

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



TESIS

**Gestión por procesos y calidad de atención en la Unidad de
Gestión Educativa Local de Angaraes 2019**

Para Optar	: El Título Profesional de Licenciada en Administración
Autores	: Bach. KARILYN GESSELE, BLANCO ROMERO Bach. NATALI ROCIO VALVERDE TORRES
Asesor	: Mg. Lopez Coz, Kiko Richard
Línea de Investigación Institucional	: Ciencias empresariales y gestión de los recursos
Fecha de Inicio y Culminación	: 10-08-2021 al 09-08-2022

Huancayo - Perú

2023

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS:

Gestión por procesos y calidad de atención en la Unidad de Gestión Educativa Local de
Angaraes 2019

PRESENTADO POR:

Bach. Karilyn Gessele, Blanco Romero

Bach. Natali Rocío Valverde Torres

PARA OPTAR EL TITULO DE:

Licenciada en administración

Escuela Profesional de Administración y Sistemas

Aprobado por los siguientes jurados:

Presidente : _____

Primer miembro : _____

Segundo miembro : _____

Tercer miembro : _____

ASESOR

Mg. Kiko Richard, Lopez Coz

DEDICATORIA

Agradecer a Dios por sus bendiciones, dedico esta tesis a mis padres quienes me enseñaron, que el mejor conocimiento que puede tener una persona, es el que se adquiere a través del propio esfuerzo; a mis hermanos por su constante apoyo y a mis familiares y amigos que siempre se preocupan por mí.

Karilyn

Con la Gracia de Dios, dedico este trabajo a mi familia; Mis padres y hermanos me apoyaron durante mi formación en la universidad. A todas las personas especiales que me han acompañado durante este periodo contribuyendo a mi aprendizaje tanto a nivel profesional como personal.

Natali.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a los directivos de la Universidad de Los Andes Perú, en especial a la Facultad de Ciencias Administrativas y Contaduría; También queremos agradecer a los profesores del programa por sus consejos y conocimientos, y especialmente al director de la administración educativa local Angaraes por permitirnos desarrollar y completar este trabajo para lograr el título profesional deseado.

Las Autoras

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0067 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tests**, Titulada:

GESTIÓN POR PROCESOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE ANGARAES 2019

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : BACH. BLANCO ROMERO KARILYN GESSELE
 BACH. VALVERDE TORRES NATALI ROCIO

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Académica : ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

Asesor(a) : MG. LOPEZ COZ KIKO RICHARD

Fue analizado con fecha 05/02/2024; con 112 págs.; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

El documento presenta un porcentaje de similitud de **22** %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: *Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.*

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 05 de febrero de 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
 JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

CONTENIDO

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS	ii
FALSA PORTADA	iii
ASESOR	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
CONTENIDO	viii
CONTENIDO DE TABLAS	xii
CONTENIDO DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	xv
CAPITULO I	17
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1. Descripción de la realidad problemática.	17
1.2. Delimitación del problema	20
1.2.1. Delimitación espacial	20
1.2.2. Delimitación temporal	20
1.2.3. Delimitación conceptual	20
1.3. Formulación del problema	21
1.3.1. Problema general	21
1.3.2. Problemas específicos	21
1.4. Justificación	21
1.4.1. Justificación social	21
1.4.2. Justificación teórica	21

1.4.3. Justificación metodológica	22
1.5. Objetivos de la investigación.....	22
1.5.1. Objetivo general	22
1.5.2. Objetivos específicos.....	22
CAPITULO II.....	23
MARCO TEÓRICO.....	23
2.1. Antecedentes del Estudio.....	23
2.2. Bases teóricas o científicas	28
2.3. Marco conceptual (de las variables y dimensiones).....	47
CAPITULO III.....	50
HIPÓTESIS Y VARIABLES	50
3.1. Hipótesis general	50
3.2. Hipótesis específicas.....	50
3.3. Variables.....	50
CAPITULO IV.....	54
METODOLOGÍA.....	54
4.1. Método de investigación.....	54
4.2. Tipo de investigación.....	55
4.3. Nivel de investigación.	55
4.4. Diseño de investigación.....	55
4.5. Población y muestra.....	56
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	58
4.8. Aspectos éticos de la investigación	59
CÁPITULO V.....	60

RESULTADOS.....	60
5.1. Descripción de resultados	60
5.1.1. Resultados descriptivos de la variable gestión por procesos.....	60
5.1.2. Resultados descriptivos de la variable calidad de atención.....	65
5.2. Contraste de hipótesis	72
5.2.1. Prueba de hipótesis	72
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	81
CONCLUSIONES	85
RECOMENDACIONES.....	87
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	90
ANEXOS	95
Anexo 1: Matriz de consistencia	96
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables	97
Anexo 3: Matriz de Operacionalización del instrumento	99
Anexo 4: El instrumento de investigación y constancia de su aplicación	101
Anexo 5: Confiabilidad y validez del instrumento	103
Anexo 6: La data de procesamiento de datos.....	109
Anexo 7: Consentimiento informado.....	110
Anexo 8: Fotos de la aplicación del instrumento	111

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1: <i>Lista de Administrativos de la unidad de gestión educativa local de Angaraes del departamento de Huancavelica</i>	56
Tabla 2 <i>Resumen de procesamiento de casos de la variable gestión por procesos</i>	58
Tabla 3 <i>Resumen de procesamiento de casos de la variable 2 calidad de atención</i>	58
Tabla 4 <i>Resumen de los estadísticos descriptivos</i>	60
Tabla 5 <i>Resultados de la variable gestión por procesos (agrupada)</i>	60
Tabla 6 <i>Resultado de la dimensión planear (agrupada)</i>	61
Tabla 7 <i>Dimensión ejecutar (agrupada)</i>	62
Tabla 8 <i>Dimensión verificar (agrupada)</i>	63
Tabla 9 <i>Dimensión intervenir (agrupada)</i>	64
Tabla 10 <i>Variable calidad de atención al usuario (agrupada)</i>	66
Tabla 11 <i>Dimensión tangibilidad (agrupada)</i>	66
Tabla 12 <i>Dimensión fiabilidad (agrupada)</i>	67
Tabla 13 <i>Dimensión capacidad de respuesta(agrupada)</i>	68
Tabla 14 <i>Dimensión seguridad (agrupada)</i>	70
Tabla 15 <i>Dimensión empatía (agrupada)</i>	71
Tabla 16 <i>Procesamiento de casos</i>	72
Tabla 17 <i>Pruebas de normalidad</i>	72
Tabla 18 <i>Relación entre las variables gestión por proceso y calidad de atención</i>	73
Tabla 19 <i>Relación entre la dimensión planificar y calidad de atención</i>	75
Tabla 20 <i>Relación entre la dimensión ejecutar y calidad de atención</i>	76
Tabla 21 <i>Relación entre la dimensión verificar y calidad de atención</i>	78
Tabla 22 <i>Correlación entre la dimensión intervenir y calidad de atención</i>	79

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1: <i>Modelo de un Mapa de Procesos</i>	36
Figura 2: <i>Procesos internos al servicio del cliente o usuario</i>	36
Figura 3 <i>Variable gestión por procesos (agrupada)</i>	61
Figura 4 <i>Dimensión planear (agrupada)</i>	62
Figura 5 <i>Dimensión ejecutar</i>	63
Figura 6 <i>Dimensión verificar</i>	64
Figura 7 <i>Dimensión intervenir (agrupada)</i>	65
Figura 8 <i>Variable calidad de atención al usuario</i>	66
Figura 9 <i>Dimensión tangibilidad</i>	67
Figura 10 <i>Dimensión fiabilidad</i>	68
Figura 11 <i>Dimensión capacidad de respuesta</i>	69
Figura 12 <i>Dimensión seguridad (agrupada)</i>	70
Figura 13 <i>Dimensión empatía</i>	71

RESUMEN

El presente informe final con título “Gestión por procesos y calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019”, considero los aspectos técnicos de la observación, que permitió identificar la realidad problemática, permitiendo formularla de la siguiente manera: “¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019?”, la misma que para el desarrollo del estudio presentó el objetivo general: “Establecer la relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019”; y para poder alcanzar lo establecido como objetivo fue necesario establecer la metodología de la investigación desde el enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental; la población, estaba constituido por 20 colaboradores a quienes se consideró por el tipo de muestra por conveniencia; y fueron a quienes se administró la encuesta, de quienes brindaron los datos que al ser procesados posibilitaron alcanzar el resultados de una significación igual a 0.001 con la que se rechazó la hipótesis nula y siendo el coeficiente de correlación igual a 0.680** de valor de relación positiva moderada.

Palabras claves: Gestión por procesos, Calidad de atención, satisfacción de los usuarios.

ABSTRACT

This final report entitled “Management by processes and quality of care in the local educational management unit of Angaraes 2019”, considers the technical aspects of the observation, which allowed the problematic reality to be identified, allowing it to be formulated as follows: “ What is the relationship between process management and the quality of care in the local educational management unit of Angaraes 2019?”, the same one that for the development of the study presented the general objective: “Establish the relationship between process management and the quality of care in the local educational management unit of Angaraes 2019”; and in order to achieve what was established as the objective, it was necessary to establish the research methodology from the quantitative approach, correlational level and non-experimental design; The population was made up of 20 collaborators who were shown by the type of convenience sample; and they were the ones to whom the survey was administered, those who provided the data that, when processed, made it possible to achieve the results of a significance equal to 0.001 with which the null hypothesis was rejected and the compensation coefficient being equal to 0.680** of moderate positive relationship value.

Keywords: Process management, Quality of care, user satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Nuestra investigación tuvo como problema general de estudio “¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019?” Consecuentemente nuestro objetivo general de estudio fue; “Establecer la relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019”. Como aspecto metodológico de la investigación cuantitativa, tipo de investigación básica de nivel correlacional, el diseño fue no experimental, los sujetos de análisis fueron los trabajadores de la gestión educativa de la localidad de Angaraes provincia de Huancavelica. En tal sentido, para medir nuestras variables de estudio se utilizó el cuestionario como instrumento de medición, el cual fue validado por tres expertos, y para la demostración de la confiabilidad se usó el estadístico *Alfa de Cronbach*. La prueba de la hipótesis fue corroborada con el estadístico *Rho de Spearman*, según los resultados de la normalidad de los datos. Concluido los procedimientos, se presentaron las conclusiones y las recomendaciones para la mejora de la atención al usuario.

En cumplimiento a lo establecido como estructura de proyecto de tesis, se presenta la siguiente descripción de los componentes:

Capítulo I, desarrollo del planteamiento del problema, la formulación del problema, justificaciones y determinación de objetivos.

Capitulo II, Marco Teórico, con el planteamiento de los antecedentes tanto nacionales e internacionales, se analizaron las bases teóricas de las variables de estudio y culminando con el marco conceptual respectivo.

Capitulo III, formulación de hipótesis de la investigación, operacionalización de las variables respectivas.

Capítulo IV, presentaron los aspectos metodológicos, desde el método, el tipo, nivel, diseño, población y muestra, etc.

Capítulo V, se presentaron el procedimiento del desarrollo de la estadística descriptiva e inferencial que permitió generar resultados respectivos.

Finalmente se presentó la discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los respectivos anexos de la investigación.

LAS AUTORAS.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática.

Las expectativas de los clientes o usuarios dependiendo del tipo de organización, se centra básicamente en la calidad de atención y muchas veces esta recae fundamentalmente en los procesos que desarrolla la entidad; en la mayoría de casos los resultados son negativos pues en el mundo las organizaciones multiplican e imitan los procesos y carecen de propuestas adicionales para mejorarlos.

La gestión por procesos, en las organizaciones entonces, se presentó como una opción teórica y que se confirman como los mejores sistemas de organización empresarial orientando pronósticos de resultados de procesos de calidad, productividad y alcanzar la excelencia. Para las organizaciones que aplicaron los aspectos teóricos de la Gestión por competencias, han generado expectativas e importancia entre directivos de empresas en todas las latitudes, independientemente del giro o actividad, tamaño y capacidad de producción.

El nivel de competitividad que presentó el mercado global, requiere de estrategias especiales para mejorar muchos aspectos negativos que conllevan a no poder competir adecuadamente y que incluso conllevan a generar pérdidas y es entonces que la gestión por

competencias se presenta como una opción especial para solucionar y proponer cambios de desarrollo para las organizaciones y no solamente para subsistir y ser una empresa más del conglomerado que no alcanzan niveles de liderazgo.

Según (Castellnou, 2021, p. 1) La gestión de procesos es considerada uno de los mejores sistemas de organización empresarial, asegurando una calidad, productividad y excelencia sobresalientes. Sus excelentes resultados han ampliado la aplicación de este método de gestión a empresas y organizaciones de todo tipo, independientemente de su tamaño y ámbito de actividad.

La gestión por procesos, se presenta en todo nivel profesional y de actividad laboral; se caracteriza por que en las actividades más importantes a resaltar están: el control y visibilidad de los procesos de la organización por cada uno de los participantes del proceso con la finalidad de desarrollar una adecuada gestión, de forma estructurada, los múltiples flujos de trabajo para aumentar la eficiencia y competitividad de todas las entidades.

La gestión óptima de procesos incluye la capacidad de mostrar, a través de un mapa de procesos, cuál es la cadena de valor de una empresa u organización, identificando los elementos individuales y las personas involucradas. Cada eslabón de la cadena consta de varios subprocesos y el análisis correcto de sus vínculos y conexiones utilizando indicadores apropiados es la clave para una gestión exitosa del proceso. (Castellnou, 2021, p. 2)

En las organizaciones públicas de nuestro país, un aspecto que no puede pasar por desapercibido, es el alto nivel de insatisfacción que existe a la atención en las diversas áreas de las entidades, insatisfacción que ha generado una opinión negativa al hablar de los servicios en todo tipo de trámites en las entidades públicas sean del sector salud, educación, transportes, agricultura, etc.

Por ello, es importante que la investigación esté relacionada con la gestión educativa; Esto es resultado del enfoque procesual de la gestión, que es el famoso tercer eje de la educación propuesto por el actual gobierno.

Como aspecto histórico, En 1986, se crearon las Unidades de Servicios Educativos (USES). Mediante la ley N° 28044 "*ley general de educación*" del 28 de julio del 2003 y el DS N° 023-2003/ED la USE pasa a ser UGEL, en la actualidad tiene como director al Sr. Quispe Cauchos, Juan, de la Unidad de Gestión Educativa de Angaraes

La calidad de atención, en la unidad de gestión educativa local de Angaraes, despliega una serie de esfuerzos para mejorar la calidad de servicio al usuario en este sentido se ha venido observando que en dicha institución no existe un buen trato a todos los pobladores que llegan a solicitar información en dicha institución es por ello que no es eficaz y claro en toda área que hay dentro de la gestión educativa.

Esa tendencia negativa del servicio, comentada anteriormente en las entidades del estado, conlleva a buscar antecedentes que orienten a plantear soluciones adecuadas, problemas relacionados a los procesos lentos, a reclamos no atendidos de la mejor forma, documentos que se extravían en el proceso, ambientes que no aportan alguna intensidad de satisfacción al usuario, en muchas áreas estrechos, poco ventilados y con falta de información adecuada.

A pesar de la tendencia tecnológica mundial aun en los ambientes de la unidad de gestión educativa se tienen limitaciones al uso y servicio por medio de plataformas tecnológicas adecuadas; con ello alcanzar nivel de competencia para su sostenimiento, permanencia, desarrollo y liderazgo en el medio social donde desarrollan sus actividades.

Por lo expuesto se consideran que los factores que generan el malestar en la población usuaria, se concentran mayormente en los procesos documentarios y que no se aprovechan ciertos aspectos tecnológicos, que conllevarían a mejorar los malestares mencionados. En

este sentido, el presente trabajo de investigación buscará determinar la relación que existe entre la gestión de procesos y la calidad de la atención en la Unidad de Gestión Educativa Local Angaraes; por lo tanto, al demostrar esta relación, podemos generalizar nuestros hallazgos a otras instituciones que cumplen el mismo rol social.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación espacial

El presente estudio, se desarrolló en los ambientes de la Unidad de Gestión educativa local de la provincia de Angaraes Región de Huancavelica.

1.2.2. Delimitación temporal

La investigación se desarrolló en el periodo de gestión 2019 y siendo programado la finalización para el año 2020.

1.2.3. Delimitación conceptual

a) Gestión por procesos

“Es un conjunto de actividades secuenciales o paralelas que ejecuta un productor, sobre un insumo, le agrega valor a éste y suministra un producto o servicio para un cliente externo o interno” (Agudelo & Escobarr, 2007).

b) Calidad de atención

(Serna, 2006) “La calidad de atención es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos”. (p..19).

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019?

1.3.2. Problemas específicos

- 1) ¿Cuál es la relación entre planificar y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019?
- 2) ¿Cuál es la relación entre ejecutar y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019?
- 3) ¿Cuál es la relación entre verificar y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019?
- 4) ¿Cuál es la relación entre intervenir y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019?

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación social

En relación a los resultados que podrían resultar en la investigación, los aportes resultantes y que sean de utilidad para la institución en primer lugar por que podrá ofrecer un mejor servicio que posibilitaría, un mejor nivel de satisfacción de los usuarios entre, unidades educativas del ámbito de la provincia de Angaraes y el servicio de educación hacia los estudiantes e indirectamente a los padres de familia.

1.4.2. Justificación teórica.

Para la presente investigación se toma en cuenta los aspectos teóricos que sustentan las variables asumidas en el título como son: Gestión por proceso y calidad de atención; que se desarrollan en un nivel de búsqueda de la relación existente entre las mencionadas

variables; por lo mismo se toma en cuenta los datos primarios y secundarios respecto a las teorías de parte de diversos autores a quienes se recurrirá para enmarcarlo dentro del marco teórico y reflejado a la realidad problemática de la investigación.

1.4.3. Justificación metodológica

La investigación se determinó en base al constructo desarrollado y en función a ello la construcción de un instrumento conformado por ítems que permitieran medir las variables de estudio; Gestión por procesos y calidad de atención; además de sus respectivas dimensiones, siendo estos contruidos desde la escala de Likert y siendo el objetivo validar o rechazar las hipótesis correspondientes.

1.5. Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo general

Establecer la relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019

1.5.2. Objetivos específicos

- 1) Identificar la relación que existe entre planificar y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019
- 2) Comprobar la relación que existe entre ejecutar y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019
- 3) Describir la relación que existe entre verificar y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019
- 4) Identificar la relación que existe entre intervenir y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del Estudio

A. A Nivel Nacional

Chanduví, (2016) desarrollo la tesis “Gestión de procesos para la mejora de la eficacia y Eficiencia en una UGEL”, para la obtención del título Profesional de Ingeniero Industrial, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - Perú.

En la investigación se estableció como objetivo general: “Aplicar la Gestión de Procesos para la mejora de la eficacia y eficiencia en una UGEL”, para lo cual se buscó desarrollar en función a la metodología: nivel explicativo, no experimental cuantitativo; a la aplicación del instrumento en la muestra se llegó a la conclusión: se identificó un nivel significativo de relación entre las variables de estudio que permitió identificar que un modelo de Gestión de procesos que se consideró implementar en la unidad, permitirá la obtención de mejores resultados orientados a la eficacia y eficiencia; los procesos deben de estar sustentados con la tecnología de respaldo.

Ore, (2019) desarrolló la tesis “Gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho - El Agustino,

2018” para la obtención del grado de maestro en gestión pública, Universidad Cesar Vallejo.

El autor estableció para su trabajo de investigación el objetivo general “Determinar si existe relación entre la Gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios en la UGEL 05 SJL-EA, 2018”, como aspectos metodológicos considero: el nivel correlacional, entre las variables gestión por proceso y satisfacción de los usuarios; diseño no experimental, llegando a la conclusión siguiente: se evidencio que la gestión por procesos se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la UGEL 05 SJL-EA, teniendo como soporte el valor de Pearson $r = 0,465^{**}$, valor que indica un relación considerada como positiva baja con la satisfacción de los usuarios; basado en lo que representa la estadística presentada en función al nivel de significancia de correlación de Pearson, se puede decir que los trabajadores no presentan un nivel de aceptación a la propuesta de la gestión de procesos como alternativa para alcanzar la satisfacción.

Ponce, (2019) presento la tesis “Gestión por Procesos y su Relación con la Mejora Continua en las instituciones educativas estatales de nivel secundario del distrito de Mariano Melgar - Arequipa 2018”, para obtener la segunda especialización en educación, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa – Perú.

En la investigación el autor estableció como objetivo general “Determinar en qué medida se relaciona la gestión por procesos y la mejora continua en las instituciones educativas estatales del nivel secundario del distrito de Mariano Melgar - Arequipa 2018”. Los aspectos metodológicos aplicados en la investigación fueron; estudio de tipo aplicada, de nivel correlacional y de diseño no experimental; habiendo procesado estadísticamente los datos obtenidos, el autor concluyo: evidencia de la existencia de una relación significativa de la gestión por procesos y la mejora continua en las instituciones educativas estatales del nivel secundario del distrito de Mariano Melgar; siendo el resultados

estadístico del coeficiente de correlación de Pearson, $r = 0,502$, que tiene un valor de relación positiva moderada.; con esto se explica que para los entrevistados no significa una adecuada estrategia la aplicación de la gestión por procesos para obtener una mejora continua en la organización o entidad mencionada.

Dávalos, (2021) presento la tesis “Gestión por procesos y calidad de atención en el servicio de admisión del centro de salud San José - Ancón, 2020”; para obtener el grado de maestro en la Universidad Cesar Vallejo, Lima; para desarrollar la investigación el autor planteo como objetivo “Determinar la relación entre Gestión por Procesos y la Calidad de atención en el servicio de Admisión del centro de Salud San José - Ancón, 2020”, habiendo usado los aspectos metodológicos; de tipo básica, de nivel correlacional y de diseño no experimental; la población estaba conformada por 150 usuarios del centro de salud conformando una población finita; la técnica fue la encuesta y el instrumento recomendado para este tipo de investigaciones fue el instrumento; las conclusiones fueron que se encontró una significativa relación entre las variables gestión por procesos y calidad de atención, esta sustentada por los resultados obtenidos, un Rho de 0,994 que condiciona el valor de muy alto y con el resultado de la significación bilateral se pudo rechazar la hipótesis nula..

Roberto & Saavedra, (2018) desarrollo la tesis “Modelo de gestión por procesos de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz en la provincia de Chiclayo del departamento de Lambayeque – Perú” para obtener el grado de maestro en la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, Lambayeque; siendo el objetivo de la investigación “Formular un modelo de gestión por procesos para el servicio Público más urgente de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz en la Provincia de Chiclayo del Departamento de Lambayeque – Perú”; investigación de nivel cuasi experimental y de tipo

aplicada, de enfoque mixto, cualitativa y cuantitativa; habiendo considerado como población sujeta del estudio a los trabajadores de la municipalidad y a quienes se les administró una encuesta y del resultado de las mismas se presentó como conclusión: la situación que se presentó del servicio de limpieza pública en la municipalidad, es con ciertas dificultades para poder administrar los residuos sólidos y identificando la necesidad de formular y aplicar un plan integral de gestión del manejo de los residuos sólidos; dependiendo de ellos la aprobación social de los pobladores donde se establecería la planta de procesamiento, pero ello implica un trabajo sostenido en el tiempo y de mediano plazo.

B. A Nivel Internacional.

Taday, (2021) desarrolló la investigación “Gestión por procesos y la mejora continua en las Instituciones de Educación Superior de la provincia de Tungurahua”, para obtener el Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas mención Sistemas Integrados de Gestión, Calidad; Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

La investigadora estableció en su investigación como objetivo general lo siguiente “Analizar la gestión por procesos y la mejora continua en las Instituciones de Educación Superior de la provincia de Tungurahua”, estableció además la metodología siguiente: nivel explicativo, no experimental, en una población de 20349 y determinando la muestra de 378 personas a quienes se aplicó el cuestionario; siendo las conclusiones: tomando en cuenta los datos obtenidos y procesados se conoció que mayoritariamente el personal docente, administrativo y trabajadores mostraron un nivel significativo de desconocimiento de las herramientas aplicadas en la organización, para diseñar flujogramas de procesos, conllevando a que los procesos no tengan un sustento adecuado para su cumplimiento.

Martínez, (2021) presento la tesis “Gestión de Procesos en el Área Administrativa del Colegio Remedios Catalina Amaya Riohacha”, para la obtención del grado de Magister en administración de empresas e innovación, Universidad Simón Bolívar de Colombia.

El autor determino como objetivo general de la investigación: “Proponer un modelo de gestión por procesos en el colegio Remedios Catalina Amaya de la ciudad de Riohacha”, estableció como metodología el nivel explicativo, descriptiva- propositiva, con diseño de campo, no experimental y transeccional; se tomó en cuenta como población objetivo de estudio al personal del área administrativa del colegio Remedios Catalina Amaya; posterior al tratamiento de los datos obtenidos como fuentes primarias y secundarias, concluyo: evidencia que permitió afirmar que están dadas las condiciones para que mediante el diseño del modelo de gestión el área administrativa del colegio pueda transformarse hacia la gestión por procesos, es decir existen las condiciones adecuadas, que permitirá satisfacer los requerimientos de los usuarios y generar valor en el funcionamiento de departamento administrativo de la institución.

Guanính & Andrango, (2016) desarrolló la investigación “Propuesta de un Modelo de Gestión por Procesos en la Atención de Enfermería en el Servicio de Emergencias del Hospital Militar”, para obtener el título de licenciado en enfermería, Instituto Politécnico Nacional, Quito - Ecuador.

En la investigación se estableció por los autores, como objetivo general “Contribuir a la mejora de los procesos gerenciales en la atención de enfermería del servicio de emergencia del hg1 de quito; en admisión, triaje y atención al paciente urgente”; en el estudio de enfoque cuantitativo, de diseño correlacional y diseño no experimental; se aplicó la encuesta dirigida a la muestra conformada por trabajadores del sector; los resultados de la estadística inferencial hallada determinan que el modelo hace eficiente los resultados

en la atención al cliente pues innova los procesos tradicionales, sin embargo existe resistencia de los trabajadores por su implementación en las diversas áreas de la institución.

Salvador-Hernández, Llanes-Font, & VelázquezZaldívar, (2019) desarrollaron la investigación “Gestión por procesos en la participación ciudadana. Aplicación en el territorio Holguinero”; para la revista científica, Ingeniería Industrial; Cuba; habiendo establecido como objetivo “Explicar las acciones realizadas por el delegado durante el período, en beneficio del consejo popular; ofrecer información actualizada, de interés para los electores, y recepción de planteamientos sobre inquietudes y problemas”; se usó como aspectos metodológicos, enfoque cualitativo, método empírico y teórico, siendo factor especial el histórico – lógico; como método específico la inducción – deducción que permitió analizar los procesos de participación ciudadana; como nivel se consideró el análisis documental y que permitió analizar más de 100 artículos relacionados con la gestión por procesos en administración pública local y posteriormente conllevo a formular las conclusiones; en el ámbito de estudio se considero que la participación ciudadana, fortalece la implementación de políticas públicas, y cada uno de los factores de procesos de gestión; consolidando el esfuerzo común.

2.2. Bases teóricas o científicas

A. Variable X: Gestión por procesos

a) Definición de la gestión por procesos

Entre las muchas definiciones que existen sobre la Gestión por procesos, se eligieron para la investigación algunas de las más importantes y que presentamos: Los Autores, (Hammer & Champy, 2006) “Un proceso es una serie organizada de actividades relacionadas, que conjuntamente crean un resultado de valor para los clientes”. (pág. 22)

Se toma en cuenta también lo presentado por: Bravo Carrasco, quien en su libro *Gestión por proceso y responsabilidad social*; manifiesto respecto a la definición de gestión por procesos:

“Una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente” (Bravo Carrasco, 2012, pág. 85).

“La gestión por procesos es la forma de gestionar la organización por procesos en busca de la calidad añadiendo valor a los procesos hacia un objetivo común orientado hacia los resultados en función a las necesidades de los clientes” (Contreras, Olaya, & Matos, 2017, p. 15)

Es preciso considerar de igual manera a (Agudelo & Escobarr, 2007) “Es un conjunto de actividades secuenciales o paralelas que ejecuta un productor, sobre un insumo, le agrega valor a éste y suministra un producto o servicio para un cliente externo o interno”.

Pepper, (2011) “la gestión por procesos puede definirse como una forma de enfocar el trabajo, donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos”.

Como factor de decisión se puede entonces considerar que las Gestión por proceso, se orienta a desarrollar eficientemente las diversas actividades consideradas en la producción o servicio de una organización, buscando aprovechar adecuadamente los recursos y el equipamiento para alcanzar resultados que beneficien y sean parte fundamental de los objetivos.

b) Ventajas de la aplicación de la Gestión por Procesos

Las ventajas de su aplicación según la publicación web (Gestiopolis, 2018), son las siguientes:

- Alinear los objetivos organizacionales con las expectativas y necesidades del cliente.
- Muestra cómo se crea valor dentro de la organización.
- Muestra la estructura del flujo de información y documentos. • Muestra cómo se realiza realmente el trabajo y cómo se distribuyen las relaciones proveedor-cliente entre los departamentos.
- Permite mejoras de procesos a nivel del sistema y general.

Los procesos, son acciones diversas que se ejecutan con un fin establecido; una labor o trabajo de calidad; superando barreras o interrupciones que imposibiliten cumplir los objetivos de la organización, ello considerando la eficiencia y eficacia que persigue; y, además, buscando generar mayores niveles de satisfacción a los clientes sean personas o clientes corporativos, siempre con los productos adecuados y en el tiempo establecido.

c) Características de los Proceso

Según Nogueira Rivera & Medina León, (2004) “entre las características más relevantes de los procesos se encuentra su variabilidad y repetitividad, es esta última la que justifica que valga la pena invertir tiempo en mejorarlo, pues el efecto del esfuerzo invertido se multiplica, prácticamente, por la cantidad de veces que se repita el proceso”.

- 1) **Variabilidad del proceso;** Cada vez que se repite el proceso, se producirán pequeños cambios en la secuencia de operaciones realizadas, que a su vez

conlleven cambios en sus resultados, expresados en mediciones específicas. El cambio tiene un impacto en los destinatarios del proceso, quienes pueden estar más o menos satisfechos con lo que obtienen del proceso. (Nogueira Rivera & Medina León, 2004)

- 2) **Repetitividad del proceso;** Se crean procesos para obtener resultados y reproducirlos. Esta característica le permite trabajar en el proceso y mejorarlo: cuanto más repite, más experiencia gana y vale la pena dedicar tiempo a mejorar el proceso, porque el resultado se multiplicará por el número de iteraciones del proceso enviado.

Se presentan otras características de proceso tales como:

- Se pueden describir las entradas y salidas.
- Realizado por individuos, grupos o departamentos dentro de la organización.
- Incluye actividades internas bien coordinadas para lograr valor que sea apreciado por el destinatario.
- Los destinatarios de un proceso, internos o externos, son quienes juzgarán la validez de lo que les envía el proceso en función de sus expectativas.
- Consumo o uso de recursos, que pueden incluir, entre otros: materiales, tiempo humano, energía, maquinaria, información, tecnología, recursos financieros.
- Cruzan uno o más límites funcionales organizacionales.
- Hablamos de fines y metas, no de acciones y medios. Este proceso responde a la pregunta "¿Qué?", no "¿Cómo?".
- Debe haber un responsable y debe gestionarse según el ciclo de

Deming.

- Existen indicadores que visualizan gráficamente su evolución.
- Dinámico; Depende de los recursos, habilidades y motivación de los empleados involucrados en el logro de los resultados deseados. (Conte, 2015, p. 5)

d) Tipos de procesos

Para la investigación en particular, es imprescindible conocer los tipos de procesos; a pesar de que la actividad fundamental es el servicio basado en tramites documentarios mayormente; consideramos algunos tipos según los autores:

Según Trischler, (1998) “El tipo de proceso es un sistema de clasificación que ayuda al equipo de gestión del proceso a captar y entender el alcance y el contexto del proceso objeto de estudio”. Otra diferencia es por el tipo de flujo del producto mencionado por Karger & Bayha, (2000) “Los procesos se pueden clasificar en línea, intermitente y por proyecto” (p. 6).

1) Proceso en línea

El proceso en línea de acuerdo al autor (Karger & Bayha, 2000) Se caracteriza porque tiene como objetivo producir un producto o servicio específico; Tipo, cantidad y asignación de equipos en función de productos específicos; Al lograr altos niveles de producción, dado que solo se produce un producto y su maquinaria y equipo son lo más parecidos posible, cada operación de proceso y personal pueden alcanzar un alto nivel de eficiencia cuando repiten su trabajo.

Además según los autores (Karger & Bayha, 2000) su gestión se centra en mantener todas las operaciones en la línea en funcionamiento mediante un mantenimiento preventivo eficaz, que reduce el tiempo de inactividad, y un

mantenimiento de emergencia, que minimiza el tiempo de reparación debido a que las paradas de las máquinas crean cuellos de botella que afectan las operaciones posteriores y en algunos casos, paralizan las operaciones posteriores.

“También es muy importante seleccionar y capacitar adecuadamente al personal, que debe poseer la habilidad potencial suficiente de acuerdo a la operación para la cual fue asignado” (Karger & Bayha, 2000).

2) Proceso Intermitente

“Tiene la ventaja que se puede trabajar grandes variedades de productos y siempre se utiliza. Posee un bajo nivel de eficiencia y un gran trabajo de planificación y control” (Karger & Bayha, 2000)

Según los autores, el proceso intermitente se orienta cuando la organización desarrolla procesos de varios productos a la vez y en la que desea generar eficiencia y eficacia con beneficio entre la relación cliente – empresa.

3) Proceso por proyecto

“Se utiliza para producir productos únicos, tales como: una casa, un puente, por lo tanto, se habla de una secuencia de actividades a realizar para lograr avanzar en la construcción del proyecto sin tener contratiempos y buena calidad” (Karger & Bayha, 2000)

El proceso de proyecto a diferencia del proceso anteriormente tratado, es solo para producto procesados de forma única; por tanto, el análisis conlleva a un enfoque individual y su eficiencia.

Según el tipo de servicio al cliente

“Los procesos de servicio al cliente se pueden clasificar en fabricación para inventarios y fabricación para surtir pedidos” (Karger & Bayha, 2000).

En este caso su enfoque va dirigido exclusivamente a los procesos de los diversos servicios que pudiera tener la institución, como es el caso de la UGEL de la provincia de Angaraes.

Según su alcance

“Existen tres tipos de procesos según su alcance entre ellos están los fundamentales, los específicos y los unitarios” (Karger & Bayha, 2000)

- **Procesos fundamentales;** Abarcan todas las áreas y subprocesos de la organización y se desarrollan de forma horizontal, tomando como entrada las necesidades del cliente y como salida la satisfacción del cliente
- **Procesos específicos;** Se desarrollan en dos o más áreas o departamentos específicos y representan subprocesos de procesos generales.
- **Procesos unitarios;** Se desarrollan en un campo en particular, sus actividades y deberes se limitan a ese campo en particular (Karger & Bayha, 2000)

e) Los procesos como base de la gestión de las organizaciones

En muchas de las organizaciones más exitosas del mundo, se afirma que la gestión por procesos es uno de los mejores sistemas de organización empresarial; sobre todo si los objetivos empresariales son la mejora de los índices de calidad, tener mejores niveles de productividad y excelencia. Esta afirmación sustentada en los muy buenos resultados obtenidos a la aplicación de la teoría.

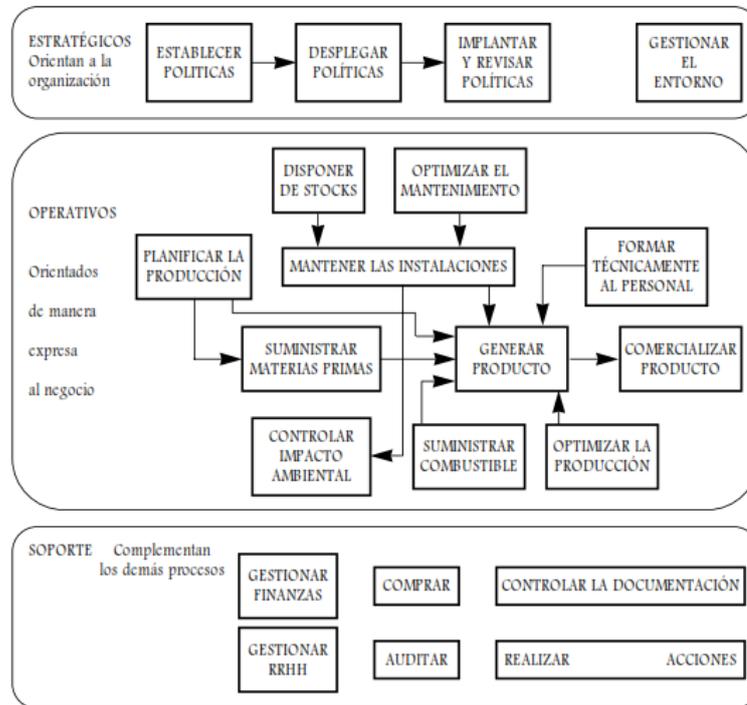
Es importante entonces considerar lo manifestado por (Zaratiegui, 1999) actualmente existe un amplio acuerdo en que los mercados actuales, con su constante cambio e innovación, seguirán exigiendo que las empresas innoven

continuamente en productos (entendiendo nuevos productos en el sentido amplio que incluye el diseño de productos así como reorganizaciones estructurales, y que la forma más eficaz es Implementar estas innovaciones, teniendo siempre presente el mercado, es reestructurar los procesos centrales y estratégicos de la empresa.

Para un mejor aproximación y entendimiento trataremos entonces de lo siguiente:

Mapa de procesos; los pasos con los que se puede describir este tipo de procesos es:

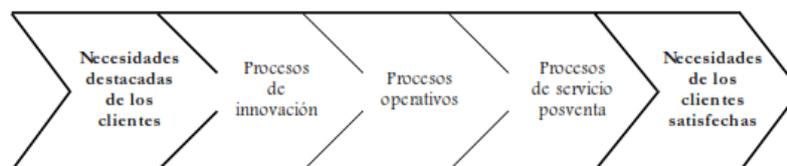
- Anteriormente, las empresas han adoptado una clasificación general de procesos en tres categorías: estratégicos, operativos y de habilitación o soporte. Dentro de cada una de estas categorías, la importancia de los procesos para el crecimiento del negocio los clasifica en prioritarios y secundarios.
- La empresa analiza la naturaleza de sus actividades, identifica sus procesos y los ubica en cada uno de estos tres grupos. Después de dividir los procesos en tres grupos, la atención de la empresa se centrará en el grupo de procesos operativos.
- La empresa combina procesos en secuencias ordenadas, agrupadas según prioridades de proceso. Estos procesos prioritarios requerirán de la participación de procesos secundarios para que se lleven a cabo de manera efectiva y se desarrollen en altos niveles de productividad.
- Para gestionar los procesos, una empresa debe implementarlos en detalle (Zaratiegui, 1999, p. 8)

Figura 1:*Modelo de un Mapa de Procesos*

Fuente: (Zaratiegui, 1999)

Objetivo de los procesos internos – Cadena de Valor

Las organizaciones ven los procesos internos como medios disponibles que pueden contribuir a la cadena de valor de sus clientes o usuarios; “El objetivo de este componente ha de ser el de llevar al nivel máximo posible el aporte de valor a los clientes mediante la suma y combinación de los procesos de innovación, operaciones y Servicio posventa” (Zaratiegui, 1999)

Figura 2:*Procesos internos al servicio del cliente o usuario*

Fuente: (Zaratiegui, 1999)

Basado en los gráficos se puede entonces generar una idea del proceso adecuado para instituciones de carácter público como es el caso de la Unidad de Gestión Educativa de la provincia de Angaraes; considerando inicialmente conocer las expectativas o necesidades de los usuarios y ello enfocarlos con medios tecnológicos adecuados para contrarrestar los tiempos negativos del servicio y adicionando con ello todo un sistema adecuado de información y la infraestructura correspondiente que conllevaría a alcanzar un servicio de satisfacción para el usuario.

f) Dimensiones de la gestión por procesos

“Se basa a lo planteado en el ciclo Deming PHVA (Planificar – Hacer – Verificar – Actuar), aplicable a la propia realización del producto como a los procesos de cualquier sistema de gestión” (Ministerio de fomento, 2017)

Planificar:

En la investigación se establece que la Planificación como un proceso permite proponer acciones de forma permanente y continua, no se agota en ningún plan de acción y es realizada continuamente en la empresa; tan igual como lo defino Ander Egg “Planificar es la acción consistente en utilizar un conjunto de procedimiento mediante los cuales se introduce una mayor racionalidad y organización, es un conjunto de actividades y acciones articuladas entre sí que, previstas anticipadamente”.

En esta etapa se considera:

- Definir la misión del proceso para que su valor agregado pueda entenderse en términos de su contribución a la misión general de la organización.
- Comprender los requisitos del cliente es el primer paso para mejorar la

calidad.

- Identificar métricas sólidas y consistentes para impulsar decisiones de mejora de la calidad. Debe asegurarse de que los datos reflejen siempre la situación actual y sean coherentes con sus necesidades.
- Evaluar el proceso identificando los facilitadores y barreras que existen en el entorno, así como las fortalezas y oportunidades del proceso en sí. Los resultados de la evaluación nos permitirán identificar áreas de mejora que deben considerarse.
- Designar un gerente de procesos para impulsar la mejora continua en eficiencia y eficacia, identificar actividades apropiadas de mejora del desempeño y traducirlas en planes de mejora detallados (Ministerio de fomento, 2017)

Ventajas y Desventajas de la Planeación.

Ventajas de la Planeación:

- Requiere actividades con orden y propósito
- Señala la necesidad de cambios futuros
- Proporciona una base para el control

Desventajas de la Planeación:

- La planeación está limitada por la exactitud de la información y de los hechos futuros.
- La planeación cuesta mucho
- La planeación demora las acciones
- La planeación tiene limitado valor práctico.

Ejecutar: “Llevar a cabo los planes de mejora, detallando el diseño propuesto para la solución de cada problema”. (Ministerio de fomento, 2017)

Posterior a la determinación de las acciones planificadas, en el ciclo establecido, es importante desarrollar acciones que comprende el “hacer”; esto implica:

- Verificar las acciones a desarrollar y aplicar las correcciones que se hayan identificado posterior a revisar lo planificado.
- Introducir las modificaciones o acciones respecto al plan inicial.
- Registrar los resultados obtenidos de las acciones aplicadas.
- Formar o capacitar al personal encargadas de aplicar las acciones recomendadas.

En esta etapa es fundamental identificar el método adecuado para la medición de las tareas y el tiempo que se destina a la ejecución de las mismas; siendo lo mas recomendado el uso de la gráfica de Gantt.

Muchos especialistas recomiendan realizar algunas pruebas consideradas como “pilotos”; que permitirá probar el funcionamiento antes de proponer cambios en los procesos planificados y para desarrollarlos en la escala normal.

Verificar:

Esta etapa busca realizar acciones de verificación; en la etapa de ejecución del ciclo PHVA usado como modelo; e identificar factores que estén contrapuestos a lo esperado de acuerdo a lo planificado; todo haya ido acorde al plan. En la mayoría de casos se identifican acciones irregulares o que necesitan ser mejorados; esta etapa es importante porque permite identificar los errores y proponer mejoras en el ciclo.

Algunos aspectos del análisis consideran lo siguiente:

- Probar y proporcionar evidencia que respalde la validez del proyecto y sus

hipótesis.

- Comparar el diseño con los resultados de las pruebas, encontrar las razones del éxito o fracaso de la decisión tomada (Ministerio de fomento, 2017)

Intervenir:

Posterior al proceso de verificación, y habiendo obtenido los datos para la elaboración del informe final y la comparación con datos históricos, entonces se propone la implementación de las mejoras definitivas en el proceso.

El informe permitirá conocer datos para la elaboración de un plan mejorado y ajustado a las necesidades de la organización orientado al cumplimiento de los objetivos; tomando en cuenta que al ser un ciclo esto permite reiniciar el proceso con la planificación; y considerando desarrollar acciones de evaluación y control periódica e incorporar mejorar de forma continua.

Se establecen las siguientes actividades:

- Comparar los resultados de las métricas con resultados anteriores (para saber si cada acción condujo a la mejora esperada, especialmente en la satisfacción del cliente)
- Si se prueban los partidarios de la idea, se debe utilizar la estandarización de la solución y se deben instalar habilitadores de solución. Será preservado. En caso contrario, será necesario iniciar un nuevo proceso y volver a la planificación (fijar nuevos objetivos, mejorar la formación de los empleados, cambiar el número de recursos, etc.).(Ministerio de fomento, 2017)

B. Variable 2: Calidad de Atención

a) Definición de Calidad de atención

Serna, (2006) “La calidad de atención es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos”(p.19)

Gaitner, (1983) “Todas las actividades que unen a una organización con sus clientes”

Otra definición importante es: “Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo” (Rodríguez & Jimenez, 2008).

b) Función de la atención al cliente

Según lo que menciona (Rodríguez & Jimenez, 2008) Una de las preguntas más importantes que deben hacerse los dueños de negocios es: "¿Cómo puedo atraer nuevos clientes a mi negocio?" Más importante aún, ¿cómo mantendrá la empresa a los clientes que tiene actualmente? La respuesta está en la satisfacción del cliente, y una de las principales formas de lograrla es mediante un buen y atento servicio al cliente.

Pero, si los directivos de las empresas piensan que solo eso es lo importante como función pues se estaría dejando de lado los aspectos importantes; las funciones de atención al cliente afectan o tienen un compromiso general a la empresa, y en un gran número de aspectos que, entendidos y adecuadamente trabajados, generarían un beneficio para el negocio.

Entonces tomamos en cuenta la importancia en varias acciones o funciones en la institución:

1) Recepción y resolución de consultas, quejas y reclamaciones

Respecto a esta característica de la atención, es importante lo presentado por (Izquierdo, 2018) es el primer trabajo en el que pensamos cuando pensamos en un trabajo del departamento de atención al cliente; El rol es responsable de recibir y resolver los problemas y quejas de los empleados y la parte más difícil es saber distinguir entre cuestiones que el propio empleado puede resolver y problemas que deben comunicarse nuevamente a los miembros del departamento. (p. 5)

2) Información acerca del estado de la consulta

Izquierdo, (2018), menciona que independientemente de que sea el propio servicio u otro departamento el que se esté encargando de la resolución del problema planteado, es necesario que se brinde la información oportuna a los interesados sobre el estado de la queja o reclamo.

3) Seguimiento de la consulta

Respecto al seguimiento de la consulta, Izquierdo, (2018), menciona que para los intereses de la misma organización no solo basta con generar la recepción de las quejas y reclamos; sino, hacer el seguimiento con la intención de buscar una adecuada solución por los entes encargados; es decir que se debe tener expectativa de procesar los reclamos o desarrollar procesos de seguimientos a los reclamos efectuados; como lo menciono (Izquierdo, 2018) los clientes o usuarios del servicio serán responsables de gestionar el proceso del servicio realizado, monitorizando el funcionamiento del servicio y resolviendo los problemas de los clientes de forma rápida y diligente en función de los servicios creados.

4) Recibir sugerencias de los clientes

Es necesario que los empelados consideren o entiendan: que deben de generar la apertura de escuchar a los clientes, “No todo son quejas y reclamaciones; en su interacción con los usuarios, los integrantes del departamento también recibirán frecuentemente sugerencias que servirán para mejorar los productos o servicios de la empresa”. (Izquierdo, 2018)

5) Analizar y trasladar las necesidades y sugerencias de los usuarios a los restantes departamentos de la empresa

Según (Izquierdo, 2018) esta parte del trabajo de su departamento de servicio al cliente es otra área que necesita un enfoque rápido. Porque su trabajo no es sólo tomar ideas, sino que también necesitan saber analizar y extraer diversa información que pueda mejorar el negocio.

6) Prevenir futuras incidencias

Los especialistas recomiendan que no solo se debe atender las quejas y reclamos sino, aprender de los hechos pasados y en funcion a ello desarrollar estrategias de prevencion; la atención al cliente no debe ser artificial sino que debe abarcar un área funcional muy importante; el conocimiento y la experiencia adquirida en el servicio deben utilizarse para dar instrucciones precisas para evitar en la medida de lo posible futuras incidencias (Izquierdo, 2018)

c) El Triángulo de Servicio

El triángulo del servicio, originalmente creado por Karl Albrecht, experto en gerencia del servicio, se trata básicamente de “un concepto por medio del cual las empresas prestadoras de servicios pueden llegar a maximizar su experiencia con el cliente” (Buitrago, 2018)

Para un análisis especial debemos conocer los elementos del triángulo del servicio:

- 1) **Cliente:** “Es lo primero que debemos saber, a quién nos estamos dirigiendo, cuáles son las acciones que le motivan, de modo que pueda ser entendible y también comprender cuáles son las necesidades que le rodean, porque a través de esto concretaremos todos los procesos de venta” (Instituto Interamericano: Alta asesoría empresarial, 2017)
- 2) **La oferta:** “Debemos evaluar qué es lo que vamos a vender y bajo cuáles paradigmas, pues partiendo de este se pueden desarrollar las pautas para poder conocer cuáles son los atributos que posee tu producto o promoción que te diferencia enormemente de la competencia. Esto es lo que el cliente en cuestión también considerará al momento de comprar” (Instituto Interamericano: Alta asesoría empresarial, 2017)
- 3) **Sistema de servicio:** “Cuyo valor de referencia es de gran magnitud al momento de hacer todas las debidas entregas de locales, muebles, inmuebles, entre otros”. (Instituto Interamericano: Alta asesoría empresarial, 2017)
- 4) **El Personal:** “Uno de los temas más importantes a resaltar es quién va a realizar todo el proceso de compra, porque debe ser alguien profesional y de categoría, para que pueda ser afable al cliente que ingresa a nuestra organización por cualquier canal” (Instituto Interamericano: Alta asesoría empresarial, 2017)

f) Modelo Servqual de la calidad del servicio

El modelo Servqual se publicó por primera vez en el año 1988, y ha experimentado numerosas mejoras y revisiones desde entonces.

“El modelo Servqual es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio” (Parasumaran, 1985)

“El Servqual proporciona información detallada sobre; opiniones del cliente sobre el servicio de las empresas, comentarios y sugerencias de los clientes de mejoras en ciertos factores, impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes” (Parasumaran, 1985)

d) Dimensiones del Modelo Servqual

Según (Zeithaml y otros, 2009) el modelo Servqual agrupa cinco dimensiones con el fin de poder medir la calidad del servicio

- 1) Fiabilidad:** “Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios” (Zeithaml y otros, 2009)

La fiabilidad, implica para toda organización especialmente deservicios, la habilidad de brindar un servicio que colme las expectativas de los clientes o usuarios y permita alcanzar la satisfacción en relación a como se desarrolló el servicio.

Un factor determinante en la fiabilidad es conocer las expectativas y posteriormente analizar las percepciones de los usuarios o clientes.

Muchas empresas utilizan reportes sobre la satisfacción al cliente basados en encuestas digitales que se realiza posterior a un cierre de ventas.

- 2) Sensibilidad:** “Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar

las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas” (Zeithaml y otros, 2009)

Las organizaciones deben desarrollar acciones estratégicas para mejorar las capacidades de los trabajadores respecto a la atención de los clientes o usuarios y garantizar un servicio de calidad; siendo fundamental la capacitación en atención y ventas; pues debe ser un aspecto de ventaja competitiva que los clientes generen valor sobre la forma de atención identificada.

Por medio de la atención virtual muchas empresas asumen responsabilidades respecto a esta dimensión y forman equipos de personas que están encargadas de brindar no solo atención adecuada sino atender las quejas y reclamos y revertirlos a niveles de satisfacción del cliente.

3) Seguridad: “Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza” (Zeithaml y otros, 2009)

En los clientes o usuarios un factor determinante es la “experiencia” basada en la atención recibida y la percepción que generó; considerando las acciones de cortesía, amabilidad para transmitir confianza.

Es menester de los ejecutivos de las organizaciones proponer talleres de capacitación con dinámicas orientadas a un servicio que permita generar confianza en los clientes o usuarios; siendo un factor de motivación también para los colaboradores de la organización.

4) Empatía: “Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente” (Zeithaml y otros, 2009)

Un aspecto que debe poner a reflexionar a los directivos o ejecutivos de las organizaciones, es la lectura de por que se pierden clientes; en la mayoría de veces la respuesta se ubicara en que la atención es pésima y donde la actitud de los colaboradores de la organización, es poco empática y en muchos casos, esto se presenta como queja pero en muchas ocasiones solo el cliente deja de comprar o hasta recomienda no hacerlo a su entorno.

- 5) **Elementos tangibles:** “Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal” (Zeithaml y otros, 2009) Pensar en según la frase tradicional; “la primera impresión cuenta” y otra frase “todo entra por la vista”, incluye la implementación de acciones estratégicas de parte de la organización para no solo considerar como parte del servicio, los ambientes, la decoración la distribución de muebles y equipos, sino tomar atención también a la fachada, a los accesos y otros factores que son parte indirecta del servicio brindado, pues el objetivo es producir efectos relacionados a las expectativas.

2.3. Marco conceptual (de las variables y dimensiones)

Ejecutar; “Llevar a cabo los planes de mejora, detallando el diseño propuesto para la solución de cada problema”. (Ministerio de fomento, 2017)

Elementos tangibles: “Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal”. (Zeithaml y otros, 2009)

Empatía: “Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente”. (Zeithaml y otros, 2009)

Fiabilidad: “Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios”. (Zeithaml y otros, 2009)

Gestión por procesos; “La gestión por procesos es la forma de gestionar la organización por procesos en busca de la calidad añadiendo valor a los procesos hacia un objetivo común orientado hacia los resultados en función a las necesidades de los clientes”. (Contreras, Olaya, & Matos, 2017, p. 15)

Intervenir: “Comparar los resultados de los indicadores con los resultados previos (comprobando de esta forma si cada acción produce la mejora esperada, especialmente en lo relativo a la satisfacción del cliente)”. (Ministerio de fomento, 2017)

Planificar; “Se basa a lo planteado en el ciclo Deming PHVA (Planificar – Hacer – Verificar – Actuar), aplicable a la propia realización del producto como a los procesos de cualquier sistema de gestión”. (Ministerio de fomento, 2017)

Proceso: conjunto de actividades interrelacionadas que utilizan recursos para transformar elementos de entrada (recursos) les agrega valor y generan productos y/o servicios para clientes internos o externos en un plazo determinado y con un costo.

Seguridad: “Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza”. (Zeithaml y otros, 2009)

Sensibilidad; “Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas”. (Zeithaml y otros, 2009)

Verificar; Comparar el diseño con el resultado de las pruebas, buscando las causas del éxito o fracaso de la solución adoptada. (Ministerio de fomento, 2017)

CAPITULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019.

3.2. Hipótesis específicas

- 1) Existe relación significativa entre planificar y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019
- 2) Existe relación significativa entre ejecutar y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019
- 3) Existe relación significativa entre verificar y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019
- 4) Existe relación significativa entre intervenir y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019.

3.3. Variables

A. Definición conceptual

Variable V1: Gestión por procesos

“La gestión por procesos es la forma de gestionar la organización por procesos en busca de la calidad añadiendo valor a los procesos hacia un objetivo común orientado hacia los resultados en función a las necesidades de los clientes” (Contreras, Olaya, & Matos, 2017, p. 15)

Variable V2: Calidad de atención

Serna, (2006) “La calidad de atención es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos” (p. 19).

B. Definición operacional

Variable V1: Gestión por procesos

La variable Gestión por procesos, al ser una investigación de nivel correlacional, posibilitara medir a través de las dimensiones del estudio, los cuales son: planeación, ejecución, verificación e intervención, para tal efecto será necesario el desarrollo del instrumento respectivo, (cuestionario), la cual presentara una serie de preguntas por dimensión y por indicador, con una escala ordinal de Likert; posteriormente se procesarán los datos, haciendo uso del software SPSS, en su versión 25.

Variable V2: Calidad de atención

La variable Calidad de atención, para ser medido y analizado, necesita del desarrollo del instrumento que posibilitara presentar preguntas relacionadas a las dimensiones: Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles; en la escala de Likert, y haciendo uso del software SPSS en su versión 25, para el análisis de las estadísticas descriptivas e inferenciales.

Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1 Gestión por Procesos	<p>“La gestión por procesos es la forma de gestionar la organización por procesos en busca de la calidad añadiendo valor a los procesos hacia un objetivo común orientado hacia los resultados en función a las necesidades de los clientes”. (Contreras, Olaya, & Matos, 2017, p. 15)</p>	<p>La variable Gestión por procesos, al ser una investigación de nivel correlacional, posibilitara medir a través de las dimensiones del estudio, los cuales son: planeación, ejecución, verificación e intervención, para tal efecto será necesario el desarrollo del instrumento respectivo, (cuestionario), la cual presentara una serie de preguntas por dimensión y por indicador, con una escala ordinal de Likert; posteriormente se procesarán los datos, haciendo uso del software SPSS, en su versión 25.</p>	Planificar	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de cumplimiento de actividades 	ORDINAL	Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Ejecutar	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de resultados definidos 		
			Verificar	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de control de causas 		
			Intervenir	<ul style="list-style-type: none"> Nivel acciones correctivas de procesos realizados 		

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 2 Calidad de atención	Serna, (2006) “La calidad de atención es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos”. (p. 19).	La variable Calidad de atención, para ser medido y analizado, necesita del desarrollo del instrumento que posibilitara presentar preguntas relacionadas a las dimensiones: Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles; en la escala de Likert, y haciendo uso del software SPSS en su versión 25, para el análisis de las estadísticas descriptivas e inferenciales.	Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones Apariencia del Personal Apariencia de los materiales para comunicación	ORDINAL	Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Fiabilidad	Eficacia Responsabilidad Muestra de interés en solución de problemas Tiempo de atención Exento de errores		
			Capacidad de respuesta	Atención rápida Solución de Inquietudes Información con precisión		
			Seguridad	Seguridad en sus Transacciones Amabilidad del Personal Conocimiento y confianza		
			Empatía	Atención individualizada Horarios de trabajo		

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Método de investigación.

“El método es un elemento necesario en la ciencia; ya que sin él no sería fácil demostrar si un argumento es válido” (Ramos Chagoya, 2008)

Según (Sierra Bravo, 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” (pág. 29).

Se consideran en la investigación los métodos específicos que especifica el autor:

Método inductivo; (Ramos Chagoya, 2008) “Es el razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales. Este método permite la formación de hipótesis, investigación de leyes científicas, y las demostraciones. La inducción puede ser completa o incompleta” (p. 73)

Método deductivo; (Ramos Chagoya, 2008) A través de esto se aplican principios descubiertos a casos concretos, teniendo en cuenta conexiones experimentales; En concreto, se trata de una búsqueda de principios desconocidos, partiendo de principios conocidos; estatutos o reglamentos pueden reducirse a otros estatutos o reglamentos más generales que incluyan.

4.2. Tipo de investigación.

La investigación es de tipo básica, porque se utiliza la teoría de las variables como base de la investigación para poder aportar opciones de solución; como expreso (Cazau, 2006) la investigación pura busca el conocimiento por sí mismo y no por su aplicación práctica. El objetivo es ampliar y consolidar constantemente nuestro conocimiento de la realidad, y si el conocimiento a construir es conocimiento científico, entonces el objetivo es obtener mayores generalizaciones (hipótesis, leyes, teorías).

4.3. Nivel de investigación.

La presente investigación se desarrolla en el nivel correlacional y se sostiene en lo planteado por los autores: (Cancela G. y otros, 2010) la investigación correlacional incluye investigaciones que buscan explicar o aclarar las relaciones existentes entre variables significativas a través de correlaciones. Estos coeficientes de correlación son símbolos matemáticos que proporcionan información sobre el signo, la fuerza y la dirección de la relación entre variables.

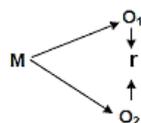
4.4. Diseño de investigación.

El diseño de la investigación se estableció como no experimental, según (Hernández y otros, 2014) “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p. 152).

Además, la investigación fue de corte transversal pues la aplicación del instrumento para recoger los datos de la investigación se llevó a cabo en un solo momento.

Por lo planteado por los autores, la investigación es no experimental, de corte transversal.

De acuerdo a Sánchez y Reyes (2009), se presenta el esquema de la investigación:



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

4.5. Población y muestra.

a) Población

En la investigación se tomará como sujetos de estudio a veinte trabajadores y docentes de diversas especialidades; de la unidad de gestión educativa local de Angaraes; ubicados en el departamento de Huancavelica, detallamos en la tabla 1, algunos de los trabajadores responsables de las actividades administrativas pero que es importante mencionar que tienen personal no docente como apoyo administrativo.

Tabla 1:

Lista de Administrativos de la unidad de gestión educativa local de Angaraes del departamento de Huancavelica

N°	Cargo	Total
01	Administrativo de recursos educativos	3
02	Coordinación de recursos para zonas rurales	2
03	Coordinación de innovación y soporte tecnológico	2
04	Psicología	1
05	Secretaría	3
06	Asistente	9
		20

Fuente: <https://ugelangaraes.edu.pe/>

Factores excluyentes, como aspectos excluyentes, se consideran:

- Familiares de los docentes
- Personal de servicios
- Personal contratado por horas

Factores incluyentes, se consideran lo siguiente:

- Personal directivo
- Personal administrativo
- Personal técnico especializado.

b) Muestra

La técnica empleada fue la no probabilística, es decir muestreo censal, por lo tanto, nuestra muestra será igual que la población, los seis trabajadores y los adicionales docentes que fueron seleccionados de la población.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

a) 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. Las técnicas varían y se seleccionan considerando el método de investigación que se emplee” (Sánchez & Reyes, 2009: pág. 149)

En la presente investigación se utilizó la Encuesta, como técnica más adecuada para la recolección de datos; previamente estos documentos necesitaron ser validados por expertos de la universidad.

b) Instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se utilizó según (Hernández y otros, 2014) Encuestas (según las preguntas, que pueden ser cerradas o abiertas, se pueden realizar personalmente o por teléfono u online) en la escala de Likert de tipo ordinal.

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se desarrolló el proceso siguiente:

- Se halló el nivel de fiabilidad con el uso del alfa de Chrombach; siendo planteado de forma individual o por variable:

Tabla 2

Resumen de procesamiento de casos de la variable gestión por procesos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,900	20

Para la primera variable, se encontró un resultado superior a 0.80 lo cual garantiza la fiabilidad de los datos, pues el alfa de Cronbach es igual 0.900

Tabla 3

Resumen de procesamiento de casos de la variable 2 calidad de atención

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,950	20

Para la segunda variable, se encontró un resultado superior a 0.80 lo cual garantiza la fiabilidad de los datos, pues el alfa de Cronbach es igual 0.950

- Elección del software estadísticos SPSS en su versión 25
- Análisis de la estadística descriptiva y presentación de resultados en tablas de distribución de frecuencias, para las dimensiones y lo ítems

- Desarrollo la prueba de normalidad
- Análisis de la estadística inferencial

El estadístico determinado para el tipo de investigación fue Rho de Spearman y para poder sustentarlo se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, consiguientemente que permitió contrastar las hipótesis.

4.8. Aspectos éticos de la investigación

En el proyecto de investigación en curso, procedemos de forma comprometida, de tal manera que respetamos los principios éticos, es decir, presentamos citas apropiadas de varios autores utilizados como fuentes bibliográficas; Además, también cumplimos con las normas y reglamentos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, Universidad Peruana Los Andes.

..

CÁPITULO V

RESULTADOS

Los resultados en la investigación, se presentan considerando las respuestas acopiadas con la encuesta; siendo estas establecidas previamente en relación a preguntas y objetivos de la investigación. Los resultados se presentan posterior al análisis estadístico tanto descriptiva como inferencial con la cual se pretendió demostrar la hipótesis planteada; siendo necesario el desarrollo estadístico en base al uso del software estadístico SPSS en su versión 25.

5.1. Descripción de resultados

Esta primera parte también es conocida como análisis estadístico descriptivo; en la cual se realizó la presentación de los resultados estadísticos como parte de un resumen inicial.

Tabla 4

Resumen de los estadísticos descriptivos

	Gestión (agrupada)	Planear (agrupada)	Ejecutar (agrupada)	Verificar (agrupada)	Intervenir (agrupada)	Calidad (agrupada)	Tangibilidad (agrupada)	Fiabilidad (agrupada)	Capacidad (agrupada)	Seguridad (agrupada)	Empatía (agrupada)
N Válido	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Los resultados del análisis descriptivo en forma de resumen y en la que se observa el comportamiento por variable y dimensión de las respuestas obtenidas.

5.1.1. Resultados descriptivos de la variable gestión por procesos

A. Resultados de la variable gestión por procesos (agrupada)

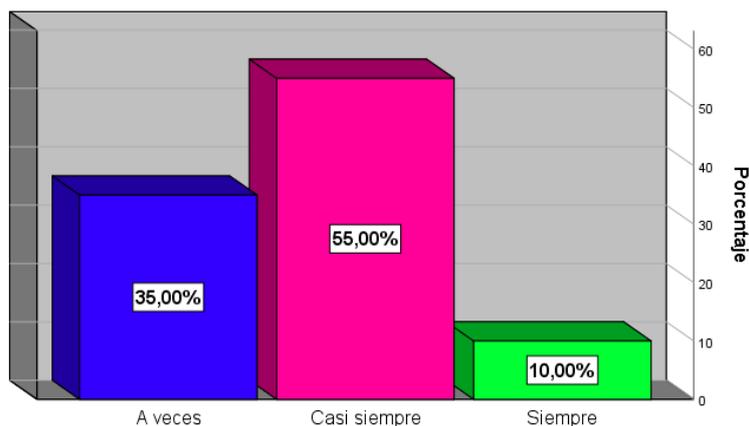
Tabla 5

Resultados de la variable gestión por procesos (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	7	35,0	35,0	35,0
	Casi siempre	11	55,0	55,0	90,0
	Siempre	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura 3

Variable gestión por procesos (agrupada)



Los resultados obtenidos para la variable gestión por procesos, respecto a la tabla 5, presentan que; del total de encuestados se obtuvo un 10% que entiende la necesidad de mejorar los procesos que se tienen en la institución, con un resultado de siempre y así posibilitar mejoras en la opinión de los usuarios; un 55.00% menciona que esta opción se evidencia casi siempre y finalmente un significativo porcentaje de 36.00% considero que solo a veces se tiene la necesidad de implementar cambios en los procesos que se desarrollan en la institución y que estén orientados a mejorar los tiempos de atención y se simplifique los pasos para desarrollar trámites.

B. Dimensiones de la variable gestión por procesos

Dimensión planear (agrupada)

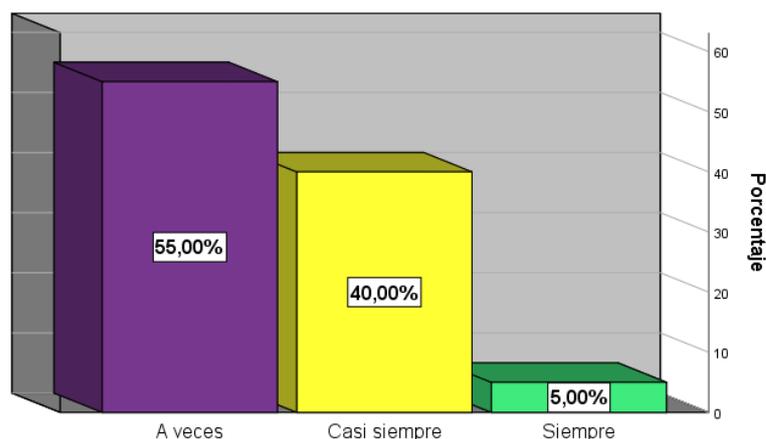
Tabla 6

Resultado de la dimensión planear (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	11	55,0	55,0	55,0
	Casi siempre	8	40,0	40,0	95,0
	Siempre	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura 4

Dimensión planear (agrupada)



Los resultados obtenidos para la dimensión planear, respecto a la tabla 6, presentan que; del total de encuestados se obtuvo un 45.00%, quienes consideraron que entre siempre y casi siempre los trabajadores sienten la necesidad de mejorar la planeación de acciones orientado a mejorar la satisfacción de los usuarios, mientras que otro significativo grupo que totalizan un 55.00% de los encuestados mencionaron que a veces tienen la necesidad de mejorar la planeación en los diversos procesos de gestión.

C. Resultados de la dimensión ejecutar

Tabla 7

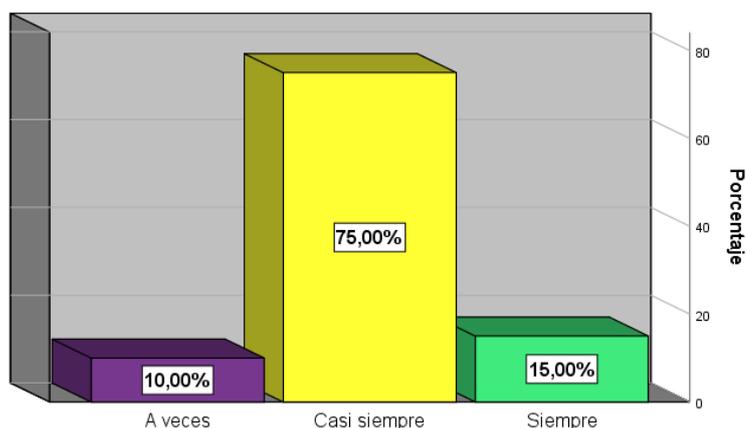
Dimensión ejecutar (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	10,0	10,0	10,0

Casi siempre	15	75,0	75,0	85,0
Siempre	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Figura 5

Dimensión ejecutar



Los datos obtenidos para la dimensión ejecutar, respecto a la tabla 7, presentan que; del total de encuestados se obtuvo un mínimo porcentaje de 15.00% que opino que es evidente la necesidad de mejorar los procesos para la ejecución de las diferentes acciones en la institución; un 75.00%, que llegó a ser la opinión mayoritaria, menciona que casi siempre se identifica la opción de realizar cambios en la ejecución; sin embargo, un interesante 10% de los encuestados consideraron que solo a veces es notorio realizar mejoras en los procesos de ejecución, siendo considerado también como una opinión neutral que evita tomar una posición firme.

D. Resultados de la dimensión verificar

Tabla 8

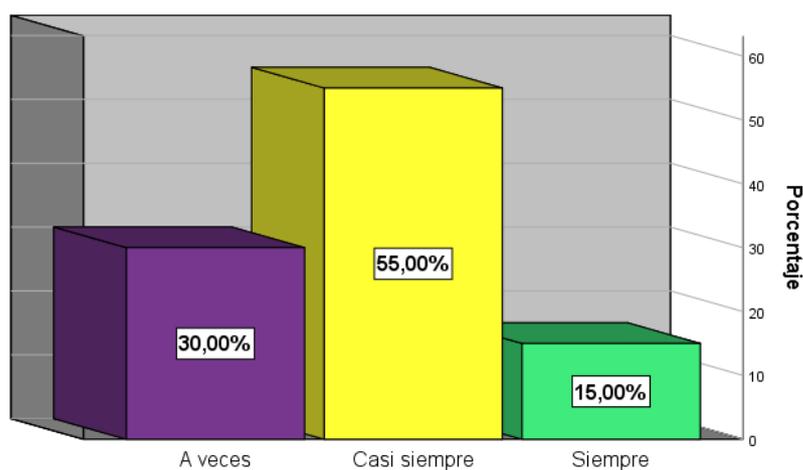
Dimensión verificar (agrupada)

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	A veces	6	30,0	30,0	30,0
	Casi siempre	11	55,0	55,0	85,0
	Siempre	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura 6

Dimensión verificar



Los datos obtenidos para la dimensión verificar, respecto a la tabla 8, presentan que; del total de encuestados se obtuvo un 15% quienes consideraron que siempre es necesario desarrollar acciones de verificación de las acciones que se desarrollan en favor de los usuarios, siendo una medida para promover cambios posteriores; un mayoritario 55% considero que no todo está mal pero que casi siempre se hace necesario realizar verificación de los procesos y finalmente un significativo 30% presento su preocupación con sus respuestas a veces es necesario realizar las verificaciones sobre los procesos que se realiza en la organización.

E. Resultados de la dimensión intervenir

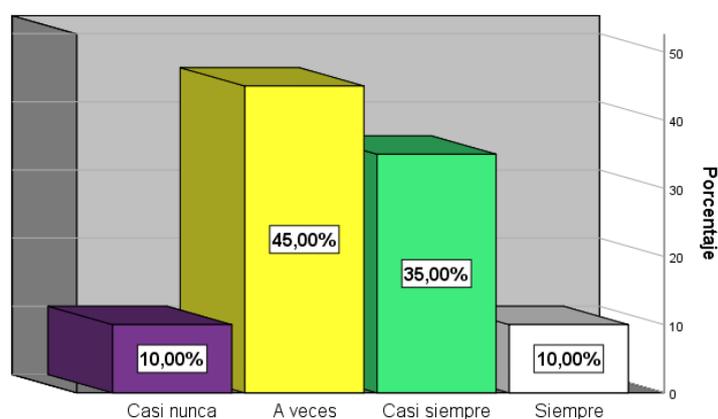
Tabla 9

Dimensión intervenir (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	10,0	10,0	10,0
	A veces	9	45,0	45,0	55,0
	Casi siempre	7	35,0	35,0	90,0
	Siempre	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura 7

Dimensión intervenir (agrupada)



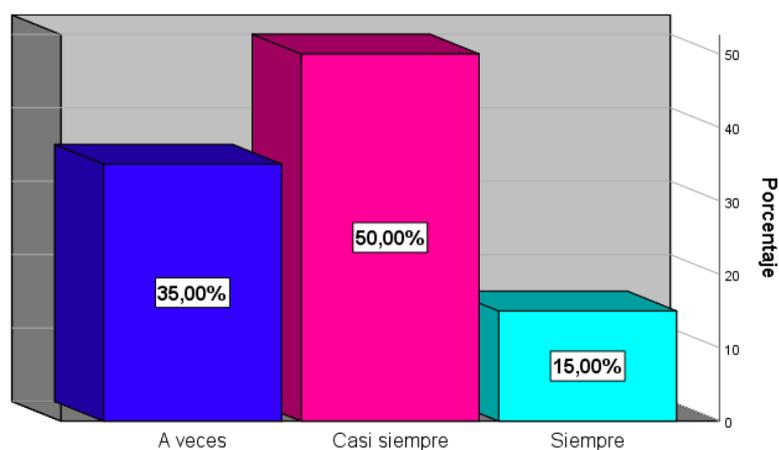
Los datos obtenidos para la dimensión intervenir, respecto a la tabla 9, presentan qué; del total de encuestados se obtuvo un 45% considero que en la institución se hace necesario desarrollar el factor de intervención para poder mejorar procesos y más aun buscando la satisfacción de los usuarios que realizan diversos trámites; otro significativo 45% opto por una posición neutral y de muy poco compromiso cuando dijeron que solo a veces es necesario la opción de intervenir y finalmente si de forma preocupante se obtuvieron que el 10% de los encuestados considero que casi nunca se hace necesario acciones de intervención en la institución.

5.1.2. Resultados descriptivos de la variable calidad de atención

A. Resultados de la variable calidad de atención

Tabla 10*Variable calidad de atención al usuario (agrupada)*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	7	35,0	35,0	35,0
Casi siempre	10	50,0	50,0	85,0
Siempre	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Figura 8*Variable calidad de atención al usuario*

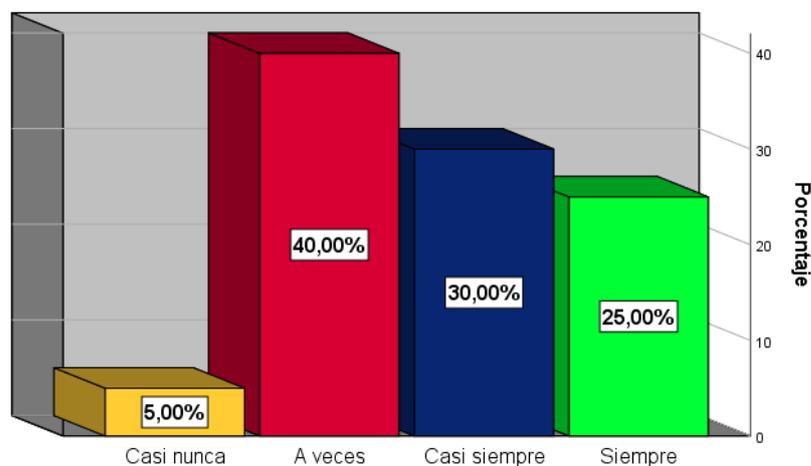
Los datos obtenidos para la variable calidad de atención, respecto a la tabla 10, presentan que; del total de encuestados se obtuvo un 15% que considero la opción de siempre que implica que en la institución se necesita mejorar las condiciones de atención para alcanzar un nivel de calidad y que ello merezca una satisfacción a los usuarios de la institución; un mayoritario 50% considero que no todo está bien y casi siempre se tiene como objetivo utilizar estrategias para mejorar la calidad de atención y finalmente un 35% asumió que solo a veces se identifican factores que conlleven a mejorar la calidad de atención.

B. Resultados de las dimensiones de la variable calidad de atención

Dimensión tangibilidad

Tabla 11*Dimensión tangibilidad (agrupada)*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi nunca	1	5,0	5,0	5,0
A veces	8	40,0	40,0	45,0
Casi siempre	6	30,0	30,0	75,0
Siempre	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Figura 9*Dimensión tangibilidad*

Los datos obtenidos para la dimensión tangibilidad, respecto a la tabla 11, presentan que; del total de encuestados se obtuvo un 55% asumieron con sus respuestas una condición de entre siempre y casi siempre, la importancia y necesidad de los aspectos tangibles del servicio brindados a los usuarios y que por lo tanto deben de enfocarse en mejorar a nivel directivo; otro significativo grupo de indecisos y que adoptan posturas neutrales con un 40%, asumió que solo a veces se considera la opción de entender los aspectos tangibles del servicio y el 5% consideran que casi nunca es necesario.

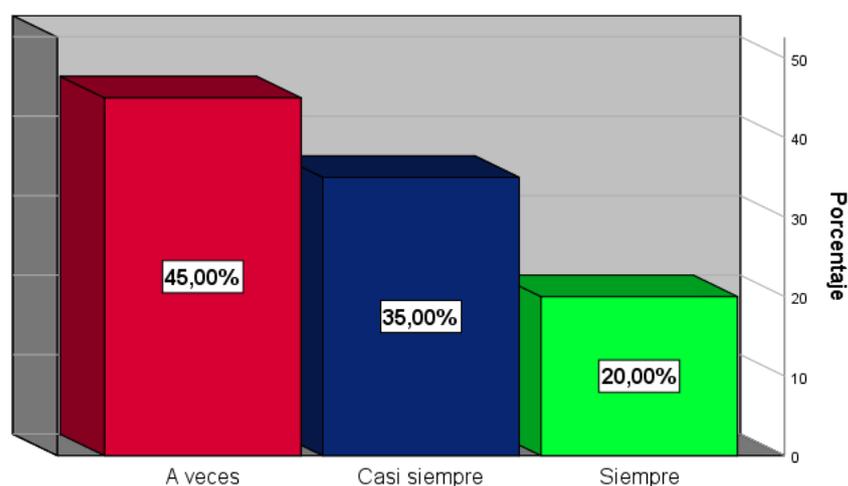
Dimensión fiabilidad**Tabla 12***Dimensión fiabilidad (agrupada)*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	9	45,0	45,0	45,0
Casi siempre	7	35,0	35,0	80,0

Siempre	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Figura 10

Dimensión fiabilidad



Los datos obtenidos para la dimensión fiabilidad, respecto a la tabla 12, presentan qué; del total de encuestados se obtuvo un 55% asumió que los procesos que se desarrollan en la institución deben de considerar mejorar en los aspectos de fiabilidad, puesto que los usuarios generan mal concepto de los procesos y de las mismas personas en la institución, un significativo 45% consideraron no tener una posición firme respecto a que si el nivel de fiabilidad es mala o buena, manteniendo la posición en un a veces, es necesario el desarrollo de acciones para mejorar la opinión de los usuarios respecto a la fiabilidad.

C. Dimensión capacidad de respuesta

Tabla 13

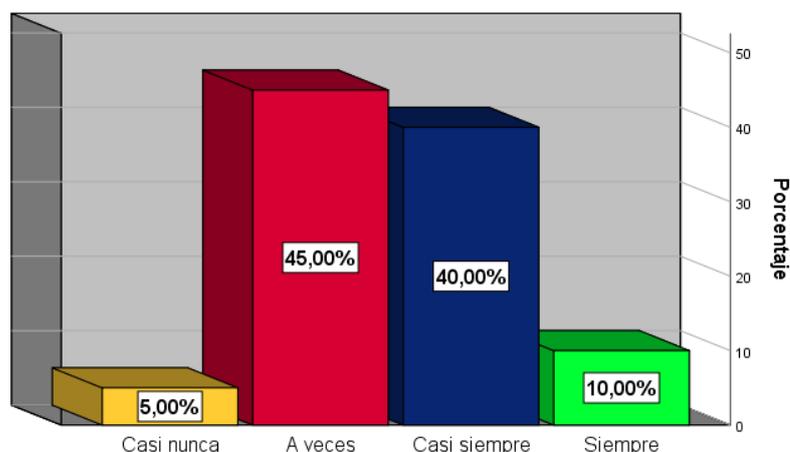
Dimensión capacidad de respuesta (agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	Casi nunca	1	5,0	5,0	5,0
	A veces	9	45,0	45,0	50,0
	Casi siempre	8	40,0	40,0	90,0
	Siempre	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura 11

Dimensión capacidad de respuesta



Los datos obtenidos para la dimensión capacidad, respecto a la tabla 13, presentan qué; del total de encuestados se obtuvo un 50 % entre los que generaron opinión de siempre y casi siempre; lo que significa que siguieren acciones por parte de los directivos para mejorar las capacidades de los colaboradores en las diferentes áreas de la UGEL, un 45 % considera que dichas acciones solo es necesario en algunas veces puesto que se tiene un grupo muy capacitado y rechazan acciones según opinión del 5 % en la institución.

D. Dimensión seguridad

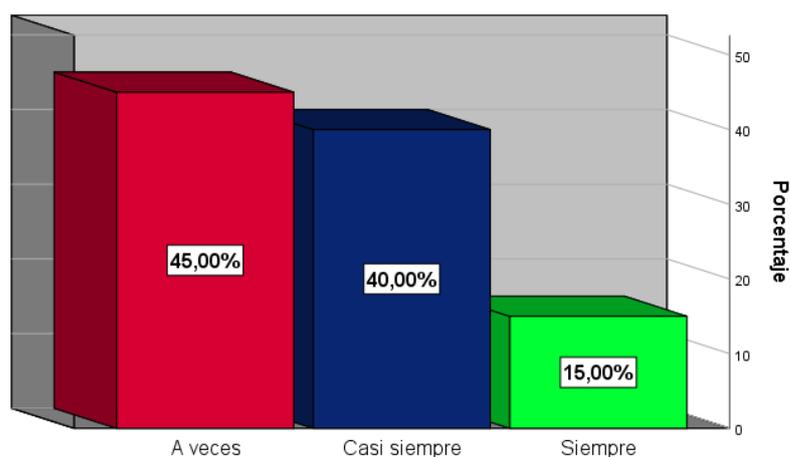
Tabla 14

Dimensión seguridad (agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	9	45,0	45,0	45,0
Casi siempre	8	40,0	40,0	85,0
Siempre	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Figura 12

Dimensión seguridad (agrupada)

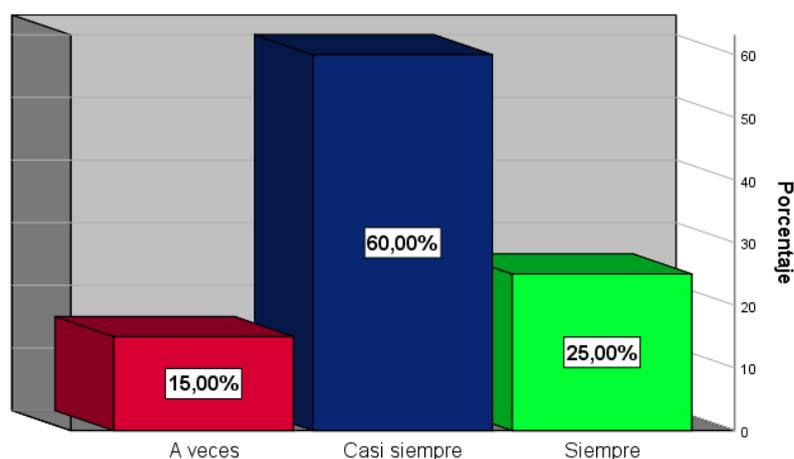


Los datos obtenidos para la dimensión seguridad, respecto a la tabla 14, presentan que; del total de encuestados se obtuvo un 15% quienes consideraron que el personal de la institución se siente seguro y protegido no solo en los aspectos de infraestructura sino en los aspectos laborales lo que permite que siempre se desenvuelvan de forma adecuada, otro significativo porcentaje de 40 % considero que casi siempre se dan estos aspectos en los colaboradores, pero un muy importante 45% consideran que solo a veces se nota el nivel de satisfacción e identificación de los trabajadores lo que implica desarrollar acciones para mejorarlos.

E. Dimensión empatía

Tabla 15*Dimensión empatía (agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	15,0	15,0	15,0
	Casi siempre	12	60,0	60,0	75,0
	Siempre	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura 13*Dimensión empatía*

Los datos obtenidos de la dimensión empatía, respecto a la tabla 15, presentan que; del total de encuestados se obtuvo un 25% quienes opinaron que en la institución, que siempre, existe un nivel de empatía no solo con sus colegas sino con los usuarios; un 60% de los encuestados generaron opinión de casi siempre el personal actual con niveles significativos de empatía; finalmente los resultados muestran que un 15% menciono que solo a veces desarrollan niveles aceptables de empatía tanto a los colegas como a los usuarios de la institución.

5.2. Contraste de hipótesis

En el proceso de investigación, antes del contraste de hipótesis, se desarrolló la prueba de normalidad para determinar la prueba más adecuada; el procedimiento a continuación es:

A. Prueba de normalidad

Tabla 16

Procesamiento de casos

		Válido		Perdidos		Total	
		N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
GESTIÓN (Agrupada)	A veces	7	100,0%	0	0,0%	7	100,0%
	Casi siempre	10	100,0%	0	0,0%	10	100,0%
	Siempre	3	100,0%	0	0,0%	3	100,0%

Tabla 17

Pruebas de normalidad

CALIDAD (Agrupada)	Estadístico	gl	Kolmogorov-Smirnova		Shapiro-Wilk		
			Sig.	Estadístico	gl	Sig.	
GESTIÓN (Agrupada)	A veces	,435	7	,000	,600	7	,000
	Casi siempre	,482	10	,000	,509	10	,000
	Siempre	,385	3	.	,750	3	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Considerando la muestra conformada por 20 personas, además considerando que los datos fueron de escala ordinal, se debió utilizar la prueba de Shapiro-Wilk, y de los resultados que se muestran en la tabla 17, se consideran que son datos normales y que por lo tanto el estadístico recomendado para esta investigación es Rho de Spearman.

5.2.1. Prueba de hipótesis

Para el desarrollo de las pruebas de hipótesis se considera el proceso de la estadística inferencial siendo necesario para ello considerar en primer lugar el planteamiento de la hipótesis:

A. Planteamiento de la hipótesis general

a. Hipótesis general

Hipótesis H₀: NO Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019.

Hipótesis H₁: Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019.

a. Nivel de significancia: le permite determinar si el resultado del análisis es positivo o negativo para un valor determinado en un nivel significativo; esto es 5% o (0,05), a menudo llamado margen de error; es decir, la capacidad de rechazar datos contrarios a los esperados.

b. Regla de decisión: Sabiendo que se utiliza el estadístico Rho de Spearman, para conocer el grado de relación entre las variables como parte de investigación, es importante conocer el valor "P" que se permite en base a los resultados obtenidos, determinar según el valor hallado optar por lo siguiente:

Si el P – valor $\leq \alpha$ → Se rechaza el H₀
 Si el P – valor $> \alpha$ → No se rechaza la H₀

Tabla 18

Relación entre las variables gestión por proceso y calidad de atención

			Gestión por procesos	Calidad de atención
Rho de Spearman	Gestión (agrupada)	Coefficiente de Correlación Sig. (Bilateral)	1,000	,680**
		N	20	20
	Calidad (agrupada)	Coefficiente de Correlación Sig. (Bilateral)	,680**	1,000
		N	20	20

** . La Correlación Es Significativa En El Nivel 0,01 (Bilateral).

Interpretación; habiendo aplicado el estadístico de prueba Rho de Spearman para medir el nivel de relación entre las variables, gestión por procesos y calidad de atención, en primer lugar, se halló una significación bilateral igual a 0.001; que considerando el “P” valor, donde el alfa es igual a 0.05, entonces lo hallado permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; considerando el coeficiente de correlación hallado igual a 0.680**, permite mencionar que el nivel de relación entre las variables de estudio es positiva moderada.

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

B. Planteamiento de las hipótesis específicas

a. Hipótesis específica 1

Hipótesis H₀: NO Existe relación significativa entre planificar y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019

Hipótesis H₁: Existe relación significativa entre planificar y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019.

b. Nivel de significancia: le permite determinar si el resultado del análisis es positivo o negativo para un valor determinado en un nivel significativo; esto es 5% o (0,05), a menudo llamado margen de error; es decir, la capacidad de rechazar datos contrarios a los esperados.

c. Regla de decisión: Sabiendo que se utiliza el estadístico Rho de Spearman,

para conocer el grado de relación entre las variables como parte de investigación, es importante conocer el valor "P" que se permite en base a los resultados obtenidos, determinar según el valor hallado optar por lo siguiente:

Si el P – valor $\leq \alpha$ → Se rechaza el H_0
 Si el P – valor $> \alpha$ → No se rechaza la H_0

Tabla 19

Relación entre la dimensión planificar y calidad de atención

			Planificar	Calidad de atención
Rho de Spearman	Planear (agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,741**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
Calidad (agrupada)		Coefficiente de correlación	,741**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

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

Interpretación; habiendo aplicado el estadístico de prueba Rho de Spearman para medir el nivel de relación entre la dimensión planificar y la variable, calidad de atención, se halló una significación bilateral igual a 0.000; que considerando el “P” valor, donde el alfa es igual a 0.05, entonces lo hallado permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; considerando el coeficiente de correlación hallado igual a 0.741**, permite mencionar que el nivel de relación entre la primera dimensión y la variable es positiva alta.

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

a. Hipótesis es p

Hipótesis H_0 : ejecutar y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019.

Hipótesis H_i : Existe relación significativa entre ejecutar y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019.

- b. Nivel de significancia:** le permite determinar si el resultado del análisis es positivo o negativo para un valor determinado en un nivel significativo; esto es 5% o (0,05), a menudo llamado margen de error; es decir, la capacidad de rechazar datos contrarios a los esperados.
- c. Regla de decisión:** Sabiendo que se utiliza el estadístico Rho de Spearman, para conocer el grado de relación entre las variables como parte de investigación, es importante conocer el valor "P" que se permite en base a los resultados obtenidos, determinar según el valor hallado optar por lo siguiente:

Si el P – valor $\leq \alpha$ → Se rechaza el H_0
 Si el P – valor $> \alpha$ → No se rechaza la H_0

Tabla 20

Relación entre la dimensión ejecutar y calidad de atención

			Ejecutar	Calidad de atención
Rho de Spearman	Ejecutar	Coefficiente de correlación	1,000	,612**
	(agrupada)	Sig. (bilateral)	.	,004
		N	20	20
Calidad (agrupada)	Calidad	Coefficiente de correlación	,612**	1,000
	(agrupada)	Sig. (bilateral)	,004	.
		N	20	20

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

Interpretación; habiendo aplicado el estadístico de prueba Rho de Spearman para medir el nivel de relación entre la dimensión ejecutar y la variable, calidad de atención, se halló una significación bilateral igual a 0.004; que considerando el “P” valor, donde el alfa es igual a 0.05, entonces lo hallado permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; considerando el coeficiente de correlación hallado igual a 0.612**, permite mencionar que

el nivel de relación entre la segunda dimensión y la variable es positiva moderada.

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

a. Hipótesis específica 3

Hipótesis H₀: NO Existe relación significativa entre verificar y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019.

Hipótesis H_i: Existe relación significativa entre verificar y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019.

b. Nivel de significancia: le permite determinar si el resultado del análisis es positivo o negativo para un valor determinado en un nivel significativo; esto es 5% o (0,05), a menudo llamado margen de error; es decir, la capacidad de rechazar datos contrarios a los esperados.

c. Regla de decisión: Sabiendo que se utiliza el estadístico Rho de Spearman, para conocer el grado de relación entre las variables como parte de investigación, es importante conocer el valor "P" que se permite en base a los resultados obtenidos, determinar según el valor hallado optar por lo siguiente:

Si el P – valor $\leq \alpha$	→	Se rechaza el H ₀
Si el P – valor $> \alpha$	→	No se rechaza la H ₀

Tabla 21*Relación entre la dimensión verificar y calidad de atención*

			Verificar	Calidad de atención
Rho de Spearman	Verificar (agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,588**
		N	20	20
	Calidad (agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,588**	1,000
		N	20	20

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

Interpretación; habiendo aplicado el estadístico de prueba Rho de Spearman para medir el nivel de relación entre la dimensión verificar y la variable, calidad de atención, se halló una significación bilateral igual a 0.006; que considerando el “P” valor, donde el alfa es igual a 0.05, entonces lo hallado permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; considerando el coeficiente de correlación hallado igual a 0.588**, permite mencionar que el nivel de relación entre la tercera dimensión y la variable es positiva moderada.

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

a. Hipótesis específica 4

Hipótesis H₀: NO Existe relación significativa entre intervenir y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019.

Hipótesis H_i: Existe relación significativa entre intervenir y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019.

- b. Nivel de significancia:** le permite determinar si el resultado del análisis es positivo o negativo para un valor determinado en un nivel significativo; esto es 5% o (0,05), a menudo llamado margen de error; es decir, la capacidad de rechazar datos contrarios a los esperados.
- c. Regla de decisión:** Sabiendo que se utiliza el estadístico Rho de Spearman, para conocer el grado de relación entre las variables como parte de investigación, es importante conocer el valor "P" que se permite en base a los resultados obtenidos, determinar según el valor hallado optar por lo siguiente:

Si el P – valor $\leq \alpha$	→	Se rechaza el H ₀
Si el P – valor $> \alpha$	→	No se rechaza la H ₀

Tabla 22

Correlación entre la dimensión intervenir y calidad de atención

		Calidad de Intervenir atención		
Rho de Spearman	Intervenir	Coefficiente de correlación	1,000	,553*
	(agrupada)	Sig. (bilateral)	.	,001
		N	20	20
Calidad	(agrupada)	Coefficiente de correlación	,553*	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	20	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación; habiendo aplicado el estadístico de prueba Rho de Spearman para medir el nivel de relación entre la dimensión intervenir y la variable, calidad de atención, se halló una significación bilateral igual a 0.001; que considerando el “P” valor, donde el alfa es igual a 0.05, entonces lo hallado permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; considerando el coeficiente de correlación hallado igual a 0.553**, permite mencionar que

el nivel de relación entre la cuarta dimensión y la variable es positiva moderada.

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presentación de los resultados de la presente investigación se obtuvieron posterior al cumplimiento del proceso: el trabajo de campo con la administración de la encuesta a la muestra correspondiente; del acopio de la información y del análisis y procesamiento de los datos; orientados a conocer la importancia y relación de aplicar una gestión de procesos y derivar en una mejor calidad de atención a los usuarios de la institución;

además, de buscar no solo el desarrollo de la organización sino de cada uno de los miembros que desarrollan actividades laborales en beneficio de los usuarios.

Según el objetivo general “Establecer la relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019” y cada uno de los objetivos específicos; se realizó la prueba estadística de correlación para comprobar la hipótesis general y las hipótesis específicas.

Habiendo realizado el análisis estadístico sobre el objetivo general, los resultados obtenidos, detallan lo siguiente: a la aplicación del estadístico de prueba Rho de Spearman, se obtuvo, una significación bilateral igual a 0.001 y considerando el “P” valor, donde el alfa determinado fue igual a 0.05, entonces la significación hallada permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; además, en la investigación se evidencio una relación positiva moderada entre las variables de estudio: gestión de procesos y calidad de atención; considerando el valor hallado del coeficiente de correlación igual a 0.680**.

Tomando en cuenta los resultados obtenidos en su investigación, por Chanduví, (2016) “Gestión de procesos para la mejora de la eficacia y eficiencia en una UGEL”, donde posterior al procesamiento de datos evidenciaron la posibilidad de establecer las mejoras con la teoría de gestión por procesos y que posibilito la presentación de un modelo de gestión de procesos que permitiría la obtención de mejores resultados orientados a la eficacia y eficiencia.

Entonces en la presente investigación, exponemos la existencia de una cercanía y concordancia con el trabajo expuesto anteriormente; es decir, la aplicación de la gestión por procesos, permitirá la mejora sustancial de algunos objetivos establecidos por la organización, específicamente con el fin de generar o incrementar los beneficios; las acciones o tareas deben considerarse en los aspectos de establecer flujogramas donde

destaquen las opciones de disminuir tiempos y maximizar los beneficios con el uso apropiado de los recursos; y generando además, productividad laboral.

En relación al primer objetivo específico; “Identificar la relación que existe entre planificar y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019”, según los resultados obtenidos, a la aplicación del estadístico de prueba Rho de Spearman, se obtuvo, una significación bilateral igual a 0.000 y considerando el “P” valor, donde el alfa determinado fue igual a 0.05, permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; además, en la investigación se demostró la existencia de una relación positiva alta entre la dimensión planificar y la variable calidad de atención; habiendo hallado un valor igual a 0.741**.

En la investigación publicada por Ore, (2019) “Gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho - El Agustino, 2018”, en la cual se encontró un nivel de relación positiva entre las variables establecidas; sin embargo, un resultado muestra la resistencia de los trabajadores de la institución a la implementación de factores estratégicos de gestión por procesos, con el fin mejorar los procesos desarrollados cotidianamente y orientados a la satisfacción de los usuarios.

Entonces, un aspecto que con frecuencia se han de encontrar los especialistas al momento de determinar cambios en los procesos de una institución, es la resistencia por parte de los trabajadores, por la idea, que ronda en los ambientes y que es que todo cambio persigue el despido de ciertos trabajadores o que algunos no podrán adecuarse a los cambios y generaría despidos; por lo mismo es conveniente desarrollar un planeamiento de las diversas acciones con el fin de que los cambios se acepten y sean parte la cultura de la organización y dejar de lado los temores.

Tomando en cuenta el segundo objetivo específico “Comprobar la relación que existe entre ejecutar y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019”; los resultados obtenidos a la aplicación del estadístico de prueba Rho de Spearman, se obtuvo, una significación bilateral igual a 0.004 y considerando el “P” valor, donde el alfa determinado fue igual a 0.05, permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; además, en la investigación se demostró la existencia de una relación positiva moderada entre la dimensión ejecutar y la calidad de atención; considerando el coeficiente de relación igual a 0.612.

La investigación “Gestión por Procesos y su Relación con la Mejora Continua en las instituciones educativas estatales de nivel secundario del distrito de Mariano Melgar - Arequipa 2018” Ponce (2019) encontró la existencia de una relación significativa entre las variables establecidas en su estudio, desarrolladas en las instituciones educativas estatales del nivel secundario del distrito de Mariano Melgar, esto sustentado en el coeficiente de correlación de Pearson $r = 0,502$, mostrando una relación positiva moderada.

Es importante mencionar que, en las organizaciones, cuando se implica al personal en los cambios a desarrollarse especialmente en la gestión por procesos, ello repercutirá en la ejecución, pues como parte de la identificación institucional y deseando también generar un mejor nivel de aceptación y satisfacción de los clientes o usuarios, los colaboradores deberán mentalizar que depende de ellos el éxito de la mejora de los procesos.

Considerando el tercer objetivo específico “Describir la relación que existe entre verificar y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019”; los resultados obtenidos, a la aplicación del estadístico Rho de Spearman, permitió hallar una significación igual a 0.006 contrastado con el “P” valor igual a 0.05,

permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; además, en la investigación se demostró la existencia de una relación positiva moderada entre la dimensión verificar y calidad de atención; considerando el valor hallado del coeficiente de correlación igual a 0.588**.

(Taday, 2021) en su investigación “Gestión por procesos y la mejora continua en las Instituciones de Educación Superior de la provincia de Tungurahua”, encontró que existe un nivel de relación significativa entre las variables del estudio, sin embargo, se evidenció en el trabajo de campo, que el personal docente, administrativo y trabajadores mostraron un desconocimiento de las herramientas utilizadas por la institución para diseñar flujogramas de procesos, conllevando a que los procesos no tengan un sustento adecuado para su cumplimiento y habiendo mucho por trabajar para alcanzar una mejora continua.

Tomando en cuenta el antecedente y los resultados de la presente investigación, permite identificar la importancia que tiene la verificación como parte del proceso de gestión; si las actividades que se realizan van en la misma orientación de los objetivos establecidos o es que hay ciertos problemas que no permiten desarrollarlos como tal; es decir considerarlos como un factor de retroalimentación respecto a lo planificado.

El cuarto objetivo específico en la investigación se detalló: “Identificar la relación que existe entre intervenir y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019”; donde habiendo aplicado el estadístico de prueba Rho de Spearman para medir la relación entre la dimensión intervenir y la variable, calidad de atención, se halló una significación igual a 0.001; que considerando el “P” valor, donde el alfa es igual a 0.05, entonces lo hallado permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; respecto al coeficiente de relación hallado igual a 0.553**, considerada como una relación positiva moderada de la investigación.

En la investigación: “Gestión de Procesos en el Área Administrativa del Colegio Remedios Catalina Amaya Riohacha” (Martínez, 2021), estableció que se evidencio la importancia que tiene para la institución, la gestión por procesos; y que posibilito a los especialistas afirmar que están dadas las condiciones para que mediante el diseño del modelo de gestión el área administrativa del colegio pueda transformarse hacia la gestión por procesos, es decir existen las condiciones adecuadas, que permitirá satisfacer los requerimientos de los usuarios y generar valor en el funcionamiento de departamento administrativo de la institución.

Coincidentemente en el presente informe final, se incide en detectar la necesidad de aplicar la teoría de gestión por procesos; y que la aplicación de la misma pueda beneficiar no solo a la institución sino a los usuarios, por lo mismo, es prioritario desarrollar el diagnostico de los procesos y planear y generar los modelos de proceso que posibiliten lo que busca la institución.

CONCLUSIONES

- 1) En la investigación se llegó a la conclusión de que, si existe relación positiva moderada entre la gestión de procesos y la calidad de atención en la Unidad de Gestión Educativa Local de Angaraes 2019, siendo el valor de coeficiente de correlación hallado igual a 0.680**; además, se encontró que la significancia bilateral de las dos variables de estudio fuera igual al de orden 0,001; que posibilito rechazar la hipótesis nula.
- 2) Se identificó la relación existente entre la dimensión planificar y la variable calidad

de atención en la Unidad de Gestión Educativa Local de Angaraes 2019, habiendo encontrado un nivel de correlación positiva alta, sustentado por el valor hallado del coeficiente igual a 0.741** y validando la hipótesis planteada pues se halló una significación bilateral igual a 0.000.

- 3) Se comprobó que existe una relación positiva moderada entre la dimensión ejecutar y la variable calidad de atención en la Unidad de Gestión Educativa Local de Angaraes 2019, habiendo hallado, un coeficiente de correlación 0.612**; también se pudo hallar una significación bilateral del orden de 0,004, que posibilitó rechazar la hipótesis nula.
- 4) Los resultados de la investigación permitieron describir la relación obtenida entre la dimensión verificar y la variable calidad de atención; teniendo un nivel de positiva moderada en la Unidad de Gestión Educativa Local de Angaraes 2019, siendo el coeficiente de correlación hallado igual a 0.588**; además, se pudo hallar la significación bilateral igual 0.006, lo que posibilitó rechazar la hipótesis nula.
- 5) Se identificó que, la existencia de una relación positiva moderada entre la dimensión intervenir y la variable calidad de atención, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Angaraes 2019; siendo el coeficiente de correlación igual a 0.553**, además, se halló la significación bilateral igual a 0.001, que posibilitó rechazar la hipótesis nula de la investigación.

RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda a los directivos de la institución, desarrollar un diagnóstico a los procesos diversos existentes para las acciones de trámites que ejecutan los usuarios e identificar los que suelen presentar problemas sustentados en aspectos del personal, de infraestructura, de implementación tecnológica o de conocimientos de la respectiva gestión; y buscar modificar los procesos y conllevarlos a ser más productivos en beneficio de los usuarios como de la misma institución.
- 2) Se recomienda a los directivos de la institución, planificar acciones de adaptación de

modelos de gestión por procesos y, por consiguiente, involucrar en los ajustes o cambios de los procesos a todo el personal; siendo necesario previamente realizar talleres para poder obtener sugerencias de los trabajadores de los posibles cambios a desarrollar.

- 3) Se recomienda, a los directivos de la institución, motivar al personal para poder ejecutar adecuadamente los procesos y descartar todo tipo de vicios que conllevan a generar modificaciones a los procesos establecidos y realizar seguimientos constantes para conocer los puntos débiles del proceso determinado; además, realizar la implementación adecuada para posibilitar una mejor gestión en la labor de los colaboradores.
- 4) Se recomienda realizar las acciones de verificación de los diversos aspectos que conllevan a desarrollar cada uno de los procesos de gestión; desde los tiempos, de la calidad de servicio, la implementación y mantenimiento de los aspectos tecnológicos y de los mismos ambientes de labores de los trabajadores y que se orienta al servicio.
- 5) Se recomienda a los directivos, realizar la intervención en los aspectos que generen atención para el desarrollo adecuado de las acciones establecidas en los procesos, tomando ello como referencia para poder contar con retroalimentación y programar acciones de mejora; desde las capacitaciones a los trabajadores, de la implementación y mantenimiento de herramientas de gestión, ambientes de atención al usuario, horarios de trabajo y hasta la rotación correspondiente de los colaboradores.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Agudelo, L. F., & Escobarr, J. (2007). *Gestión por procesos*. Colombia: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.

Berry, L., & Parasuraman, A. (1991). *Marketing services: Competing through quality*. New York: Free Press.

Bravo Carrasco, J. (2012). *Gestión de Procesos en Chile 2012 Diagnóstico y propuestas*. Santiago de Chile: Editorial Evolución S.A.

- Buitrago, T. (23 de enero de 2018). *¿Qué es el triángulo del servicio y cómo convertir en algo novedoso su modelo de atención al cliente?* <https://www.pymas.com.co/ideas-para-crecer/mercadeo-y-ventas/tri%C3%A1ngulo-del-servicio>
- Cancela G., R., Cea M., N., Galindo L., G., & Valilla G., S. (2010). *Metodología de la Investigación Educativa: Investigación ex post facto*. Madrid - España: Universidad Autónoma de Madrid.
- Castellnou, R. (29 de Octubre de 2021). *La necesidad de la gestión por procesos*. <https://www.captio.net/blog/la-necesidad-de-la-gestion-por-procesos>
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales*. Buenos aires - Argentina.
- Chanduví, E. (2016). *Gestión de procesos para la mejora de la eficacia y eficiencia en una UGEL*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Conte, O. (06 de Marzo de 2015). *Aportes teóricos al análisis y la gestión por procesos*. <https://www.gestiopolis.com/aportes-teoricos-al-analisis-y-la-gestion-por-procesos/>
- Contreras, F., Olaya, J., & Matos, F. (2017). *Gestión por procesos, indicador y estándares para unidades de información*. Lima - Perú.
- Dávalos, Y. (2021). *Gestión por Procesos y Calidad de atención en el Servicio de Admisión del centro de Salud San José - Ancón, 2020*. Lima - Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Gestiopolis. (octubre de 2018). *Gestión por procesos*. <https://www.gestiopolis.com/aportes-teoricos-al-analisis-y-la-gestion-por-procesos/>

Guanính, A., & Andrango, M. (2016). *Propuesta de un Modelo de Gestión por Procesos en la Atención de Enfermería en el Servicio de Emergencias del Hospital Militar*. Ecuador: Escuela Politécnica Nacional.

Hammer, M., & Champy, J. (2006). *Reingeniería*. Bogotá: Norma.

Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill/Interamericana, Editores, S.A. de C. V.

Instituto Interamericano: Alta asesoría empresarial. (02 de junio de 2017). *Triangulo del servicio*. <https://www.seminariosescuela.com/triangulo-del-servicio-que-es-y-para-que-sirve/>

Izquierdo, R. (18 de junio de 2018). *¿Qué funciones tiene un departamento de atención al cliente?* <https://integriaims.com/funciones-de-atencion-al-cliente/>

Karger, D. W., & Bayha, F. H. (2000). *Medida de trabajo en ingeniería*. Industrial Press - cuarta edición.

Martínez, C. (2021). *Gestión de Procesos en el Área Administrativa del Colegio Remedios Catalina Amaya Riohacha*. Colombia: Universidad Simón Bolívar.

Ministerio de fomento. (2017). Modelos para implantar la mejora continua en la gestión de empresas de transporte por carretera. *Gestión por procesos*, 98.

Nogueira Rivera, D., & Medina León, A. (2004). *Fundamentos para el control de la gestión empresarial*. Ciudad de La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

Ore, J. (2019). *Gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho-El Agustino, 2018*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

Parasumaran, P. (1985). *Concepto del modelo de Calidad de Servicio*. Nueva York: Journal of Marketing. Impresos libres.

Pepper, S. (Mayo de 2011). *Definición de gestión por procesos*.
<https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES03-A/5032#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20por%20procesos%20puede,mejora%20continua%20de%20los%20procesos>.

Ponce, L. E. (2019). *Gestión por Procesos y su Relación con la Mejora Continua en las instituciones educativas estatales de nivel secundario del distrito de Mariano Melgar - Arequipa 2018*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

Ramos Chagoya, E. (1 de julio de 2008). *Métodos y técnicas de investigación*.
<https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>

Roberto, A., & Saavedra, O. (2018). *Modelo de gestión por procesos de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz en la provincia de Chiclayo del departamento de Lambayeque – Perú*. UNIVERSIDAD NACIONAL . Lambayeque - Perú: Universidad Nacional Pedro Ruis Gallo.

Rodríguez, J., & Jimenez, J. (setiembre de 2008). *Servicio al Cliente*.
<https://www.auladeeconomia.com/articulosot-18.htm>

- Salvador-Hernández, Y., Llanes-Font, M., & VelázquezZaldívar, R. (2019). Gestión por procesos en la participación ciudadana. Aplicación en el territorio Holguinero. *Ingeniería Industrial*, 59-66.
- Serna, H. (2006). *Conceptos básicos. En Servicio al cliente* . Colombia: Panamericana editorial Ltda.
- Sierra Bravo, R. (1996). *Técnicas de Investigación Social. Teoría y Ejercicios*. Editorial Paraninfo, Madrid, 7º edición revisada.
- Taday, A. (2021). *Gestión por procesos y la mejora continua en las Instituciones de Educación Superior de la provincia de Tungurahua*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Zaratiegui, J. (1999). La gestión por procesos: Su papel e importancia en la empresa. *Economía Industrial*, 60.
<https://www.virtuniversidad.com/greenstone/collect/administracion/import/Cuatrimestre%20X/An%C3%A1lisis%20del%20Entorno%20y%20Estrategia%20Administrativa%20Empresarial/gesti%C3%B3nporprocesos.pdf>
- Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler. (2009). *Marketing de servicios*. México: Mc Graw Hill. Quinta edición.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Gestión por Procesos y Calidad de Atención en la Unidad de Gestión Educativa Local de Angaraes 2019

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019?	Establecer la relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019	Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019.	Variable I: Gestión por procesos Dimensiones: Planear Ejecutar Verificar Intervenir Variable II: Calidad de atención Dimensiones: Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Método: General: Científico Tipo de investigación: básico Nivel de investigación: Correlacional Diseño: No experimental - transaccional  Donde: M = Muestra O ₁ = Observación de la V.1. O ₂ = Observación de la V.2 r = Correlación entre dichas variables. Población: conveniencia 20 personas entre administrativos y docentes administrativos Muestra: censal Técnicas: Encuesta. Instrumentos: El Cuestionario. Técnicas de procesamiento y análisis de datos: Estadística descriptiva: Distribución de frecuencias en tablas y grafico Estadística inferencial: Estadístico descriptivo Rho de Spearman
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas		
1) ¿Cuál es la relación entre planificar y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019?	1) Identificar la relación que existe entre planificar y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019	1) Existe relación significativa entre planificar y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019		
2) ¿Cuál es la relación entre ejecutar y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019?	2) Comprobar la relación que existe entre ejecutar y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019	2) Existe relación significativa entre ejecutar y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019		
3) ¿Cuál es la relación entre verificar y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019?	3) Describir la relación que existe entre verificar y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019	3) Existe relación significativa entre verificar y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019		
4) ¿Cuál es la relación entre intervenir y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019?	4) Identificar la relación que existe entre intervenir y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019.	4) Existe relación significativa entre intervenir y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019.		

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1 Gestión por Procesos	<p>“La gestión por procesos es la forma de gestionar la organización por procesos en busca de la calidad añadiendo valor a los procesos hacia un objetivo común orientado hacia los resultados en función a las necesidades de los clientes”. (Contreras, Olaya, & Matos, 2017, p. 15)</p>	<p>La variable Gestión por procesos, al ser una investigación de nivel correlacional, posibilitara medir a través de las dimensiones del estudio, los cuales son: planeación, ejecución, verificación e intervención, para tal efecto será necesario el desarrollo del instrumento respectivo, (cuestionario), la cual presentara una serie de preguntas por dimensión y por indicador, con una escala ordinal de Likert; posteriormente se procesarán los datos, haciendo uso del software SPSS, en su versión 25.</p>	Planificar	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de cumplimiento de actividades 	ORDINAL	Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Ejecutar	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de resultados definidos 		
			Verificar	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de control de causas 		
			Intervenir	<ul style="list-style-type: none"> Nivel acciones correctivas de procesos realizados 		

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 2 Calidad de atención	Serna, (2006) “La calidad de atención es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos”. (p. 19).	La variable Calidad de atención, para ser medido y analizado, necesita del desarrollo del instrumento que posibilitara presentar preguntas relacionadas a las dimensiones: Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles; en la escala de Likert, y haciendo uso del software SPSS en su versión 25, para el análisis de las estadísticas descriptivas e inferenciales.	Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones Apariencia del Personal Apariencia de los materiales para comunicación	ORDINAL	Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Fiabilidad	Eficacia Responsabilidad Muestra de interés en solución de problemas Tiempo de atención Exento de errores		
			Capacidad de respuesta	Atención rápida Solución de Inquietudes Información con precisión		
			Seguridad	Seguridad en sus Transacciones Amabilidad del Personal Conocimiento y confianza		
			Empatía	Atención individualizada Horarios de trabajo		

Anexo 4: El instrumento de investigación y constancia de su aplicación

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION JUICIO DE EXPERTO

Tesis: “Gestión por Procesos y Calidad de Atención en la Unidad de Gestión Educativa Local de Angaraes 2019”

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 donde

1.-Nunca	2.-Casi nunca	3.-A veces	4.-Casi siempre	5.-Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

VARIABLE I: Gestión por Procesos

Nº	ÍTEMS	VALORACIÓN					TOTAL	PUNTAJE FINAL
		1	2	3	4	5		
PLANEAR								
1	Tiene conocimiento si la institución desarrolla actualizaciones en el plan estratégico en la actualidad							
2	La institución de educación regional hace capacitaciones sobre los procedimientos específicos para las acciones de cada área de la entidad.							
3	Los objetivos laborales a alcanzar son claros y precisos para los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local de Angaraes							
4	Las metas que se establecen dentro de la planeación organizacional son de conocimiento de todo el personal administrativo							
5	Se elaboran cronogramas de actividades laborales para los planes de corto, mediano y largo plazo la Unidad de Gestión Educativa Local de Angaraes							
6	Los programas de actividades de desarrollo institucional son considerados en los planes a futuro.							
7	Mensualmente se realizan planes laborales para cada área de la Unidad de Gestión Educativa Local de Angaraes							
EJECUTAR								
8	Ud. se identifica cuando se promueven la implementación de acciones de mejora en la Unidad de Gestión Educativa Local de Angaraes							
9	Considera usted que se efectúa una adecuada supervisión de la ejecución de las actividades							
10	Optimizar los diversos procesos en la entidad repercute en la calidad de atención a los usuarios							
11	Cree Ud. que la entidad tiene procesos dinámicos para el cumplimiento de sus objetivos							
12	Los procesos de la entidad se encuentran debidamente definidos e incorporados en el plan estratégico							
VERIFICAR								
13	Los asuntos generales de la institución, están relacionados con la adecuada atención de los usuarios							
14	Los materiales o recursos de la entidad están debidamente controlados por el órgano de control interno							
15	En la entidad se realiza una adecuada comprobación de resultados para un determinado periodo							
16	La acción de validar mejoras en los procesos tiene garantizado una mejor apreciación de la gestión por los usuarios							
17	Se efectúa un análisis de los resultados de manera permanente en la Gestión Educativa Local de Angaraes							
INTERVENIR								
18	En la entidad se preocupan por la búsqueda de los detalles que mejoren la gestión de los procesos							
19	Se efectúa una adecuada documentación de procesos realizados en un periodo determinado							
20	Se mide la capacidad y desempeño de los colaboradores en el cumplimiento de los objetivos de forma eficiente							

VARIABLE II: Calidad de Atención

Nº	ITEMS	VALORACION					TOTAL	PUNTAJE FINAL
		1	2	3	4	5		
Tangibilidad								
1	La institución cuenta con equipos de apariencia moderna para garantizar un servicio adecuado.							
2	Las acciones institucionales consideran la implementación de infraestructura adecuada y atractiva.							
3	Los colaboradores presentan una apariencia pulcra en las actividades orientadas a todo usuario.							
4	Los colaboradores manejan elementos visibles de información de trámites que son adecuados para los usuarios							
Fiabilidad								
5	La institución cumple con el servicio de forma segura.							
6	La institución cumple con los tramites de los documentos solicitados en el tiempo exacto.							
7	Cuando un usuario tiene algún problema con los tramites, la institución muestra un sincero interés en solucionarlo							
8	La institución cumple con la entrega de los documentos tramitados de forma oportuna							
9	La institución tiene permanente disponibilidad del servicio que ofrece.							
Capacidad de respuesta								
10	Los colaboradores de la institución informan a los usuario el tiempo que tomara atenderlos							
11	Si en el proceso de entrega del servicio sufre alguna alteración, los colaboradores tienen disposición para ayudar a solucionar el problema.							
12	Los tiempos de espera y respuesta a una entrega de un servicio tramitado o solicitado son los adecuados.							
13	El personal de la institución nunca está demasiado ocupado para responder sobre las dudas de los usuarios							
Seguridad								
14	Los servicios que brinda la institución cuentan con la garantía de ser atendidos por la normatividad existente.							
15	Los colaboradores brindan confianza en el trato y atención a los usuarios.							
16	Los colaboradores están capacitados para que el usuario sienta seguridad al interior de la institución cuando es atendido.							
Empatía								
17	Los colaboradores de la institución brinda a los usuarios una atención personalizada							
18	La accesibilidad hacia los directivos de la institución es la adecuada.							
19	Los horarios de atención hacia los usuarios es la mas conveniente.							
20	Los pedidos de servicios son debidamente comprendidos y atendidos por los colaboradores de la Gestión Educativa Local de Angaraes							

Anexo 5: Confiabilidad y validez del instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	RESPUESTA					VALORACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión por procesos	Planear	Nivel de cumplimiento de actividades	Tiene conocimiento si la institución desarrolla actualizaciones en el plan estratégico en la actualidad	X					X		X		X		X		
			La institución de educación regional hace capacitaciones sobre los procedimientos específicos para las acciones de cada área de la entidad.	X					X		X		X		X		
			Los objetivos laborales a alcanzar son claros y precisos para los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local de Angaraes	X					X		X		X		X		
			Las metas que se establecen dentro de la planeación organizacional son de conocimiento de todo el personal administrativo	X					X		X		X		X		
			Se elaboran cronogramas de actividades laborales para los planes de corto, mediano y largo plazo la Unidad de Gestión Educativa Local de Angaraes	X					X		X		X		X		
			Los programas de actividades de desarrollo institucional son considerados en los planes a futuro.	X					X		X		X		X		
			Mensualmente se realizan planes laborales para cada área de la Unidad de Gestión Educativa Local de Angaraes	X					X		X		X		X		
	Ejecutar	Nivel de resultados definidos	Ud. se identifica cuando se promueven la implementación de acciones de mejora en la Unidad de Gestión Educativa Local de Angaraes	X					X		X		X		X		
			Considera usted que se efectúa una adecuada supervisión de la ejecución de las actividades	X					X		X		X		X		
			optimizar los diversos procesos en la entidad repercute en la calidad de atención a los usuarios	X					X		X		X		X		
			Cree Ud. que la entidad tiene procesos dinámicos para el cumplimiento de sus objetivos	X					X		X		X		X		
			Los procesos de la entidad se encuentran debidamente definidos e incorporados en el plan estratégico	X					X		X		X		X		
	Verificar	Nivel de control de causas	Los asuntos generales de la institución, están relacionados con la adecuada atención de los usuarios	X					X		X		X		X		
			Los materiales o recursos de la entidad están debidamente controlados por el órgano de control interno	X					X		X		X		X		
			En la entidad se realiza una adecuada comprobación de resultados para un determinado periodo	X					X		X		X		X		
			La acción de validar mejoras en los procesos tiene garantizado una mejor apreciación de la gestión por los usuarios	X					X		X		X		X		
	Intervenir	Nivel acciones correctivas de procesos realizados	Se efectúa un análisis de los resultados de manera permanente en la Gestión Educativa Local de Angaraes	X					X		X		X		X		
			En la entidad se preocupan por la búsqueda de los detalles que mejoren la gestión de los procesos	X					X		X		X		X		
			Se efectúa una adecuada documentación de procesos realizados en un periodo determinado	X					X		X		X		X		
				Se mide la capacidad y desempeño de los colaboradores en el cumplimiento de los objetivos de forma eficiente	X					X		X		X			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: lista de cotejo para evaluar Gestión por procesos

DIRIGIDO A: COLABORADORES

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: NEFTALI LLIHUA CARRASCO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno X	Regular	Malo
-----------	---------	---------	------



FIRMA DEL EVALUADOR

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	RESPUESTA				VALORACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE INDICADOR Y EL ÍTEMES		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMES Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
V2 : CALIDAD DE ATENCIÓN	Tangibilidad	Apariencia de las Instalaciones Apariencia del Personal Apariencia de los materiales para comunicación	La institución cuenta con equipos de apariencia moderna para garantizar un servicio adecuado.	X					x	X		x		X			
			Las acciones institucionales consideran la implementación de infraestructura adecuada y atractiva.	X					X	X		X		X			
			Los colaboradores presentan una apariencia pulcra en las actividades orientadas a todo usuario.	X					X	X		X		X			
			Los colaboradores manejan elementos visibles de información de trámites que son adecuados para los usuarios	X					X	X		X		X			
	Fiabilidad	Eficacia Responsabilidad Muestra de interés en solución de problemas Tiempo de atención Exento de errores	La institución cumple con el servicio de forma segura.	X					X	X		X		X			
			La institución cumple con los tramites de los documentos solicitados en el tiempo exacto.	X					X	X		X		X			
			Cuando un usuario tiene algún problema con los tramites, la institución muestra un sincero interés en solucionarlo	X					X	X		X		X			
			La institución cumple con la entrega de los documentos tramitados de forma oportuna	X					X	X		X		X			
	Capacidad de Respuesta	Atención rápida Solución de Inquietudes Información con precisión	La institución tiene permanente disponibilidad del servicio que ofrece.	X					X	X		X		X			
			Los colaboradores de la institución informan a los usuario el tiempo que tomara atenderlos	X					X	X		X		X			
			Si en el proceso de entrega del servicio sufre alguna alteración, los colaboradores tienen disposición para ayudar a solucionar el problema.	X					X	X		X		X			
			Los tiempos de espera y respuesta a una entrega de un servicio tramitado o solicitado son los adecuados.	X					X	X		X		X			
	Seguridad	Seguridad en sus Transacciones Amabilidad del Personal Conocimiento y confianza del personal	El personal de la institución nunca está demasiado ocupado para responder sobre las dudas de los usuarios	X					X	X		X		X			
			Los servicios que brinda la institución cuentan con la garantía de ser atendidos por la normatividad existente.	X					X	X		X		X			
			Los colaboradores brindan confianza en el trato y atención a los usuarios.	X					X	X		X		X			
			Los colaboradores están capacitados para que el usuario sienta seguridad al interior de la institución cuando es atendido.	X					X	X		X		X			
	Empatía	Atención individualizada Horarios de trabajo	Los colaboradores de la institución brinda a los usuarios una atención personalizada	X					X	X		X		X			
			La accesibilidad hacia los directivos de la institución es la adecuada.	X					X	X		X		X			
			Los horarios de atención hacia los usuarios es la más conveniente.	X					X	X		X		X			
			Los pedidos de servicios son debidamente comprendidos y atendidos por los colaboradores de la Gestión Educativa Local de Angaraes	X					X	x		X		X			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: lista de cotejo para evaluar Calidad de Atención

DIRIGIDO A: COLABORADORES

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: NEFTALI LLIHUA CARRASCO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno X	Regular	Malo
-----------	---------	---------	------



FIRMA DEL EVALUADOR

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ÍTEM	RESPUESTA					VALORACION								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES		
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
GESTIÓN POR PROCESOS	Planear	Nivel de cumplimiento de actividades	Tiene conocimiento si la institución desarrolla actualizaciones en el plan estratégico en la actualidad	X					X	X			X		X				
			La institución de educación regional hace capacitaciones sobre los procedimientos específicos para las acciones de cada área de la entidad.	X					X	X			X		X				
			Los objetivos laborales a alcanzar son claros y precisos para los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local de Angaraes	X					X	X			X		X				
			Las metas que se establecen dentro de la planeación organizacional son de conocimiento de todo el personal administrativo	X					X	X			X		X				
			Se elaboran cronogramas de actividades laborales para los planes de corto, mediano y largo plazo la Unidad de Gestión Educativa Local de Angaraes	X					X	X			X		X				
			Los programas de actividades de desarrollo institucional son considerados en los planes a futuro.	X					X	X			X		X				
	Ejecutar	Nivel de resultados definidos	Mensualmente se realizan planes laborales para cada área de la Unidad de Gestión Educativa Local de Angaraes	X					X	X			X		X				
			Ud. se identifica cuando se promueven la implementación de acciones de mejora en la Unidad de Gestión Educativa Local de Angaraes	X					X	X			X		X				
			Considera usted que se efectúa una adecuada supervisión de la ejecución de las actividades	X					X	X			X		X				
			optimizar los diversos procesos en la entidad repercute en la calidad de atención a los usuarios	X					X	X			X		X				
			Cree Ud. que la entidad tiene procesos dinámicos para el cumplimiento de sus objetivos	X					X	X			X		X				
			Los procesos de la entidad se encuentran debidamente definidos e incorporados en el plan estratégico	X					X	X			X		X				
	Verificar	Nivel de control de causas	Los asuntos generales de la institución, están relacionados con la adecuada atención de los usuarios	X					X	X			X		X				
			Los materiales o recursos de la entidad están debidamente controlados por el órgano de control interno	X					X	X			X		X				
			En la entidad se realiza una adecuada comprobación de resultados para un determinado periodo	X					X	X			X		X				
			La acción de validar mejoras en los procesos tiene garantizado una mejor apreciación de la gestión por los usuarios	X					X	X			X		X				
			Se efectúa un análisis de los resultados de manera permanente en la Gestión Educativa Local de Angaraes	X					X	X			X		X				
	Intervenir	Nivel acciones correctivas de procesos realizados	En la entidad se preocupan por la búsqueda de los detalles que mejoren la gestión de los procesos	X					X	X			X		X				
			Se efectúa una adecuada documentación de procesos realizados en un periodo determinado	X					X	X			X		X				
			Se mide la capacidad y desempeño de los colaboradores en el cumplimiento de los objetivos de forma eficiente	X					X	X			X		X				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: lista de cotejo para evaluar **Gestión por procesos**

DIRIGIDO A: COLABORADORES

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: GUTIERREZ MEZA FREDI PAUL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MTRO. EN ADMINISTRACIÓN

VALORACIÓN: BUENO

Muy bueno	Bueno X	Regular	Malo
-----------	---------	---------	------



Mtro. FREDI PAUL GUTIERREZ MEZA
 COORDINADOR DE PRÁCTICAS PROFESIONALES
 FACULTAD DE CC.AA.L.C.

 FIRMA DEL EVALUADOR

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	RESPUESTA				VALORACIÓN								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES			
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE INDICADOR Y EL ÍTEMES		RELACION ENTRE EL ÍTEMES Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA					
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
V2 : CALIDAD DE ATENCIÓN	Tangibilidad	Apariencia de las Instalaciones Apariencia del Personal Apariencia de los materiales para comunicación	La institución cuenta con equipos de apariencia moderna para garantizar un servicio adecuado.	X				X		X		X							
			Las acciones institucionales consideran la implementación de infraestructura adecuada y atractiva.	X				X		X		X		X					
			Los colaboradores presentan una apariencia pulcra en las actividades orientadas a todo usuario.	X				X		X		X		X					
			Los colaboradores manejan elementos visibles de información de trámites que son adecuados para los usuarios	X				X		X		X		X					
	Fiabilidad	Eficacia Responsabilidad Muestra de interés en solución de problemas Tiempo de atención Exento de errores	La institución cumple con el servicio de forma segura.	X				X		X		X		X					
			La institución cumple con los tramites de los documentos solicitados en el tiempo exacto.	X				X		X		X		X					
			Cuando un usuario tiene algún problema con los tramites, la institución muestra un sincero interés en solucionarlo	X				X		X		X		X					
			La institución cumple con la entrega de los documentos tramitados de forma oportuna	X				X		X		X		X					
	Capacidad de Respuesta	Atención rápida Solución de Inquietudes Información con precisión	La institución tiene permanente disponibilidad del servicio que ofrece.	X				X		X		X		X					
			Los colaboradores de la institución informan a los usuario el tiempo que tomara atenderlos	X				X		X		X		X					
			Si en el proceso de entrega del servicio sufre alguna alteración, los colaboradores tienen disposición para ayudar a solucionar el problema.	X				X		X		X		X					
			Los tiempos de espera y respuesta a una entrega de un servicio tramitado o solicitado son los adecuados.	X				X		X		X		X					
	Seguridad	Seguridad en sus Transacciones Amabilidad del Personal Conocimiento y confianza del personal	El personal de la institución nunca está demasiado ocupado para responder sobre las dudas de los usuarios	X				X		X		X		X					
			Los servicios que brinda la institución cuentan con la garantía de ser atendidos por la normatividad existente.	X				X		X		X		X					
			Los colaboradores brindan confianza en el trato y atención a los usuarios.	X				X		X		X		X					
	Empatia	Atención individualizada Horarios de trabajo	Los colaboradores están capacitados para que el usuario sienta seguridad al interior de la institución cuando es atendido.	X				X		X		X		X					
			Los colaboradores de la institución brinda a los usuarios una atención personalizada	X				X		X		X		X					
			La accesibilidad hacia los directivos de la institución es la adecuada.	X				X		X		X		X					
			Los horarios de atención hacia los usuarios es la más conveniente.	X				X		X		X		X					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: lista de cotejo para evaluar Calidad de Atención

DIRIGIDO A: COLABORADORES

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: GUTIERREZ MEZA FREDI PAUL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MTRO. EN ADMINISTRACIÓN

VALORACIÓN: BUENO

Muy bueno	Bueno X	Regular	Malo
-----------	---------	---------	------



Mtro. FREDI PAUL GUTIERREZ MEZA
COORDINADOR DE PRÁCTICAS PRE PROFESIONALES
FACULTAD DE CC.AA.LL.CC.

FIRMA DEL EVALUADOR

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	RESPUESTA					VALORACION								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMES		RELACION ENTRE EL ÍTEMES Y LA OPCION DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión por procesos	Planear	Nivel de cumplimiento de actividades	Tiene conocimiento si la institución desarrolla actualizaciones en el plan estratégico en la actualidad	X					X	X	X	X					
			La institución de educación regional hace capacitaciones sobre los procedimientos específicos para las acciones de cada área de la entidad.	X					X	X	X	X	X	X			
			Los objetivos laborales a alcanzar son claros y precisos para los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local de Angaraes	X					X	X	X	X	X	X			
			Las metas que se establecen dentro de la planeación organizacional son de conocimiento de todo el personal administrativo	X					X	X	X	X	X	X			
			Se elaboran cronogramas de actividades laborales para los planes de corto, mediano y largo plazo la Unidad de Gestión Educativa Local de Angaraes	X					X	X	X	X	X	X			
			Los programas de actividades de desarrollo institucional son considerados en los planes a futuro.	X					X	X	X	X	X	X			
	Ejecutar	Nivel de resultados definidos	Mensualmente se realizan planes laborales para cada área de la Unidad de Gestión Educativa Local de Angaraes	X					X	X	X	X	X				
			Ud. se identifica cuando se promueven la implementación de acciones de mejora en la Unidad de Gestión Educativa Local de Angaraes	X					X	X	X	X	X				
			Considera usted que se efectúa una adecuada supervisión de la ejecución de las actividades	X					X	X	X	X	X	X			
			optimizar los diversos procesos en la entidad repercute en la calidad de atención a los usuarios	X					X	X	X	X	X	X			
			Cree Ud. que la entidad tiene procesos dinámicos para el cumplimiento de sus objetivos	X					X	X	X	X	X	X			
			Los procesos de la entidad se encuentran debidamente definidos e incorporados en el plan estratégico	X					X	X	X	X	X	X			
	Verificar	Nivel de control de causas	Los asuntos generales de la institución, están relacionados con la adecuada atención de los usuarios	X					X	X	X	X	X				
			Los materiales o recursos de la entidad están debidamente controlados por el órgano de control interno	X					X	X	X	X	X				
			En la entidad se realiza una adecuada comprobación de resultados para un determinado periodo	X					X	X	X	X	X	X			
			La acción de validar mejoras en los procesos tiene garantizado una mejor apreciación de la gestión por los usuarios	X					X	X	X	X	X	X			
	Intervenir	Nivel acciones correctivas de procesos realizados	Se efectúa un análisis de los resultados de manera permanente en la Gestión Educativa Local de Angaraes	X					X	X	X	X	X				
			En la entidad se preocupan por la búsqueda de los detalles que mejoren la gestión de los procesos	X					X	X	X	X	X				
			Se efectúa una adecuada documentación de procesos realizados en un periodo determinado	X					X	X	X	X	X				
				Se mide la capacidad y desempeño de los colaboradores en el cumplimiento de los objetivos de forma eficiente	X				X	X	X	X					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: lista de cotejo para evaluar **Gestión por procesos**

DIRIGIDO A: COLABORADORES

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: Meza Méndez Fernando

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Bachiller en Administración de Empresas

VALORACIÓN: BUENO

Muy bueno	Bueno X	Regular	Malo
-----------	---------	---------	------



FIRMA DEL EVALUADOR

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	RESPUESTA				VALORACION								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO	
V2 : CALIDAD DE ATENCIÓN	Tangibilidad	Apariencia de las Instalaciones Apariencia del Personal Apariencia de los materiales para comunicación	La institución cuenta con equipos de apariencia moderna para garantizar un servicio adecuado.	X							X		X		X			
			Las acciones institucionales consideran la implementación de infraestructura adecuada y atractiva.	X					X		X		X		X			
			Los colaboradores presentan una apariencia pulcra en las actividades orientadas a todo usuario.	X					X		X		X		X			
			Los colaboradores manejan elementos visibles de información de trámites que son adecuados para los usuarios	X					X		X		X		X			
	Fiabilidad	Eficacia Responsabilidad Muestra de interés en solución de problemas Tiempo de atención Exento de errores	La institución cumple con el servicio de forma segura.	X					X		X		X		X			
			La institución cumple con los tramites de los documentos solicitados en el tiempo exacto.	X					X		X		X		X			
			Cuando un usuario tiene algún problema con los tramites, la institución muestra un sincero interés en solucionarlo	X					X		X		X		X			
			La institución cumple con la entrega de los documentos tramitados de forma oportuna	X					X		X		X		X			
	Capacidad de Respuesta	Atención rápida Solución de Inquietudes Información con precisión	La institución tiene permanente disponibilidad del servicio que ofrece.	X					X		X		X		X			
			Los colaboradores de la institución informan a los usuario el tiempo que tomara atenderlos	X					X		X		X		X			
			Si en el proceso de entrega del servicio sufre alguna alteración, los colaboradores tienen disposición para ayudar a solucionar el problema.	X					X		X		X		X			
			Los tiempos de espera y respuesta a una entrega de un servicio tramitado o solicitado son los adecuados.	X					X		X		X		X			
	Seguridad	Seguridad en sus Transacciones Amabilidad del Personal Conocimiento y confianza del personal	El personal de la institución nunca está demasiado ocupado para responder sobre las dudas de los usuarios	X					X		X		X		X			
			Los servicios que brinda la institución cuentan con la garantía de ser atendidos por la normatividad existente.	X					X		X		X		X			
			Los colaboradores brindan confianza en el trato y atención a los usuarios.	X					X		X		X		X			
	Empatía	Atención individualizada Horarios de trabajo	Los colaboradores de la institución brinda a los usuarios una atención personalizada	X					X		X		X		X			
			La accesibilidad hacia los directivos de la institución es la adecuada.	X					X		X		X		X			
			Los horarios de atención hacia los usuarios es la más conveniente.	X					X		X		X		X			
			Los pedidos de servicios son debidamente comprendidos y atendidos por los colaboradores de la Gestión Educativa Local de Angaraes	X					X		X		X		X			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: lista de cotejo para evaluar Calidad de Atención

DIRIGIDO A: COLABORADORES

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: Meza Méndez Fernando

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Maestro en Administración de Empresas

VALORACIÓN: BUENO

Muy bueno	Bueno X	Regular	Malo
-----------	---------	---------	------



 FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo 7: Consentimiento informado



MINISTERIO
DE EDUCACION

DIRECCIÓN REGIONAL DE
EDUCACIÓN HUANCAMELICA

UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA
LOCAL ANGARAES



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

Lircay, 11 de junio del 2021

CARTA N° 022- 2021-DRE-HVCA/UGEL-A/OPER-AÑS

A.
NATALI ROCIO VALVERDE TORRES.
HUANCAYO. -

ASUNTO : AUTORIZA EL CONSENTIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE LA TESIS.

Tengo el agrado dirigirme a Ud., y hacerle llegar el saludo cordial a nombre de la UGEL – Angaraes; asimismo en atención al documento de referencia cumpla en dar respuesta a lo solicitado, se autoriza el consentimiento para la aplicación de la **tesis, denominada, "Gestión por proceso y calidad atención en la unidad de gestión educativa local de Angaraes 2019"**, en nuestra Institución.

Sin otro en particular; aprovecho la ocasión para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal;

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL DE HUANCAMELICA
UGEL - ANGARAES

Lic. Adm. ANALI NABUI SACHA
JEFE DE RECURSOS HUMANOS

Anexo 8: Fotos de la aplicación del instrumento