencia del usuario								
09	¿Cree Ud. que la interacción con los usuarios de la entidad es la adecuada?		X		X	X		
10	¿En qué medida considera usted que se debe interactuar más con los usuarios?	X		X		X		
11	¿La entidad adquiere bienes, de acuerdo a las necesidades de los usuarios?	X		X		X		
12	¿Considera usted que la experiencia del usuario con la atención que se brinda, perjudicaría la entidad donde usted labora?		X	X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir (✓) No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez Validador

Michael Rojas Vega DNI. 42588051

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad en enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Huancayo.....04..... de12..... de 2021.....


Mag. Michael Rojas Vega
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
CLAD. 02426

Firma del experto|

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:
GESTION POR PROCESOS**

N°	Dimensiones/Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Planeación								
01	¿Tiene la institución un plan estratégico?	X		X		X		
02	¿La entidad cuenta con procedimientos específicos para las diferentes áreas ?	X		X		X		
03	¿Cuenta la entidad con objetivos definidos según el plan estratégico ?	X		X		X		
04	¿La entidad cuenta con un presupuesto para el ejercicio económico?	X		X		X		
Ejecución								
05	¿Cree Ud. que la entidad tiene procesos dinámicos para el cumplimiento de sus objetivos?	X		X		X		
06	¿Considera usted como se da una adecuada gestión por procesos?		X	X		X		
07	¿Los proceso de la entidad se encuentran debidamente definidos e incorporados en el plan estratégico?	X		X		X		
08	¿Cree usted que es necesario mejorar la gestión por procesos dentro de su centro de labor?	X		X		X		
Verificación								
09	¿Los asuntos generales de la institución, están relacionados con la adecuada atención de los usuarios?		X	X		X		
10	¿En qué medida considera usted que se deben verificar todos los procesos dentro de la entidad donde usted labora?	X		X		X		
11	¿Los materiales de la entidad están debidamente controlados por el órgano de control interno?	X		X		X		
12	¿Considera usted que debe existir mayor verificación dentro de su centro de labor?		X	X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez Validador

Cárdenas Tapia Victor Ranga

DNI *44636251*

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad en enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Huancayo.....05..... de12..... de 2021



Mg. Lic. Adm. Victor Ranga Cardenas Tapia
CLAD 01/1993

Firma del experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:
 ATENCION AL USUARIO**

N°	Preguntas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Elementos tangibles								
01	¿La entidad adquiere bienes, de acuerdo a las necesidades de los usuarios?	X		X		X		
02	¿Cuenta la entidad con una adecuada estructura que facilite la atención de los usuarios?	X		X		X		
03	¿Sabe Ud., si la organización está encaminada a identificar la necesidad de los usuarios?	X		X		X		
04	¿Cree Ud., si el cliente se siente satisfecho con la atención que le brindan?	X		X		X		
Seguridad								
05	¿Cree Ud. que la entidad preste un servicio seguro en función a las necesidades de los usuarios?	X		X		X		
06	¿En qué medida considera usted que es deficiente la atención al usuario en su centro de labor?	X		X		X		
07	¿La entidad adquiere bienes, de acuerdo a las necesidades de los usuarios?	X		X		X		
08	¿Considera usted que existe una integridad adecuada dentro de su centro de labor?	X		X		X		
Experiencia del usuario								
09	¿Cree Ud. que la interacción con los usuarios de la entidad es la adecuada?		X		X	X		
10	¿En qué medida considera usted que se debe interactuar más con los usuarios?	X		X		X		
11	¿La entidad adquiere bienes, de acuerdo a las necesidades de los usuarios?	X		X		X		
12	¿Considera usted que la experiencia del usuario con la atención que se brinda, perjudicaría la entidad donde usted labora?		X	X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir (✓) No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez Validador

 *Cárdenas Tapia Victor Renzo* DNI. *44636251*
¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad en enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Huancayo.....05..... de12..... de 2021



 Mg. Lic. Mtr. Victor Renzo Cardenas Tapia

 CLAD 01745

Firma del experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:
GESTION POR PROCESOS**

N°	Dimensiones/Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Planeación								
01	¿Tiene la institución un plan estratégico?	X		X		X		
02	¿La entidad cuenta con procedimientos específicos para las diferentes áreas ?	X		X		X		
03	¿Cuenta la entidad con objetivos definidos según el plan estratégico ?	X		X		X		
04	¿La entidad cuenta con un presupuesto para el ejercicio económico?	X		X		X		
Ejecución								
05	¿Cree Ud. que la entidad tiene procesos dinámicos para el cumplimiento de sus objetivos?	X		X		X		
06	¿Considera usted como se da una adecuada gestión por procesos?		X	X		X		
07	¿Los proceso de la entidad se encuentran debidamente definidos e incorporados en el plan estratégico?	X		X		X		
08	¿Cree usted que es necesario mejorar la gestión por procesos dentro de su centro de labor?	X		X		X		
Verificación								
09	¿Los asuntos generales de la institución, están relacionados con la adecuada atención de los usuarios?		X	X		X		
10	¿En qué medida considera usted que se deben verificar todos los procesos dentro de la entidad donde usted labora?	X		X		X		
11	¿Los materiales de la entidad están debidamente controlados por el órgano de control interno?	X		X		X		
12	¿Considera usted que debe existir mayor verificación dentro de su centro de labor?		X	X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez Validador

Altaga Tabraji Wilmer A.

DNI 19986746

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se enuncia sin dificultad en enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Huancayo.....06..... de12..... de 2021

Lic. Adm. Wilmer A. Altaga Tabraji
Administrador

Firma del experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:
ATENCIÓN AL ASUARIO**

N°	Preguntas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Elementos tangibles								
01	¿La entidad adquiere bienes, de acuerdo a las necesidades de los usuarios?	X		X		X		
02	¿Cuenta la entidad con una adecuada estructura que facilite la atención de los usuarios?	X		X		X		
03	¿Sabe Ud., si la organización está encaminada a identificar la necesidad de los usuarios?	X		X		X		
04	¿Cree Ud., si el cliente se siente satisfecho con la atención que le brindan?	X		X		X		
Seguridad								
05	¿Cree Ud. que la entidad preste un servicio seguro en función a las necesidades de los usuarios?	X		X		X		
06	¿En qué medida considera usted que es deficiente la atención al usuario en su centro de labor?	X		X		X		
07	¿La entidad adquiere bienes, de acuerdo a las necesidades de los usuarios?	X		X		X		
08	¿Considera usted que existe una integridad adecuada dentro de su centro de labor?	X		X		X		
Experiencia del usuario								
09	¿Cree Ud. que la interacción con los usuarios de la entidad es la adecuada?		X		X	X		
10	¿En qué medida considera usted que se debe interactuar más con los usuarios?	X		X		X		
11	¿La entidad adquiere bienes, de acuerdo a las necesidades de los usuarios?	X		X		X		
12	¿Considera usted que la experiencia del usuario con la atención que se brinda, perjudicaría la entidad donde usted labora?		X	X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X), Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez Validador

..... *Altaga Tabara Wilmer A.* DNI. *19986746*

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad en enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Huancayo.....06..... de12..... de 2021

INSTITUTO NAC. DE RADIO Y TV. DEL PERU
HUANCAYO



Firma del experto

Anexo 6: La data del procesamiento de datos

Muestra	GESTIÓN POR PROCESOS												SUMA Total
	D1: Planeación				D2: Ejecución				D3: Verificación				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	3	2	2	4	3	2	5	3	3	3	3	4	37
2	3	2	2	4	3	2	5	3	3	3	3	4	37
3	3	2	2	4	3	2	5	3	3	3	3	4	37
4	3	2	2	4	3	2	5	3	3	3	3	4	37
5	3	2	2	4	3	2	5	3	3	3	3	4	37
6	3	2	2	4	3	2	5	3	3	3	3	4	37
7	3	2	2	4	3	2	5	3	3	3	3	4	37
8	3	2	2	4	3	2	5	3	3	3	3	4	37
9	3	2	2	4	3	2	5	4	3	3	3	4	38
10	3	2	2	4	3	3	5	4	3	3	3	4	39
11	3	2	2	4	4	3	5	4	3	3	3	4	40
12	3	2	2	4	4	3	5	4	3	3	3	4	40
13	3	2	2	4	4	3	5	4	3	3	3	4	40
14	3	2	2	4	4	3	5	4	3	3	3	4	40
15	3	2	2	4	4	3	5	4	3	3	3	4	40
16	3	2	2	4	4	3	5	4	3	3	3	4	40
17	3	2	2	4	4	3	5	4	3	4	3	4	41
18	3	2	2	4	4	3	5	4	3	4	3	4	41
19	3	3	2	4	4	3	5	4	3	4	3	4	42
20	3	3	3	4	4	3	5	4	3	4	3	5	44
21	3	3	3	4	5	3	5	4	3	4	3	5	45
22	3	3	3	4	5	3	5	4	3	4	3	5	45
23	3	3	3	4	5	3	5	4	3	4	4	5	46
24	3	3	3	4	5	3	5	5	3	4	4	5	47
25	3	3	3	4	5	3	5	5	3	4	4	5	47
26	3	3	3	4	5	3	5	5	3	4	4	5	47
27	4	3	3	4	5	4	5	5	3	4	4	5	49
28	4	3	3	4	5	4	5	5	3	4	4	5	49
29	4	3	3	4	5	4	5	5	3	4	4	5	49
30	4	3	3	4	5	4	5	5	3	4	4	5	49
31	4	3	3	4	5	4	5	5	3	4	4	5	49
32	4	3	3	4	5	4	5	5	3	4	4	5	49
33	4	3	3	4	5	4	5	5	3	4	4	5	49
34	4	3	3	4	5	4	5	5	3	4	4	5	49
35	4	3	3	4	5	4	5	5	3	4	4	5	49
36	4	3	3	4	5	4	5	5	3	4	4	5	49
37	4	3	3	4	5	4	5	5	3	4	4	5	49
38	4	3	3	4	5	4	5	5	3	4	4	5	49
39	4	3	3	4	5	4	5	5	3	4	4	5	49
40	4	3	3	4	5	4	5	5	3	4	4	5	49


Muestra	ATENCIÓN AL USUARIO												SUMA Total
	D1: Elementos tangibles				D2: Seguridad				D3: Experiencia del usuario				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	18
2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	18
3	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	18
4	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	18
5	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	18
6	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	18
7	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	18
8	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	18
9	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	18
10	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	18
11	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	18
12	2	1	3	2	1	1	2	2	1	1	2	1	19
13	2	1	3	2	1	1	2	2	1	1	2	1	19
14	2	1	3	2	1	1	2	2	1	1	2	1	19
15	2	1	3	2	1	1	2	2	1	1	2	2	20
16	2	1	3	2	1	1	2	2	1	1	2	2	20
17	2	1	3	2	1	1	2	2	1	1	2	2	20
18	2	1	3	2	1	1	2	2	1	1	2	2	20
19	2	1	3	2	1	1	2	2	1	1	2	2	20
20	2	1	3	2	1	1	2	2	1	2	2	2	21
21	2	1	3	2	1	1	2	2	1	2	2	2	21
22	2	1	3	2	1	1	2	3	1	2	2	2	22
23	2	1	3	2	1	1	2	3	1	2	2	2	22
24	3	1	3	2	1	1	3	3	1	2	2	2	24
25	3	1	3	2	1	1	3	3	2	2	2	2	25
26	3	2	3	2	1	1	3	3	2	2	2	2	26
27	3	2	3	2	1	1	3	3	2	2	2	2	26
28	3	2	3	2	1	2	3	3	2	2	2	3	28
29	3	2	3	2	1	2	3	3	2	2	2	3	28
30	3	2	3	2	1	2	3	3	2	2	2	3	28
31	3	2	3	2	1	2	3	3	2	2	2	3	28
32	3	2	3	2	1	2	3	3	2	2	2	3	28
33	3	2	3	2	1	2	3	3	2	2	2	3	28
34	3	2	3	3	1	2	3	3	2	2	2	3	29
35	3	2	3	3	1	2	3	3	2	2	3	3	30
36	3	2	3	3	1	2	3	3	2	2	3	3	30
37	3	2	3	3	1	2	3	3	2	2	3	3	30
38	3	2	3	3	1	2	3	3	2	2	3	3	30
39	3	2	3	3	1	2	3	3	2	2	3	3	30
40	3	2	3	3	1	2	3	3	2	2	3	3	30

Anexo 7: Consentimiento informado



GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE AYACUCHO
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE VILCAS HUAMÁN

"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"



Vilcas Huamán, 15 de noviembre del 2021.

CARTA N° 007-2021-GRA-DREA/UGEL-VH-DIR

BACHILLERES :

PERCY GUTIERREZ SALCEDO
MARGOT SUSY BONILLA MORALES
Administración y Sistemas
 |


PRESENTE.-

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA LLEVAR A CABO EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE GESTIÓN POR PROCESOS Y ATENCIÓN AL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE VILCAS HUAMÁN.

.....

Mediante el presente me dirijo a Uds., con la finalidad de comunicar que habiendo recibido la solicitud, mediante el cual solicitan la autorización para llevar a cabo EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE GESTIÓN POR PROCESOS Y ATENCIÓN AL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE VILCAS HUAMÁN, en ese sentido debo informarle que se le concede su petición para poder llevar a cabo dicha investigación, asimismo deberá efectuar las coordinaciones correspondientes con el responsable del área, para el normal desarrollo de su investigación.

Atentamente;



GOBIERNO REGIONAL AYACUCHO
 DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
 U.E.E. 311 - UGEL VILCAS HUAMÁN
 Lic. Lizbet Valdizola Oterte
 DIRECTORA PROGRAMA SECTORIAL III

C.C.:
 ARCHIVO LVO/DIR-
 UGELVH.
 Rrpv/sec.

Dirección: Pasaje Inca Wasi S/N – Vilcashuamán – Ayacucho
 Página Web: www.ugelvilcashuaman.gob.pe e-mail: ugel_vilcashuaman1@hotmail.com

Anexo 8: Fotos de la aplicación del instrumento