

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



UDH
UNIVERSIDAD DE HUANUCO
<http://www.udh.edu.pe>

TESIS

**“Calidad del servicio desde la percepción de los usuarios de la
unidad de gestión educativa local Huánuco – 2024”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTOR: Espinoza Ramírez, Christian Maciel

ASESOR: González Acuña, Martín Moisés

HUÁNUCO – PERÚ

2025

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 70190574

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22512599

Grado/Título: Maestro en ciencias de la administración con mención en: gestión pública

Código ORCID: 0000-0002-6062-6705

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Linares Beraun, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
2	Anibal Rivero Rafael Antonio	Doctor en gestión empresarial	41693326	0000-0003-1423-2737
3	Huerto Orizano, Diana	Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	40530605	0000-0003-1634-6674

D

H



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **09:30 horas del día 27 del mes de febrero del año 2025**, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Dr. Rafael Antonio Aníbal Rivero
Mg. William Giovanni Linares Beraún
Mtra. Diana Huerto Orizano

Presidente
Secretario
Vocal

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 1634-2024-D-FCOMP-PAAE-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: "**CALIDAD DEL SERVICIO DESDE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL HUÁNUCO - 2024**", presentada por el Bachiller, **ESPINOZA RAMIREZ, Christian Maciel**, para optar el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo Aprobado con el calificativo cuantitativo de 16 (dieciséis) y cualitativo de Buena (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 10:30 horas del día 27 del mes de febrero del año 2025, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Dr. Rafael Antonio Aníbal Rivero
DNI: 41693326
Código ORCID: 0000-0003-1423-2737
PRESIDENTE

Mg. William Giovanni Linares Beraún
DNI: 07750878
Código ORCID: 0000-0002-4305-7758
SECRETARIO

Mtra. Diana Huerto Orizano
DNI: 40530605
Código ORCID: 0000-0003-1634-6674
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: CHRISTIAN MACIEL ESPINOZA RAMÍREZ, de la investigación titulada "Calidad del servicio desde la percepción de los usuarios de la unidad de gestión educativa local Huánuco - 2024", con asesor(a) MARTIN MOISES GONZALES ACUÑA, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 1570-2023-D-FCOMP-PAAE-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 23 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 29 de noviembre de 2024



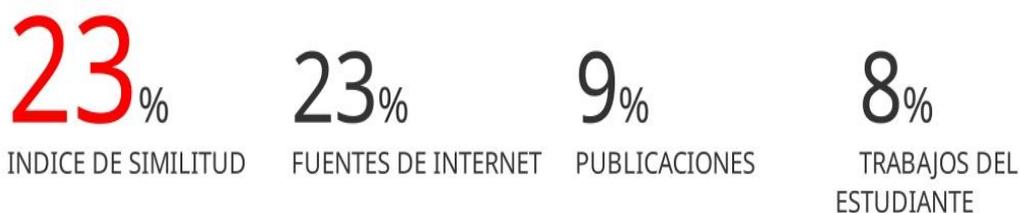
RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

14. Christian Maciel, Espinoza Ramírez.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

DEDICATORIA

A mis padres, por su amor incondicional y apoyo constante, y a todos aquellos que me han inspirado a lo largo de este camino académico.

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a mi familia y amigos por su motivación y compañía durante este proceso. También extendo mi gratitud a mi asesor y a todos los que colaboraron en la realización de esta investigación, por su guía y apoyo.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
INDICE DE TABLAS.....	VII
INDICE DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCIÓN.....	XIII
CAPÍTULO I.....	15
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	16
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	16
1.3. OBJETIVOS.....	17
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	17
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	18
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	18
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	19
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
CAPÍTULO II.....	20
MARCO TEÓRICO.....	20
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
2.1.1. INTERNACIONALES.....	20
2.1.2. NACIONALES.....	21

2.1.3. LOCALES	22
2.2. BASES TEÓRICAS CONCEPTOS. CALIDAD DEL SERVICIO	23
2.2.1. CALIDAD DE SERVICIO DESDE LA PERSPECTIVA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	24
2.2.2. CALIDAD DE SERVICIOS EN EL MARCO DE LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA	25
2.2.3. NORMA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL SECTOR PÚBLICO	26
2.2.4. DIMENSIONES SEGÚN LA NORMA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL SECTOR PÚBLICO PERUANO	26
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	31
2.4. VARIABLE.....	32
2.4.1. DIMENSIONES.....	32
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	33
CAPÍTULO III.....	34
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	34
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	34
3.1.1. ENFOQUE	34
3.1.2. ALCANCE	34
3.1.3. DISEÑO	34
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	35
3.2.1. POBLACIÓN.....	35
3.2.2. MUESTRA	35
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS ...	37
3.3.1. TÉCNICAS.....	37
3.3.2. INSTRUMENTO	37
3.4. TÉCNICAS PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS	38

3.5. ASPECTOS ÉTICOS	38
CAPÍTULO IV.....	40
RESULTADOS.....	40
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	40
4.2. RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO A LA CALIDAD DEL SERVICIO Y DIMENSIONES	60
CAPÍTULO V.....	67
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	67
CONCLUSIONES	73
RECOMENDACIONES.....	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	78
ANEXOS	84

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable	33
Tabla 2	Población	35
Tabla 3	Muestra	37
Tabla 4	Se sintió conforme con la forma de saludar del personal que le atendió.....	40
Tabla 5	Existió interés por parte del personal que le atendió.....	41
Tabla 6	Alguna persona de la entidad le brindó orientación antes de ingresar a ventanilla/módulo de atención.....	42
Tabla 7	La realización de su trámite/gestión es atendido con rapidez por parte del trabajador.....	43
Tabla 8	El procedimiento de atención que tiene la entidad para realizar la gestión es de su agrado.....	44
Tabla 9	La información sobre las diversas gestiones que el usuario realiza está publicada en la en sus canales digitales página web, Facebook, otros de la institución	45
Tabla 10	El personal de la institución le brinda la información precisa para gestionar sus trámites.....	46
Tabla 11	Considera usted que el tiempo de espera para ser atendido es oportuno	47
Tabla 12	El tiempo que duró la atención de su gestión en el módulo de atención / ventanilla es un tiempo razonable	48
Tabla 13	Considera usted que es fácil realizar los trámites administrativos en la institución	49
Tabla 14	Considera usted que la cantidad de documentos que le solicitaron para realizar la gestión son necesarios.....	50
Tabla 15	Al recoger sus documentos que solicitud, usted está conforme con los resultados esperados	51
Tabla 16	La limpieza y el orden del local donde ha sido atendido cumple sus expectativas.....	52
Tabla 17	Considera usted que la infraestructura y ambiente (iluminación, ruido y ventilación) del local son los adecuados para una atención al público.....	53

Tabla 18 La institución cuenta con ventanillas preferenciales para una atención tal y como manda la Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, los adultos mayores, discapacitados.....	54
Tabla 19 Suele utilizar la página web (https://www.gob.pe/unidad de gestión educativa local Huánuco huanuco) de la institución para gestionar algún trámite o informarse de ella	55
Tabla 20 Suele utilizar la línea telefónica 062 - 4801202, de la institución para gestionar algún trámite o informarse de ella	56
Tabla 21 Los horarios establecidos por la institución para la atención al público son de su agrado	57
Tabla 22 Existe confianza por parte de usted hacia la institución.....	58
Tabla 23 Confía en el personal que le atendió.....	59
Tabla 24 Calidad del servicio	60
Tabla 25 Dimensión: Trato profesional durante la atención	61
Tabla 26 Dimensión: Información	62
Tabla 27 Dimensión: Tiempo de provisión	63
Tabla 28 Dimensión: Resultado de la gestión/entrega.....	64
Tabla 29 Dimensión: Accesibilidad	65
Tabla 30 Dimensión: Confianza	66

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Se sintió conforme con la forma de saludar del personal que le atendió.....	40
Figura 2 Existió interés por parte del personal que le atendió.....	41
Figura 3 Alguna persona de la entidad le brindó orientación antes de ingresar a ventanilla/módulo de atención.....	42
Figura 4 La realización de su trámite/gestión es atendido con rapidez por parte del trabajador.....	43
Figura 5 El procedimiento de atención que tiene la entidad para realizar la gestión es de su agrado.....	44
Figura 6 La información sobre las diversas gestiones que el usuario realiza está publicada en la en sus canales digitales. página web, Facebook, otros de la institución	45
Figura 7 El personal de la institución le brinda la información precisa para gestionar sus trámites.....	46
Figura 8 Considera usted que el tiempo de espera para ser atendido es oportuno.....	47
Figura 9 El tiempo que duró la atención de su gestión en el módulo de atención / ventanilla es un tiempo razonable	48
Figura 10 Considera usted que es fácil realizar los trámites administrativos en la institución	49
Figura 11 Considera usted que la cantidad de documentos que le solicitaron para realizar la gestión son necesarios.....	50
Figura 12 Al recoger sus documentos que solicitud, usted está conforme con los resultados esperados	51
Figura 13 La limpieza y el orden del local donde ha sido atendido cumple sus expectativas.....	52
Figura 14 Considera usted que la infraestructura y ambiente (iluminación, ruido y ventilación) del local son los adecuados para una atención al público.....	53
Figura 15 La institución cuenta con ventanillas preferenciales para una atención tan y como manda la Ley N° 27408, Ley que establece la atención	

preferente a las mujeres embarazadas, las niñas niños, los adultos mayores, discapacitados.	54
Figura 16 Suele utilizar la página web (https://www.gob.pe/unidad de gestión educativa local Huánuco huanuco) de la institución para gestionar algún trámite o informarse de ella	55
Figura 17 Suele utilizar la línea telefónica 062 - 4801202, de la institución para gestionar algún trámite o informarse de ella	56
Figura 18 Los horarios establecidos por la institución para la atención al público son de su agrado	57
Figura 19 Existe confianza por parte de usted hacia la institución	58
Figura 20 Confía en el personal que le atendió.....	59
Figura 21 Calidad del servicio	60
Figura 22 Dimensión: Trato profesional durante la atención	61
Figura 23 Dimensión: Información	62
Figura 24 Dimensión: Tiempo de provisión.....	63
Figura 25 Dimensión: Resultado de la gestión/entrega.....	64
Figura 26 Dimensión: Accesibilidad	65
Figura 27 Dimensión: Confianza	66

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo principal analizar la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio en la unidad de gestión educativa local Huánuco 2024. La metodología utilizada fue de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo y un alcance descriptivo, empleando un diseño no experimental. La muestra fue estratificada y consistió en 350 personas provenientes de los 13 distritos de la provincia de Huánuco. Se aplicó un cuestionario de 20 preguntas como instrumento de recolección de datos. Los resultados mostraron que, según la percepción de los usuarios, el 39.1% perciben el servicio como bueno, el 34.0% lo consideró regular y el 26.9% lo evaluó como deficiente. Estos datos indican que, aunque una parte significativa de los encuestados está satisfecha, la mayoría opina que hay aspectos del servicio que deben mejorarse, y una proporción considerable expresa una percepción negativa. La investigación concluye que, aunque existen elementos positivos reconocidos por los usuarios, la percepción general resalta deficiencias en la prestación del servicio que requieren ser atendidas. Estos resultados enfatizan la necesidad de implementar estrategias de mejora continua para incrementar la satisfacción y percepción positiva entre los usuarios.

Palabras Claves: claridad, servicio, percepción, usuarios, Ugel.

ABSTRACT

The primary objective of the research was to analyze user perceptions regarding the quality of service at UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL Huánuco in 2024. The methodology used was applied research with a quantitative approach and a descriptive scope, employing a non-experimental design. The stratified sample consisted of 350 individuals from the 13 districts of Huánuco province. A 20-question questionnaire was used as the data collection instrument. The results showed that, according to user perceptions, 39.1% rated the service as good, 34.0% considered it average, and 26.9% evaluated it as poor. These data indicate that while a significant portion of respondents are satisfied, most believe there are aspects of the service that need improvement, and a considerable proportion expresses a negative perception. The research concludes that, although there are positive elements recognized by users, the general perception highlights deficiencies in service delivery that need to be addressed. These results emphasize the need to implement continuous improvement strategies to increase satisfaction and positive perception among users.

Keywords: clarity, service, perception, users, Ugel.

INTRODUCCIÓN

Un eje central en la modernización de la gestión pública es mejorar la calidad de los bienes y servicios destinados a los ciudadanos. Esto requiere diseñar y ofrecer estos servicios en función de las necesidades y expectativas de los usuarios, considerando factores como los canales de atención disponibles, los estándares de calidad, la implementación de tecnologías de la información y comunicación para facilitar la interacción tanto con los usuarios como entre las instituciones, además de otros recursos que puedan mejorar la calidad de los servicios públicos.

En este contexto, el presente estudio titulado calidad del servicio desde la percepción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco – 2024, aborda una problemática específica: la percepción negativa de muchos usuarios sobre la atención recibida. Entre los problemas destacados están las largas colas derivadas de la falta de personal capacitado y la carencia de un espacio adecuado para la espera, lo que obliga a los usuarios a permanecer en fila al aire libre y sin asientos. También se ha identificado una baja empatía de algunos colaboradores hacia personas que viajan grandes distancias para realizar sus trámites. Esta investigación surge con el propósito de identificar y abordar estas deficiencias en la atención al usuario. El objetivo principal del estudio es analizar la percepción de los usuarios en cuanto a la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco 2024. Huánuco – 2024. La investigación se ha estructurado de la siguiente forma:

Capítulo I: presenta el contexto y los fundamentos del estudio, incluyendo la exposición del tema, el planteamiento del problema, los objetivos generales y específicos, así como la justificación y relevancia del estudio. También definen el alcance y las limitaciones del trabajo.

Capítulo II: explora la literatura y estudios previos relevantes al tema, proporcionando un marco teórico y conceptual robusto.

Capítulo III: detalla la metodología y procedimientos utilizados para llevar a cabo la investigación, describiendo cómo se recopilarán y analizarán los datos.

Capítulo IV: presenta los datos recolectados y su análisis en relación con los objetivos y preguntas de investigación.

Capítulo V: aborda la discusión de los resultados, conclusiones y recomendaciones, resumiendo los principales hallazgos y situándolos en el marco teórico, seguido de las conclusiones finales.

Finalmente, se incluyen anexos, como la matriz de consistencia y los instrumentos de recolección de datos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Un elemento clave en la modernización de la administración pública es mejorar la calidad de los bienes y servicios que se brindan a la ciudadanía. Esto requiere diseñar y gestionar dichos servicios considerando tanto las necesidades como las expectativas de los usuarios. Para lograrlo, se deben tener en cuenta factores como los medios de atención disponibles, los criterios de calidad, la aplicación de tecnologías de información y comunicación en las interacciones con el público o entre instituciones, así como otros recursos que permitan optimizar la calidad de los bienes o servicios públicos.

A nivel internacional, el progreso en la modernización de la gestión pública en Chile ha sido lento en los últimos años. Aunque entre 1994 y 2000 se dio prioridad a aspectos como la relación con los usuarios y la mejora en la calidad de los servicios públicos, este tema aún permanece en la agenda de modernización del Estado sin un avance significativo. En el ámbito municipal, en particular, este proceso ha sido insuficiente, y existe poca evidencia de estudios que analicen la percepción de satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio prestado. Los ciudadanos que utilizan servicios de instituciones públicas esperan que estos se adapten a sus necesidades y que se les brinde una atención de calidad que les genere satisfacción (Rojas et al., 2019).

En el ámbito nacional de Perú, la modernización del Estado avanza lentamente debido a ciertas características arraigadas desde la época colonial. Por ejemplo, existe un sobredimensionamiento de las instituciones públicas, que a menudo se perciben como meras agencias de empleo para los gobiernos en turno. Los servicios públicos ofrecidos a los ciudadanos suelen ser de baja calidad, y la falta de atención hacia los ciudadanos es una preocupación cotidiana (Blas et al., 2022). En este contexto, uno de los aspectos clave para modernizar la gestión del Estado peruano es mejorar la calidad de los bienes y servicios que se ofrecen a la ciudadanía. Esto conlleva la creación y desarrollo de estos servicios priorizando las demandas y

expectativas de los ciudadanos. Se deben considerar aspectos como los canales de atención existentes, los estándares de calidad del servicio, la incorporación de tecnologías de información y comunicación para interactuar con las personas o entre instituciones públicas, así como otros mecanismos que faciliten la mejora en la calidad de los bienes o servicios ofrecidos por el sector público (PCM., 2024).

En el ámbito local. En la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco, se pudieron evidenciar ciertos problemas relacionadas con la calidad del servicio. En algunas áreas, se evidencia largas colas por falta de personal altamente calificado; se evidencia también la falta de un espacio adecuado para la espera, ya que los usuarios deben hacer cola a la intemperie y sin contar con sillas o bancas. También se observa la falta de empatía de muchos colaboradores con usuarios que llegan de lejos para realizar ciertos trámites. Todo esto conlleva a que los usuarios tengan una perspectiva negativa sobre la calidad del servicio. Es por eso que este estudio tiene como objetivo analizar la percepción de la calidad del servicio que tienen los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco. – 2024. Cabe recalcar que esta institución del estado también está inmersa en las nuevas políticas de modernización del estado peruano.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo perciben los usuarios la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco - 2024?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

¿Cómo perciben la calidad del servicio los usuarios respecto al trato profesional durante la atención en la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco - 2024?

¿Cómo perciben la calidad del servicio los usuarios respecto a la información en la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco - 2024?

¿Cómo perciben la calidad del servicio los usuarios respecto al Tiempo de provisión en la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco - 2024?

¿Cómo perciben la calidad del servicio los usuarios respecto a los resultados de la gestión/entrega en la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco - 2024?

¿Cómo perciben la calidad del servicio los usuarios respecto a la accesibilidad en la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco - 2024?

¿Cómo perciben la calidad del servicio los usuarios respecto a la confianza de la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco - 2024?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar la percepción que tienen los usuarios respecto a la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco – 2024

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Analizar la percepción de la calidad del servicio que tienen los usuarios respecto al trato profesional durante la atención en la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco – 2024

Analizar la percepción de la calidad del servicio que tienen los usuarios respecto a la información de la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco – 2024

Analizar la percepción de la calidad del servicio que tienen los usuarios respecto al Tiempo de provisión de la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco – 2024

Analizar la percepción de la calidad del servicio que tienen los usuarios respecto al resultado de la gestión/entrega de la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco – 2024

Analizar la percepción de la calidad del servicio que tienen los usuarios respecto a la accesibilidad de la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco – 2024

Analizar la percepción de la calidad del servicio que tienen los usuarios respecto a la confianza de la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco – 2024

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Este trabajo tuvo como propósito contribuir al conocimiento sobre la calidad del servicio, con la expectativa de que los hallazgos obtenidos en esta investigación pudieran servir como referencia para académicos de diversas disciplinas y como base para futuras investigaciones. Se esperaba que los estudiosos en general pudieran ampliar su comprensión de la naturaleza de la variable de calidad del servicio a partir de este estudio.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Esta tesis tuvo como objetivo analizar la percepción que tienen los usuarios respecto a la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco – 2024, esto permitirá a la institución tomar decisiones respecto de dichas conductas, mejorar sus políticas y contribuir a aumentar la efectividad en la prestación de los servicios.

Esta investigación empieza porque se percibió señales prácticas que indican presencia de problemas respecto a la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco. Entre estas señales se encuentran largas colas por falta de personal altamente calificado, falta de un espacio adecuado para la espera, ya que los usuarios deben hacer cola a la intemperie y sin contar con sillas o bancas y también la falta de información por parte de la institución. Los resultados obtenidos servirán como base para proponer y ejecutar soluciones al problema práctico encontrado.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La investigación utilizó un enfoque metodológico respaldado por evidencia científica que ha demostrado su eficacia en un entorno particular, lo que confirma su utilidad para estudios similares.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Del investigador: tomando en cuenta que las encuestas serán aplicadas a los usuarios de la Institución de Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco, este corre el riesgo de sesgo en sus respuestas, dado la disponibilidad para el llenado de las encuestas, ya que muchos de ellos están de paso y con el tiempo ajustado, sin embargo, estas serán superadas con constancia.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. INTERNACIONALES

Corrales (2022) estudió la calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos de la Agencia del Registro Civil, Latacunga-Ecuador. El objetivo principal fue determinar cómo la calidad del servicio impacta en la satisfacción de los usuarios de esta entidad. La investigación, de tipo descriptivo-correlacional y diseño no experimental de corte transversal, se aplicó a una muestra de 385 personas mediante un cuestionario. Entre los hallazgos más importantes, destaca la dimensión de "tiempo", donde se observó que el 56.9% de los usuarios se sentían satisfechos, el 35.3% ni satisfechos ni insatisfechos, y el 7.8% insatisfechos. Estos resultados sugieren que, en general, la mayoría de los usuarios están conformes con aspectos como los horarios de atención, el tiempo de espera para los trámites y la eficiencia en el uso del tiempo. La conclusión principal indica que los usuarios perciben de forma positiva la atención brindada por la Agencia del Registro Civil de Latacunga, lo que contribuye a su satisfacción general con el servicio recibido.

Iza (2021) llevó a cabo un estudio titulado calidad de servicio y satisfacción de usuarios en el Registro Mercantil de Ambato, cuyo propósito fue examinar la situación actual de la calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios. Utilizando una metodología cuantitativa con enfoque descriptivo-correlacional, se aplicó una muestra a 376 usuarios y 9 colaboradores. Los resultados reflejan una percepción favorable de los usuarios respecto a la calidad del servicio ofrecido. En particular, en lo que respecta al tiempo de procesamiento de los trámites, se observó que el 61.44% de los encuestados se sienten muy satisfechos con el cumplimiento de los plazos, mientras que el 22% se declara satisfecho.

2.1.2. NACIONALES

Puican (2021), en su estudio titulado percepción de la calidad de servicio de los usuarios de las entidades públicas de la ciudad de Jaén, buscó evaluar los niveles de percepción de calidad en la atención brindada por estas entidades en 2020. La investigación empleó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de tipo aplicado, y la muestra estuvo compuesta por 264 usuarios. Se utilizó un cuestionario para recopilar los datos. Los resultados revelaron que el 56% de los encuestados percibía la atención como deficiente, el 38% como regular, y solo el 6% la evaluaba positivamente. Estos resultados indican que existen importantes deficiencias en el servicio brindado por los trabajadores de las entidades públicas, lo que genera insatisfacción y malestar entre los ciudadanos debido a la calidad percibida de la atención recibida en sus trámites.

Moreno (2021), en su investigación percepción de la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pacora-Ica, 2019, tuvo como propósito evaluar la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Distrital de Pacora en dicho año. La investigación fue de enfoque cuantitativo y nivel descriptivo, y se aplicó a una muestra de 190 personas mediante un cuestionario. El hallazgo más significativo mostró que los usuarios consideran que el servicio es de calidad regular. Además, se determinó que el aspecto de seguridad presenta limitaciones, ya que muchos usuarios expresaron que sus solicitudes no se atienden en el tiempo estimado y que no se les informa con antelación sobre los retrasos, lo que genera incomodidad. También se indicó que, en ciertos casos, el lenguaje empleado por los trabajadores dificulta la comprensión de la información para los usuarios.

Chinchayán (2018), realizó un estudio sobre la percepción de la calidad de servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, sede central Lima, 2017, cuyo objetivo fue conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio en esta entidad. La investigación fue de tipo básico, cuantitativa y con un diseño no

experimental, aplicada a una muestra de 281 usuarios mediante muestreo probabilístico. Se empleó un cuestionario para la recolección de datos. En cuanto a la dimensión de capacidad de respuesta, se encontró que la mayoría de los encuestados calificaron el servicio como regular; el 24.9% lo consideró bueno y el 45.2% muy bueno. En la dimensión de empatía, el 49.8% percibió la calidad de servicio como buena, el 10% como muy buena y el resto como regular.

2.1.3. LOCALES

Chocano (2022), en su estudio titulado percepción de la calidad de servicio en la Oficina Regional de Osinergmin Huánuco en tiempos de COVID-19 - 2022, tuvo como objetivo describir la calidad del servicio en esta entidad. La metodología utilizada fue similar a la nuestra: diseño no experimental, descriptivo, básico y con enfoque cuantitativo, aplicándose a una muestra de 126 usuarios mediante una encuesta. Los resultados indicaron una alta percepción de calidad en el servicio, con un 99.2% de aprobación general. En cuanto al trato profesional, el 88.1% de los encuestados consideraron que el personal de Osinergmin Huánuco brinda un excelente trato a los usuarios. Respecto a la calidad de la información proporcionada, el 79.4% otorgó una calificación alta, lo que sugiere que el personal está bien capacitado y que la información es útil para los usuarios. La dimensión de atención (tiempo) recibió una calificación alta del 75.4%, mostrando que los usuarios están conformes con el tiempo de espera y el cumplimiento de los plazos. En la dimensión de resultado de gestión/entrega, el nivel de satisfacción fue medio (59.5%), sugiriendo aspectos de mejora en la gestión y entrega de documentos. Finalmente, la accesibilidad obtuvo una calificación alta de 97.6%, reflejando que los horarios y canales de atención virtuales permiten a los usuarios realizar sus consultas de manera efectiva.

Guerra (2022), desarrolló una investigación titulada percepción de la calidad de servicios al usuario en el registro nacional de identificación y estado civil a través de la oficina registral Huánuco 2022, con el objetivo de medir el nivel de percepción de la calidad de

los servicios al usuario. El estudio fue de tipo aplicado, con un enfoque cuantitativo y nivel descriptivo, empleando un diseño no experimental. La muestra consistió en 366 personas, y el cuestionario fue el instrumento de recolección de datos. Los hallazgos mostraron que el 96.7% de los encuestados consideraron que la calidad del servicio en RENIEC es regular, mientras que solo el 3.3% lo calificaron como bueno.

Cristancho (2021), en su estudio la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, Provincia de Leoncio Prado, Departamento de Huánuco, 2021, buscó determinar el nivel de calidad del servicio ofrecido. La investigación fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, y se aplicó a una muestra de 163 usuarios utilizando un cuestionario. Los resultados indicaron que, si bien la calidad del servicio es satisfactoria, aún se requieren mejoras para incrementar la satisfacción de los usuarios. En cuanto a la comunicación, el 42.94% de los encuestados mencionaron que casi nunca se les informaba al finalizar el servicio; el 46.63% indicó que los servidores solo ocasionalmente mostraban disposición para resolver problemas y brindar atención adecuada; mientras que el 47.24% percibió que el personal contaba con los recursos materiales suficientes para realizar sus funciones de manera efectiva.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. CONCEPTOS. CALIDAD DEL SERVICIO

Según Pride y Ferrel (1997), la calidad del servicio se basa en cómo los clientes perciben el cumplimiento de sus expectativas. Stanton et al. (2004) destacan dos características esenciales de la calidad en el servicio: en primer lugar, es el cliente quien establece la calidad del servicio, no el proveedor; en segundo lugar, los clientes comparan sus expectativas con sus experiencias al evaluar la calidad. Esto sugiere que la percepción de calidad depende de la experiencia del cliente, y, por tanto, las empresas deben evaluar regularmente la satisfacción de sus clientes para comprender sus percepciones.

Parasuraman, Berry y Zeithaml (1988) añaden que las expectativas de los clientes son un factor clave en la evaluación de la calidad, pues la percepción del servicio depende de la comparación entre el servicio esperado y el recibido. Según estos autores, la satisfacción del cliente surge cuando el servicio percibido coincide o supera las expectativas.

Zouari y Abdelhedi (2021) destacan que la calidad del servicio resulta esencial para alcanzar la satisfacción del cliente, la cual se origina a partir de una valoración personal acerca de si el servicio ofrecido cumplió con sus expectativas. En este contexto, la satisfacción guarda una relación estrecha con la calidad del servicio, ya que un servicio de excelencia es indispensable para garantizar la satisfacción del usuario y promover su fidelidad al recurrir nuevamente a los servicios de una organización.

En síntesis, la calidad del servicio implica implementar estrategias enfocadas en una atención cercana y positiva, con el objetivo de fortalecer las relaciones con los clientes y generar una impresión favorable que promueva la fidelidad.

2.2.2. CALIDAD DE SERVICIO DESDE LA PERSPECTIVA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

La calidad del servicio desde la perspectiva de la administración pública se refiere a la capacidad de las instituciones estatales para proporcionar bienes y servicios de manera eficiente, accesible y orientada a satisfacer las expectativas y necesidades de los ciudadanos. Este concepto abarca dimensiones clave como la accesibilidad, fiabilidad, rapidez en la atención, cortesía, comunicación clara y seguridad, garantizando que los servicios públicos cumplan estándares definidos para ofrecer experiencias positivas al usuario (R&C Consulting, 2022).

Además, en el contexto de modernización del Estado, la calidad de servicio implica priorizar la atención ciudadana mediante procesos simplificados, infraestructura adecuada y personal capacitado. Esto

responde a la necesidad de generar confianza en los ciudadanos, asegurando que los servicios públicos se brinden con transparencia y adaptabilidad a diversas condiciones culturales (R&C Consulting, 2022).

Según la Presidencia del Consejo de Ministros (2021), define a la calidad del servicio, y nos dice que está entendida como la medida en que los servicios brindados por el Estado responden a las necesidades y expectativas de las personas. Está vinculada con el grado de adecuación de los servicios a las condiciones y los resultados que las personas necesitan recibir, para lo cual las entidades públicas se organizan de manera efectiva.

Jara et al. (2018) afirman que, en ocasiones, los usuarios perciben a los empleados públicos como ineficaces en sus funciones. Esto refleja la necesidad de que las entidades públicas mejoren la interacción con los usuarios, dado que las expectativas y necesidades de los clientes son cada vez más exigentes y dinámicas, lo que impacta en la percepción de calidad del servicio ofrecido.

2.2.3. CALIDAD DE SERVICIOS EN EL MARCO DE LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Jemes et al. (2018) sostienen que ofrecer servicios de alta calidad es uno de los objetivos clave en las políticas de modernización estatal en Perú. Aunque el concepto de calidad de servicio no es nuevo, sigue siendo un tema de estudio relevante, especialmente en el contexto de globalización y competitividad, donde tanto el sector privado como el público reconocen la importancia de ofrecer servicios de calidad.

El Gobierno peruano, a través de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, plantea una visión hacia el 2030 para lograr un Estado moderno, descentralizado y transparente, centrado en el bienestar de la ciudadanía. Esta política responde a la expectativa de un Estado que brinde servicios eficientes, y para ello se ha creado un modelo de gestión de la calidad de servicios. Este

modelo, regulado por una norma técnica, busca guiar a las entidades públicas en la implementación de medidas para mejorar la calidad de sus servicios, permitiendo al Estado responder eficazmente a las demandas ciudadanas (Presidencia del Consejo de Ministros 2024).

2.2.4. NORMA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL SECTOR PÚBLICO

Esta normativa tiene como propósito definir directrices técnicas para gestionar la calidad en los servicios de las entidades de la administración pública. Su finalidad es brindar a estas entidades una herramienta que facilite la mejora de los bienes y servicios ofrecidos, contribuyendo así a elevar la calidad de vida de los ciudadanos. Esta norma técnica es de aplicación obligatoria para las entidades especificadas en el numeral 3.1 del artículo 3 de los lineamientos de organización del Estado, aprobados mediante el Decreto Supremo N° 054-2018-PCM y sus modificaciones. Sin embargo, las municipalidades de ciudades menores, clasificadas como tipo E, F y G según el Decreto Supremo N° 397-2020-EF (o normas que la sustituyan), y las municipalidades de centros poblados pueden aplicarla de manera opcional (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021).

Lo más destacado de esta normativa es que proporciona una guía metodológica que incluye seis conductores o atributos medibles para que sea aplicable a diversas entidades públicas que requieran implementar la gestión horizontal. Además, establece que las entidades con niveles superiores o inferiores deben aplicar métodos más adecuados a su realidad. Esta normativa plantea seis conductores.

2.2.5. DIMENSIONES SEGÚN LA NORMA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL SECTOR PÚBLICO PERUANO

Los conductores sugeridos y sus descripciones conceptuales forman una parte fundamental de la normativa. Aunque aún no se han

definido los pesos específicos de cada uno, se considera la opción de añadir un conductor adicional dependiendo del tipo o naturaleza del servicio. Actualmente, se están analizando los factores que impulsan cada conductor para, en consecuencia, mejorar la calidad del servicio (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021).

- i. **Trato profesional durante la atención.** Es un aspecto fundamental en la percepción de calidad del servicio en las organizaciones públicas. Este concepto se refiere a la manera en que los empleados de una entidad tratan a los usuarios o ciudadanos que solicitan sus servicios. Involucra el nivel de respeto, cortesía, empatía, y profesionalismo con el que se atienden las necesidades y preocupaciones de las personas (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021).

Indicadores

- **Saludo:** es la manera en que dos o más personas se comunican entre ellas, al encontrarse o despedirse. Pueden hacerlo a través de palabras o también acompañados por un gesto (Aguirre, 2023).
- **Interés por atender:** consiste en la voluntad y el deseo que tiene el trabajador al momento de prestar un servicio.
- **Orientación durante la espera:** este compromiso de la empresa requiere una estrategia centrada en el cliente, de manera que sus esfuerzos se dirijan a satisfacer los intereses del consumidor (Gómez, 2022).
- **Rapidez de atención:** se refiere a la agilidad con la que la empresa responde a las preguntas del cliente, toma sus pedidos, realiza la entrega de productos y soluciona posibles inconvenientes (Díaz-Hernández et al., 2021, p.269).
- **Procedimiento de atención:** es un sistema de reglas y protocolos que aseguran que se atienda a los consumidores de manera homogénea (Mateo, 2023).

- ii. **Información.** En el contexto de la calidad del servicio en una organización pública, se refiere a la claridad, precisión, accesibilidad y suficiencia de la información que los usuarios reciben durante su interacción con la entidad. Esto abarca desde la información proporcionada en la primera toma de contacto hasta la que se ofrece a lo largo del proceso de atención y resolución de sus solicitudes (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021).

Indicadores

- **Búsqueda de información:** este proceso se centra en identificar y recuperar datos relevantes sobre un tema específico a partir de diversas fuentes, como bases de datos, referencias bibliográficas, enlaces externos, documentos y otros materiales relevantes (KeepCoding, 2023).
 - **Información en entidad:** abarca todos los datos que las instituciones estatales poseen o generan, los cuales pueden encontrarse en diferentes formatos, tales como documentos escritos, fotografías, grabaciones, medios magnéticos o digitales, entre otros (Defensoría del Pueblo, 2015).
- iii. **Tiempo de provisión.** Se refiere al período que transcurre desde que una persona solicita un servicio a la entidad, a través de los distintos canales disponibles, hasta que obtiene el resultado de dicha gestión. Asimismo, abarca la frecuencia con la que el usuario debe acudir o comunicarse con la entidad para recibir el servicio requerido. Además, incluye la observancia de los plazos estipulados para la entrega del servicio (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021).

Indicadores

- **Tiempo de espera:** es un indicador que evalúa el tiempo que un cliente debe esperar para recibir atención. El

tiempo medio de espera permite medir el nivel de satisfacción de los consumidores respecto al servicio de atención al cliente (Zendesk, 2022).

- **Tiempo de atención:** es el tiempo que una persona puede dedicar a una tarea sin distraerse. La atención es un proceso que requiere tiempo para procesar los estímulos (Zendesk, 2022).

iv. **Resultado de la gestión/entrega.** Se refiere a la efectividad y calidad final del servicio o producto que la organización pública proporciona al usuario tras la conclusión de un trámite o solicitud. Este indicador evalúa si el servicio entregado cumple con las expectativas y necesidades del usuario, considerando tanto la precisión como la utilidad del resultado obtenido (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021).

Indicadores

- **Trámites:** son aquellos procedimientos administrativos incluidos en el texto único de procedimientos administrativos (TUPA) de una entidad. Los trámites son obligatorios para la persona, en cuanto la habilita a hacer una actividad o le da una categoría (Gob-pe, 2021).
 - **Cantidad de documentos solicitados:** en las entidades públicas existen ciertos requisitos que se tiene que presentar para acceder a una información o petición, estos requisitos están establecidos por el TUPA (Gob-pe, 2021).
 - **Resultado de gestión:** es un enfoque administrativo que evalúa el rendimiento de una organización, equipo o individuo en función de los resultados obtenidos (Instituto de Ciencias HEGEL, I., 2021).
- v. **Accesibilidad.** Este aspecto hace referencia a la accesibilidad que los usuarios tienen para utilizar los servicios ofrecidos por los diversos canales de atención de una entidad pública. Esto

abarca la seguridad en los espacios destinados a la atención, la disponibilidad de infraestructura adecuada (física, tecnológica o virtual) en cada canal, y horarios flexibles que permitan un acceso más conveniente a consultas y servicios. Además, incluye la incorporación de facilidades como servicios en lenguas originarias, sistemas de lectura y escritura táctil, entre otras medidas inclusivas (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021).

Indicadores

- **Limpieza y orden:** se refiere a las acciones y medidas implementadas para mantener los espacios de trabajo en condiciones limpias, organizadas y seguras, lo cual incluye la limpieza de maquinaria, herramientas y equipos, así como la eliminación de residuos en las áreas de trabajo (Vier, 2023).
- **Infraestructura y ambiente:** un espacio acogedor donde el cliente se sienta cómodo, considerando aspectos como la decoración, el ambiente musical y una iluminación adecuada (Díaz-Hernández et al., 2021, p.269).
- **Canal de preferencia:** consiste en una serie de acciones orientadas a ofrecer trato prioritario a personas mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, entre otras (Gob-pe, 2021).
- **Gestión en página web:** es el conjunto de procesos empleados para asegurar que un sitio web tenga un aspecto profesional, esté actualizado y funcione correctamente (Ibexa, 2024).
- **Gestión por llamada telefónica:** es el proceso de atender las llamadas entrantes de clientes y asignar sus solicitudes a distintos agentes de soporte, con el fin de ofrecer un servicio ágil sin sacrificar precisión ni trato humano (Da Silva, 2022).

- **Horarios de atención:** hace referencia a las horas en que una empresa está abierta y disponible para atender a sus clientes (Saxon, 2019).
- vi. **Confianza.** Hace referencia a la credibilidad y legitimidad que la entidad pública inspira en las personas. Este aspecto puede verse afectado por eventos o situaciones que alteren injustificadamente el resultado del servicio prestado o su gestión (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021).

Indicadores

- **Confianza con entidad:** es la creencia, esperanza y confianza continua que alguien tiene en otra persona, entidad o grupo, confiando en que actuará de manera adecuada en una situación o circunstancia específica.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Administración pública:** según Amaro (1994), es el conjunto de organismos y funcionarios que, a través de actos sucesivos y específicos para cada situación, cumplen los objetivos del Estado dentro del marco constitucional y legal.
- **Estado:** como describe Stiglitz (1989), el Estado es una estructura económica de pertenencia obligada, con derechos y obligaciones coactivos, que debe actuar en concordancia con la confianza pública basada en su legitimidad.
- **Gestión pública:** la gestión pública implica una serie de procesos y herramientas orientadas a asegurar el desempeño eficiente en una organización dedicada a prestar servicios a la sociedad, lo cual, a pesar de parecer simple, esconde complejidades significativas (Universidad Autónoma del Perú, 2024).
- **Modernización del Estado:** este concepto, según Conejero (2014), se refiere a un proceso continuo de transformación o cambio en la forma en que se administra el Estado.
- **Percepción:** Piaget (1979), define la percepción como la organización de sensaciones, seguida de una serie de procesos

mentales que nos permiten seleccionar, organizar e interpretar estímulos, pensamientos y sentimientos, fundamentados en experiencias previas para lograr una interpretación lógica o significativa.

- **Prestación de servicios:** se trata de una actividad que ofrece una solución o experiencia sin un producto físico como resultado. No entrega bienes tangibles, sino que consiste en una labor que satisface una necesidad (Zambelli, 2024).
- **Servicios públicos:** Pareja (1939), dice que el servicio público es la actividad realizada por el Estado, ya sea de manera directa o mediante concesionarios, destinada a atender necesidades de interés general de forma regular y continua, utilizando mecanismos de derecho público.
- **Usuarios externos:** Rodríguez (2024), los define como aquellos individuos que no forman parte de la empresa ni de la organización, pero mantienen un vínculo profesional, comercial o social con esta.

2.4. VARIABLE

Calidad del servicio

2.4.1. DIMENSIONES

- i. Trato profesional durante la atención
- ii. Información
- iii. Tiempo de provisión
- iv. Resultado de la gestión/entrega
- v. Accesibilidad
- vi. Confianza

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de la variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
CALIDAD DEL SERVICIO	Trato profesional durante la atención	Saludo	¿Se siente conforme con la forma de saludar del personal que le atendió?
		Interés por atender	¿Existe interés por parte del personal que le atendió?
		Orientación durante espera	¿Alguna persona de la entidad le brindó orientación antes de ingresar a ventanilla/módulo?
		Rapidez de atención	¿La realización de su trámite/gestión es atendido con rapidez por parte del trabajador?
		Procedimiento de atención	¿El procedimiento de atención que tiene la entidad para realizar la gestión es de su agrado?
	Información	Búsqueda de información	¿La información sobre las diversas gestiones que el usuario realiza está publicada en la en sus canales digitales. página web, Facebook, otros de la institución?
		Información en entidad	¿El personal de la institución le brinda la información precisa para gestionar sus trámites?
	Tiempo de provisión	Tiempo de espera	¿Considera usted que el tiempo de espera para ser atendido es oportuno?
		Tiempo atención	¿El tiempo que duró la atención de su gestión/trámite, es un tiempo razonable?
	Resultado de la gestión/entrega	Trámites	¿Considera usted que es fácil realizar los trámites administrativos en la institución?
Cantidad de documentos solicitados		¿Considera usted que la cantidad de documentos que le solicitaron son necesarios?	
Resultado de gestión		¿Al recoger sus documentos que solicitud, usted está conforme con los resultados esperados?	
Accesibilidad	limpieza y orden	¿La limpieza y el orden del local donde ha sido atendido cumple sus expectativas?	
	infraestructura y ambiente	¿Considera usted que la infraestructura y ambiente (iluminación, ruido y ventilación) del local son los adecuados para una atención al público?	
	Canal de preferencia	¿la institución cuenta con ventanillas preferenciales para una atención tan y como manda la Ley 27408?, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas niños, los adultos mayores, discapacitados.	
	Gestión en página web	¿Suele utilizar la página web (https://www.gob.pe/unidad de gestión educativa local Huánuco huanuco) de la institución para gestionar algún trámite o informarse de ella?	
	Gestión por llamada telefónica	¿Suele utilizar la línea telefónica (01) 4801202), de la institución para gestionar algún trámite o informarse de ella?	
Confianza	Confianza con la entidad	Horarios de atención	¿Los horarios establecidos por la institución para la atención al público son de su agrado?
			¿Existe confianza por parte de usted hacia la institución? ¿Confía en el personal que le atendió?

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación fue de tipo aplicada, ya que se utilizó conocimientos teóricos para abordar problemas específicos. Según Hadi et al. (2023), la investigación aplicada se basa en la investigación básica, pues utiliza conceptos teóricos para solucionar problemas prácticos, sustentándose en descubrimientos y soluciones que buscan lograr los objetivos planteados en el estudio.

3.1.1. ENFOQUE

El enfoque del estudio fue cuantitativo, dado que los datos extraídos del cuestionario fueron medidos numéricamente a través de diversos indicadores. Salinas (2012) define el enfoque cuantitativo como una metodología de investigación que emplea técnicas numéricas y estadísticas para el análisis de datos. Su propósito es medir las variables involucradas y establecer relaciones causales entre ellas.

3.1.2. ALCANCE

El alcance de esta investigación fue descriptivo, pues se aplicó un cuestionario a la población para obtener datos que reflejaran la realidad. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) indican que los estudios descriptivos tienen como objetivo especificar las características, propiedades o perfiles de un grupo, comunidad, objeto o fenómeno. En este tipo de estudio, se recolectan y miden datos sobre la variable en cuestión.

3.1.3. DISEÑO

El diseño de la investigación fue no experimental, ya que la variable se midió sin ninguna manipulación, obteniéndose datos en un entorno natural sin cambios que pudieran alterar su interpretación. Hernández et al. (2014) Señalaron que el diseño no experimental se caracterizó por la ausencia de manipulación intencional de las

variables y se centró en la observación de los fenómenos en su contexto natural para su análisis.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Según Hadi et al. (2023), la población se define como el conjunto de individuos sobre los cuales se pretende obtener información para realizar inferencias o generalizaciones en un estudio científico. En esta investigación, la población estuvo compuesta por docentes y personal administrativo que acudieron a la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco para realizar gestiones o trámites esta institución abarca 13 distritos, con un total de 3,905 personas.

Tabla 2

Población

Nº	Docentes y administrativos por distritos	Cant.
1	Huanuco	1163
2	Amarilis	819
3	Chinchao	253
4	Churubamba	364
5	Margos	106
6	Quisqui (Kichki)	112
7	San francisco de cayran	89
8	San pedro de chaulan	66
9	Santa maría del valle	425
10	Yarumayo	58
12	Pillco marca	214
12	Yacus	55
13	San pablo de Pillao	181
TOTAL		3905

3.2.2. MUESTRA

Según Hernández-Sampieri et al. (2014), La muestra de investigación se define como el conjunto de individuos elegidos de una población para ser analizados. Por otro lado, el muestreo probabilístico se emplea para garantizar que todas las unidades tengan igual oportunidad de ser seleccionadas, asegurando su representatividad estadística. Para este propósito, se utilizó una fórmula estadística.

La muestra se estableció de la siguiente manera:

$$n = \frac{z^2 x P x q x N}{(N - 1) x e^2 + z^2 x p x p}$$
$$\frac{(1.96)^2 x (0.5)(0.5)(3905)}{(3905 - 1)(0.5)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 350$$

N = Tamaño de la población

Z = Nivel de confianza

p = Proporción estimada

q = Probabilidad

e = Margen de error

3.2.2.1. MUESTREO ESTRATIFICADO

En este caso, el muestreo empleado es probabilístico y permite dividir toda una población en varios grupos homogéneos o estratos que no se superponen. Luego, se seleccionan aleatoriamente miembros de estos distintos estratos para participar en la investigación. El análisis de estratificación funciona también como herramienta de control de calidad, clasifica datos, objetos o personas en grupos específicos y bien diferenciados.

Para esta investigación, la población estuvo conformado por 3,905 docentes y personal administrativo, y el tamaño de la muestra es de 350. Aquí, nh y Nh representan el tamaño de la muestra y de la población en cada estrato, mientras que sh corresponde a la desviación estándar de cada elemento en un estrato específico.

$$fh = \frac{nh}{Nh} = \frac{350}{3905} = 0.0896$$

Así, el tamaño de la muestra para cada estrato se obtuvo multiplicando el total de la subpoblación correspondiente por una

fracción constante. Al aplicar esta fórmula, se establece que:

$$(Nh) (fh) = nh$$

Tabla 3

Muestra

N.º	Docentes y administrativos por distritos	Total, población (fh) = 0.0896 (Nh) (fh) = nh	Muestra
1	Huanuco	1163	104
2	Amarilis	819	73
3	Chinchao	253	23
4	Churubamba	364	33
5	Margos	106	10
6	Quisqui (Kichki)	112	10
7	San francisco de cayran	89	8
8	San pedro de chaulan	66	6
9	Santa maría del valle	425	38
10	Yarumayo	58	5
12	Pillco marca	214	19
12	Yacus	55	5
13	San pablo de Pillao	181	16
Total		3905	350

Nota: información recolectada tras la aplicación de la fórmula estratificada

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. TÉCNICAS

Hadi et al. (2023) describen la recolección de datos como el proceso destinado a obtener información relevante para un estudio o investigación. En este caso, se empleó la técnica de la encuesta, definida por los autores como un método estandarizado que consiste en formular preguntas escritas a un grupo de personas. Este procedimiento puede llevarse a cabo de manera presencial, por teléfono o a través de internet.

3.3.2. INSTRUMENTO

Según Hadi et al. (2023), los instrumentos de investigación son herramientas diseñadas para recopilar información o datos en un estudio, entre los que se incluyen cuestionarios, entrevistas, observaciones y escalas de medida. En esta investigación, se utilizó

un cuestionario, definido por los autores como un conjunto de preguntas estandarizadas que se aplican a un grupo de personas, ya sea de forma presencial, telefónica o en línea. Nuestro cuestionario estuvo conformado por 20 interrogantes y contó con una escala de Likert de 3 alternativas (1 = Insatisfecho, 2 = Neutral, 3 = Satisfecho), con la cual se midió la percepción que tienen los usuarios (docentes y administrativos) respecto a la calidad del servicio. Este cuestionario se aplicó personalmente en Huánuco, Amarilis y Pilco Marca. Para los otros distritos, se aplicó la encuesta a través de WhatsApp y correo electrónico mediante docs.google.com.

3.4. TÉCNICAS PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

- **SPSS (Statistical Package for the Social Sciences):**
Esta herramienta se utilizó para el análisis estadístico de los datos recopilados a través del cuestionario. SPSS permitió realizar análisis descriptivos y obtener resultados cuantitativos sobre la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio en Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco.
- **Microsoft Word:** Se empleó para la redacción y organización del cuestionario, así como para la transcripción de observaciones y comentarios adicionales de los encuestados. También fue útil en la estructuración y elaboración de los informes de los resultados obtenidos.
- **Microsoft PowerPoint:** Esta herramienta fue utilizada para la presentación de los resultados, facilitando la visualización de los hallazgos clave de la investigación a través de gráficos y tablas que ilustran de manera clara las conclusiones del estudio.

3.5. ASPECTOS ÉTICOS

1. **Consentimiento informado:** Se recabó el consentimiento informado de todos los participantes antes de incluirlos en el estudio. Se les brindó una explicación clara sobre los objetivos de

la investigación, los procedimientos a realizar, y se les garantizó que su participación era totalmente voluntaria, permitiéndoles retirarse en cualquier momento sin que esto les generara repercusiones.

2. **Confidencialidad:** se garantizó la confidencialidad de la información proporcionada por los participantes. Todos los datos recogidos fueron anonimizados y almacenados de manera segura, asegurando que ninguna información personal pudiera ser identificada ni divulgada sin el consentimiento explícito de los involucrados.
3. **Integridad en la presentación de resultados:** se comprometió a presentar los resultados de la investigación de manera honesta y precisa, evitando cualquier tipo de manipulación de datos o resultados. Cualquier conflicto de interés fue declarado y se realizaron esfuerzos para asegurar que la investigación se llevara a cabo de acuerdo con los más altos estándares éticos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

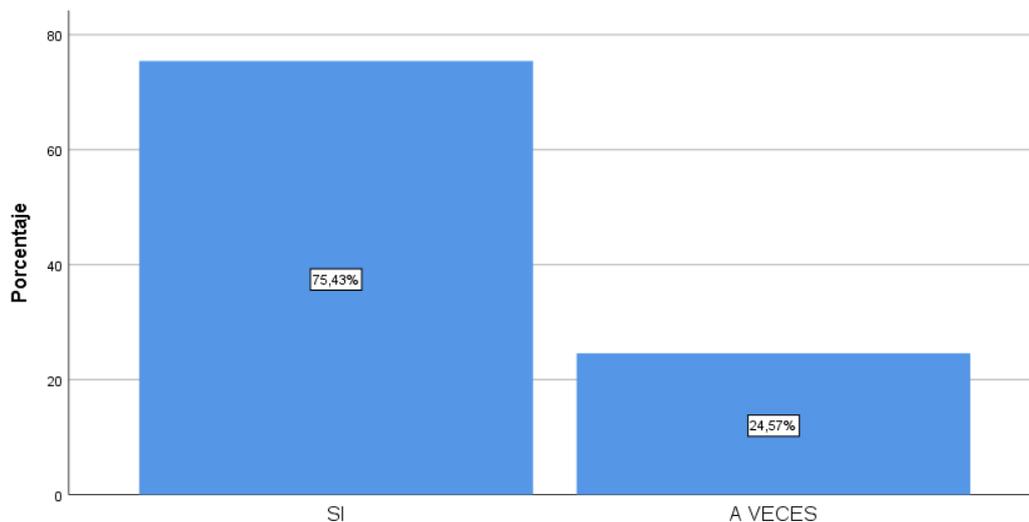
Tabla 4

Se sintió conforme con la forma de saludar del personal que le atendió

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	264	75,4	75,4	75,4
	A VECES	86	24,6	24,6	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

Figura 1

Se sintió conforme con la forma de saludar del personal que le atendió



Interpretación: El 75.4% de los encuestados se sintieron conformes con la forma de saludar del personal, lo cual es un indicador positivo de la calidad de atención al cliente, mientras que el 24.6% solo se sintieron conformes en algunas veces. Esto sugiere que, aunque la mayoría de los encuestados tuvo una experiencia positiva, hay un margen para mejorar la consistencia en el trato del personal.

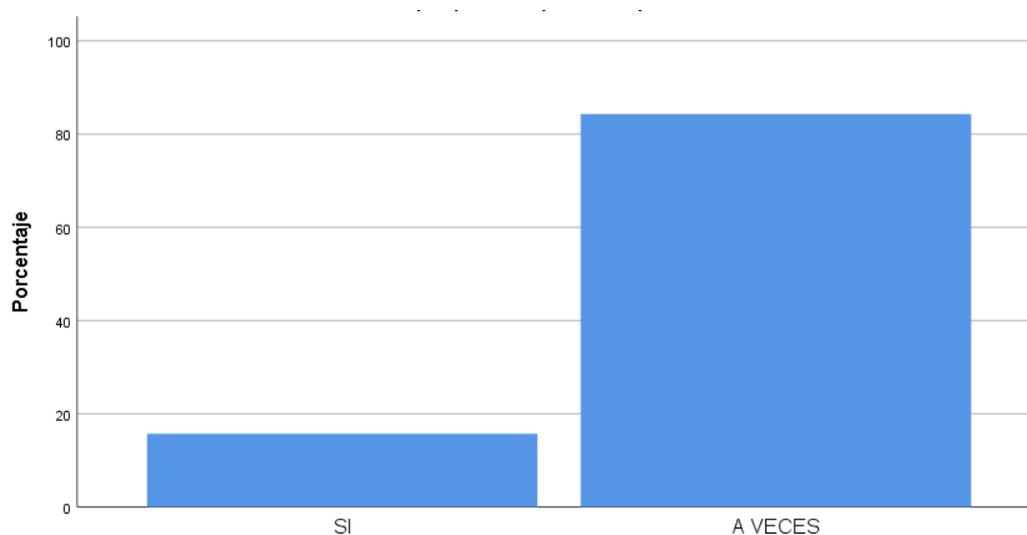
Tabla 5

Existió interés por parte del personal que le atendió

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	55	15,7	15,7	15,7
	A VECES	295	84,3	84,3	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

Figura 2

Existió interés por parte del personal que le atendió



Interpretación: Los resultados revelan que el 15.7% de los usuarios percibió que el personal sí mostró interés, mientras que el 84.3% indicó que esto solo ocurrió a veces. Esto sugiere que hay una preocupación significativa entre los usuarios sobre la falta de consistencia en la atención y el interés mostrado por el personal, lo que podría afectar la percepción general del servicio.

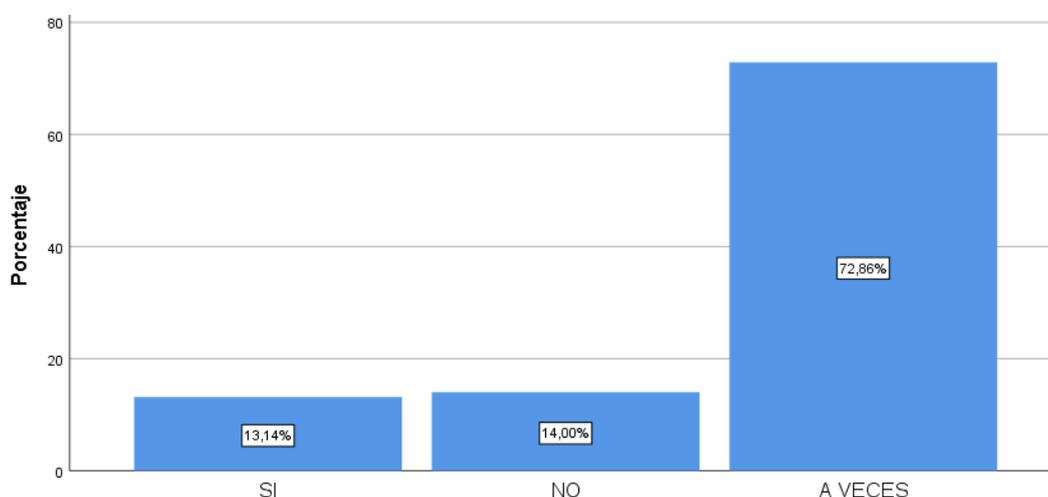
Tabla 6

Alguna persona de la entidad le brindó orientación antes de ingresar a ventanilla/módulo de atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	46	13,1	13,1	13,1
	NO	49	14,0	14,0	27,1
	A VECES	255	72,9	72,9	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

Figura 3

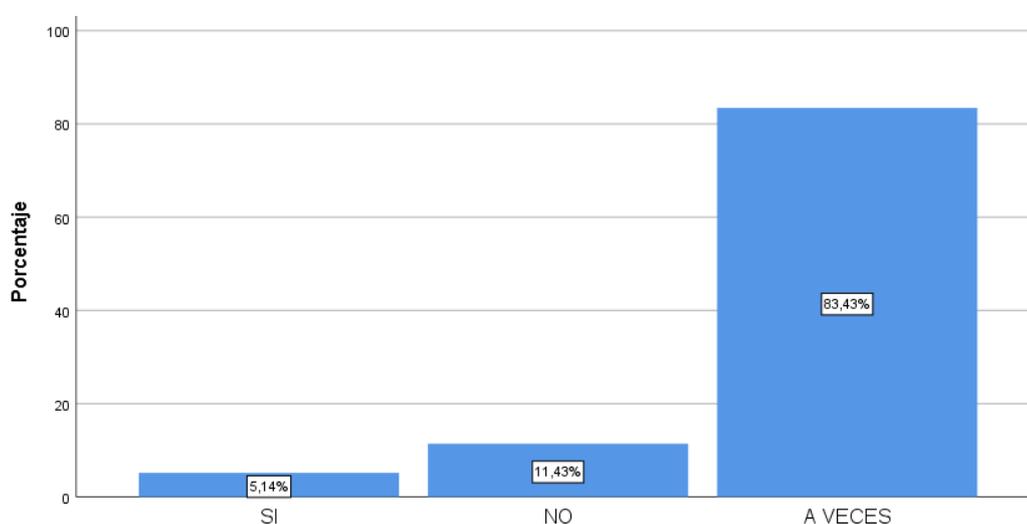
Alguna persona de la entidad le brindó orientación antes de ingresar a ventanilla/módulo de atención



Interpretación: El 72.9% a veces recibía orientación ocasionalmente antes de ingresar a la ventanilla o módulo de atención en la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco. Solo un 13.1% de los usuarios indicó que sí recibió orientación, mientras que un 14.0% afirmó que nunca la reciben. Estos resultados sugieren que la orientación previa es inconsistente, lo que podría impactar en la experiencia general de los usuarios y la eficiencia del servicio.

Tabla 7*La realización de su trámite/gestión es atendido con rapidez por parte del trabajador*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	18	5,1	5,1	5,1
	NO	40	11,4	11,4	16,6
	A VECES	292	83,4	83,4	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

Figura 4*La realización de su trámite/gestión es atendido con rapidez por parte del trabajador*

Interpretación: Un 83.4% de los encuestados perciben que sus trámites o gestiones son atendidos con rapidez a veces. También hay un 5.1% de los usuarios que afirma que, si reciben una atención rápida, mientras que un 11.4% considera que no reciben. Esto sugiere que la rapidez en la atención es un área problemática, con la mayoría de los usuarios experimentando retrasos o inconsistencias en la agilidad del servicio.

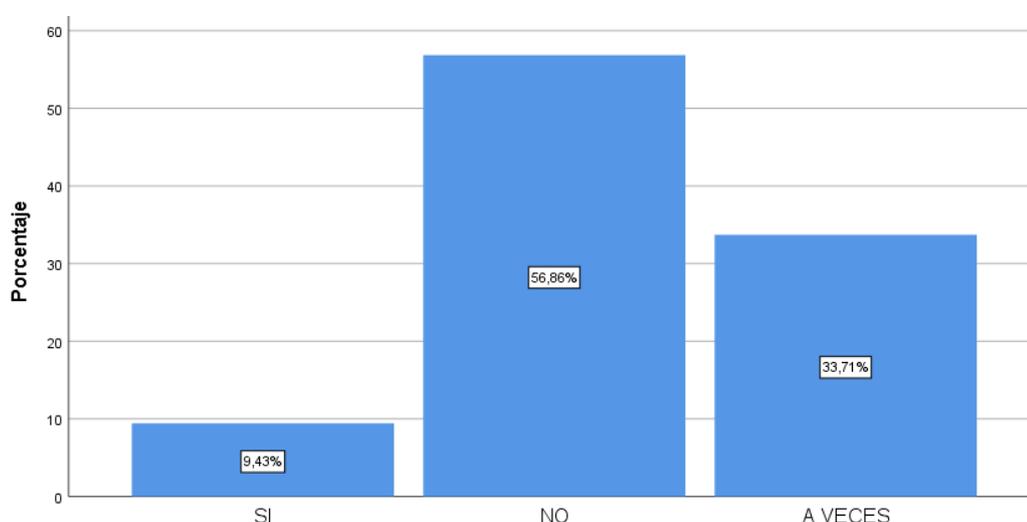
Tabla 8

El procedimiento de atención que tiene la entidad para realizar la gestión es de su agrado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	33	9,4	9,4	9,4
	NO	199	56,9	56,9	66,3
	A VECES	118	33,7	33,7	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

Figura 5

El procedimiento de atención que tiene la entidad para realizar la gestión es de su agrado



Interpretación: Los resultados muestran que más de la mitad de los usuarios, un 56.9%, no está satisfecho con el procedimiento de atención para realizar sus gestiones en la Unidad de gestión educativa local Huánuco. Solo un 9.4% de los usuarios encuentra el procedimiento de su agrado, mientras que un 33.7% lo considera aceptable en algunas ocasiones. Estos datos indican una fuerte insatisfacción con el proceso actual, lo que sugiere la necesidad de revisar y mejorar los procedimientos para alinearlos mejor con las expectativas y necesidades de los usuarios.

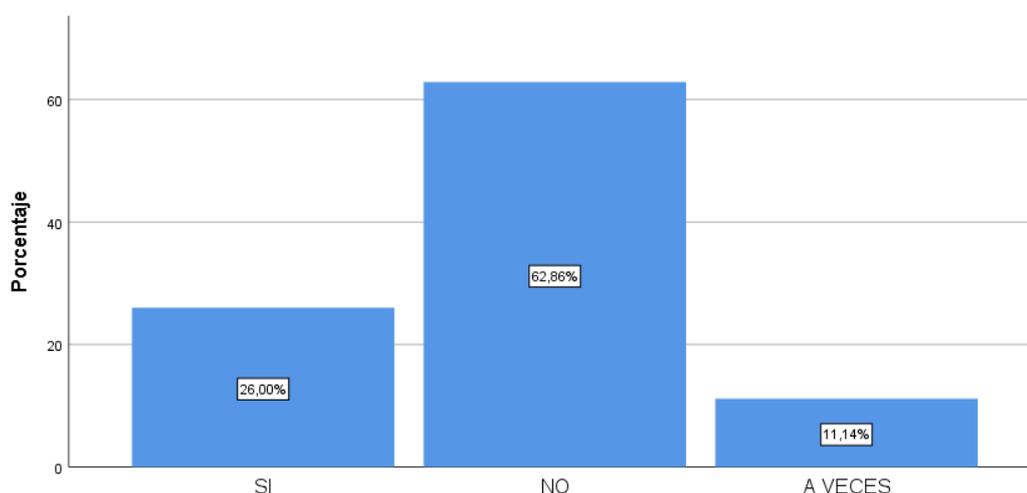
Tabla 9

La información sobre las diversas gestiones que el usuario realiza está publicada en la en sus canales digitales página web, Facebook, otros de la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	91	26,0	26,0	26,0
	NO	220	62,9	62,9	88,9
	A VECES	39	11,1	11,1	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

Figura 6

La información sobre las diversas gestiones que el usuario realiza está publicada en la en sus canales digitales página web, Facebook, otros de la institución



Interpretación: El 26.0% de los encuestados indicaron que la información sobre las diversas gestiones que realizan está publicada en sus canales digitales de la institución. También, el 62.9% de los encuestados señalaron que dicha información no está publicada en la página web. Por otra parte, el 11.1% de los encuestados indicaron que la información está publicada en la página web solo en algunas ocasiones. Estos resultados sugieren que la mayoría de los encuestados no encuentra la información necesaria sobre las gestiones en la página web de la institución, lo que indica una necesidad clara de mejorar la disponibilidad y accesibilidad de la información en línea para los usuarios.

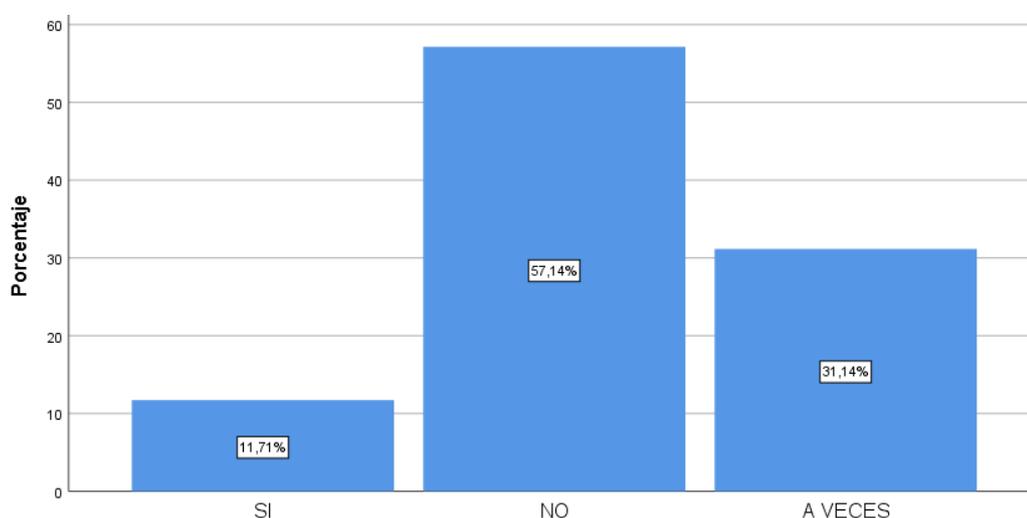
Tabla 10

El personal de la institución le brinda la información precisa para gestionar sus trámites

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	41	11,7	11,7	11,7
	NO	200	57,1	57,1	68,9
	A VECES	109	31,1	31,1	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

Figura 7

El personal de la institución le brinda la información precisa para gestionar sus trámites



Interpretación: Un 57.1% considera que el personal de la institución no les brinda la información precisa para gestionar sus trámites. Solo un 11.7% de los usuarios afirma que, si reciben la información necesaria, mientras que un 31.1% indica que solo a veces obtienen la información adecuada. Estos resultados sugieren que hay una brecha importante en la comunicación y en la claridad de la información proporcionada, lo que puede generar frustración y afectar la eficiencia en la gestión de trámites.

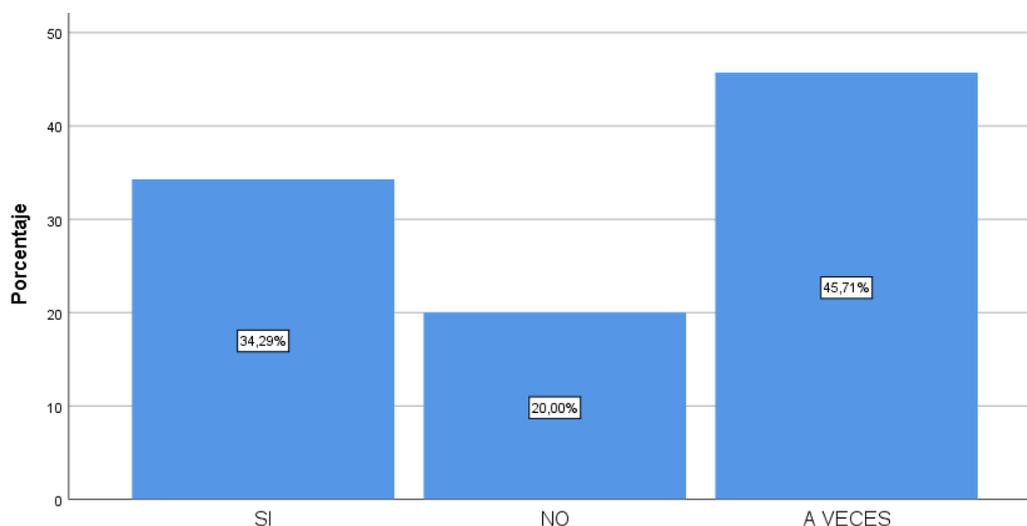
Tabla 11

Considera usted que el tiempo de espera para ser atendido es oportuno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	120	34,3	34,3	34,3
	NO	70	20,0	20,0	54,3
	A VECES	160	45,7	45,7	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

Figura 8

Considera usted que el tiempo de espera para ser atendido es oportuno



Interpretación: Los resultados revelan que el 34.3% de los usuarios considera que el tiempo para ser atendido si es oportuno, mientras que el 45.7% cree que solo a veces es adecuado, y un 20.0% de los encuestados dijeron que no. Esto refleja que, aunque una parte de los usuarios está satisfecha con el tiempo de espera, la mayoría considera que este es inconsistente o insuficiente, lo que sugiere que podría haber margen para mejorar en la gestión de los tiempos de atención.

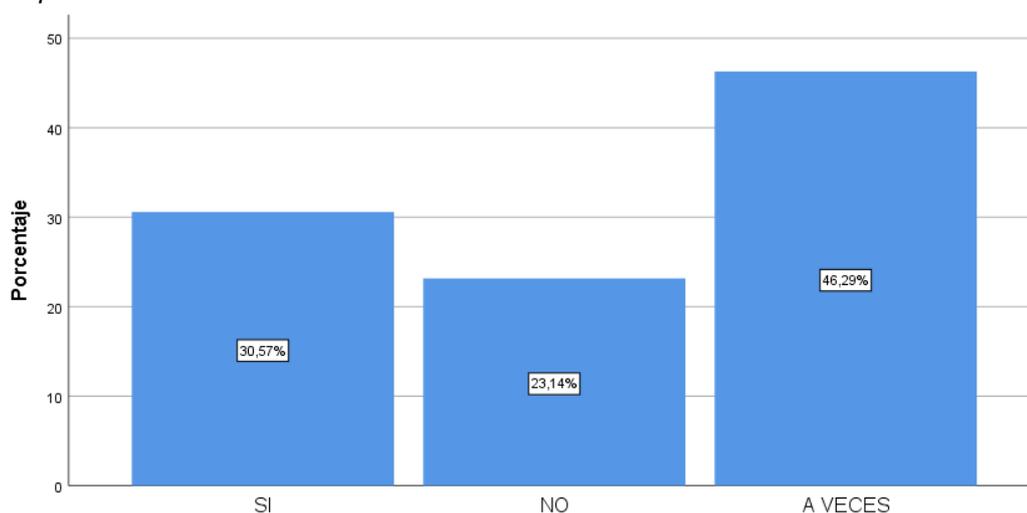
Tabla 12

El tiempo que duró la atención de su gestión en el módulo de atención / ventanilla es un tiempo razonable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	107	30,6	30,6	30,6
	NO	81	23,1	23,1	53,7
	A VECES	162	46,3	46,3	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

Figura 9

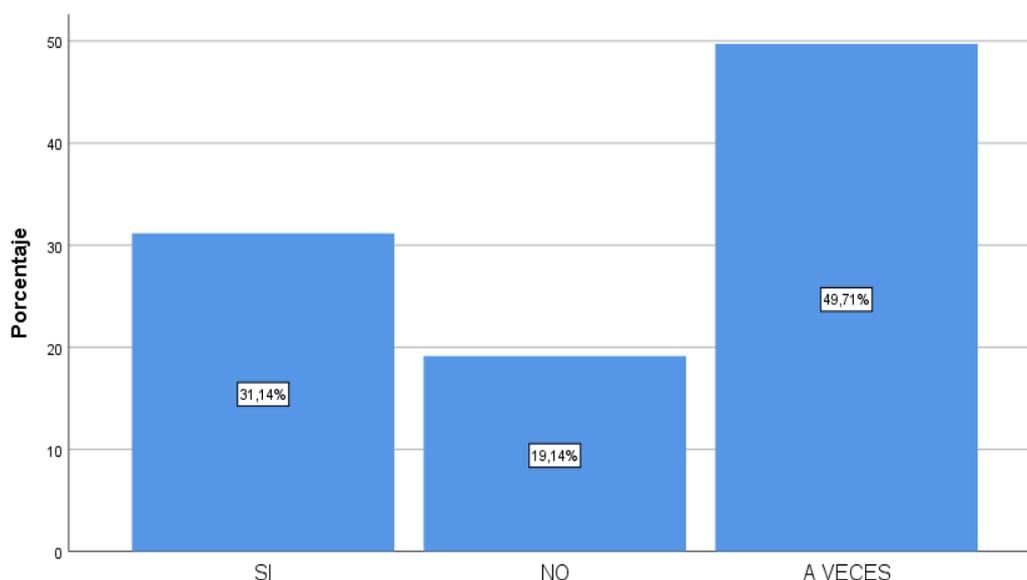
El tiempo que duró la atención de su gestión en el módulo de atención / ventanilla es un tiempo razonable



Interpretación: Los resultados muestran que el 30.6% de los usuarios considera que el tiempo de atención en el módulo o ventanilla si es razonable, mientras que el 46.3% opina que solo a veces fue adecuado y un 23.1% lo percibe como no razonable. Esto sugiere que, aunque una parte de los usuarios está satisfecha con la duración de la atención, la mayoría encuentra inconsistencias en la experiencia, lo que indica la necesidad de mejorar la eficiencia y consistencia en los tiempos de atención.

Tabla 13*Considera usted que es fácil realizar los trámites administrativos en la institución*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	109	31,1	31,1	31,1
	NO	67	19,1	19,1	50,3
	A VECES	174	49,7	49,7	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

Figura 10*Considera usted que es fácil realizar los trámites administrativos en la institución*

Interpretación: El 31.1% de los encuestados consideran que es fácil realizar los trámites administrativos en la institución. También el 19.1% de los encuestados consideran que no es fácil realizar los trámites administrativos. Por otra parte, el 49.7% de los encuestados consideran que es fácil realizar los trámites administrativos solo en algunas ocasiones. Estos resultados sugieren que menos de un tercio de los encuestados encuentra facilidad en la realización de trámites administrativos de manera consistente. Casi la mitad de los encuestados experimenta facilidad en algunas ocasiones, y aproximadamente una quinta parte encuentra dificultad. Esto indica una clara área de mejora en la simplificación y consistencia de los trámites administrativos dentro de la institución.

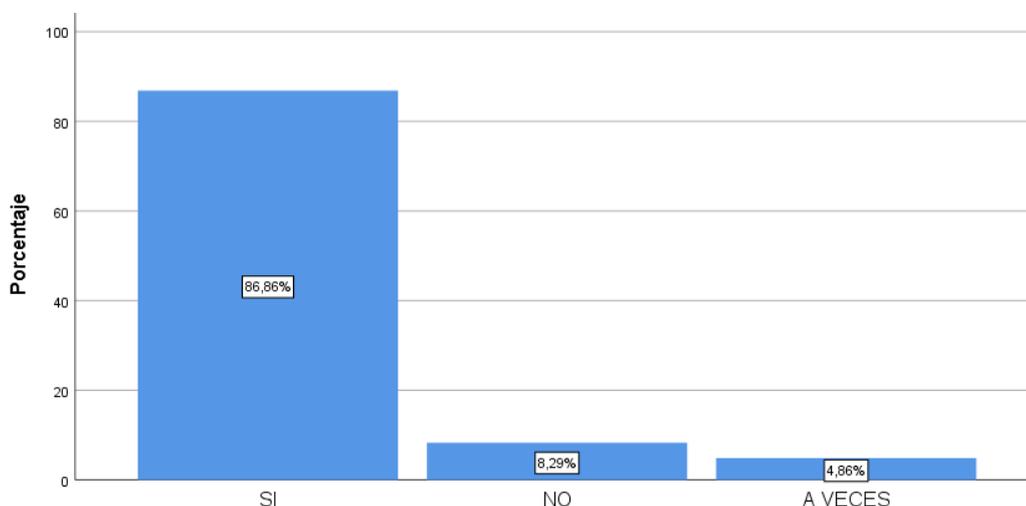
Tabla 14

Considera usted que la cantidad de documentos que le solicitaron para realizar la gestión son necesarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	304	86,9	86,9	86,9
	NO	29	8,3	8,3	95,1
	A VECES	17	4,9	4,9	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

Figura 11

Considera usted que la cantidad de documentos que le solicitaron para realizar la gestión son necesarios



Interpretación: El 86.9% de los encuestados consideran que la cantidad de documentos solicitados para realizar la gestión es necesaria. También el 8.3% de los encuestados consideran que no es necesaria la cantidad de documentos solicitados. Por otra parte, el 4.9% de los encuestados consideran que la cantidad de documentos solicitados es necesaria solo en algunas ocasiones. Estos resultados indican que la gran mayoría de los encuestados está de acuerdo con la cantidad de documentos solicitados para realizar las gestiones, lo cual sugiere que, en general, los usuarios perciben que los requisitos documentales son justificados y apropiados. Sin embargo, hay una pequeña proporción que siente que, en algunos casos, podrían ser innecesarios, lo que podría señalar oportunidades para revisar y optimizar los requisitos documentales en algunos casos.

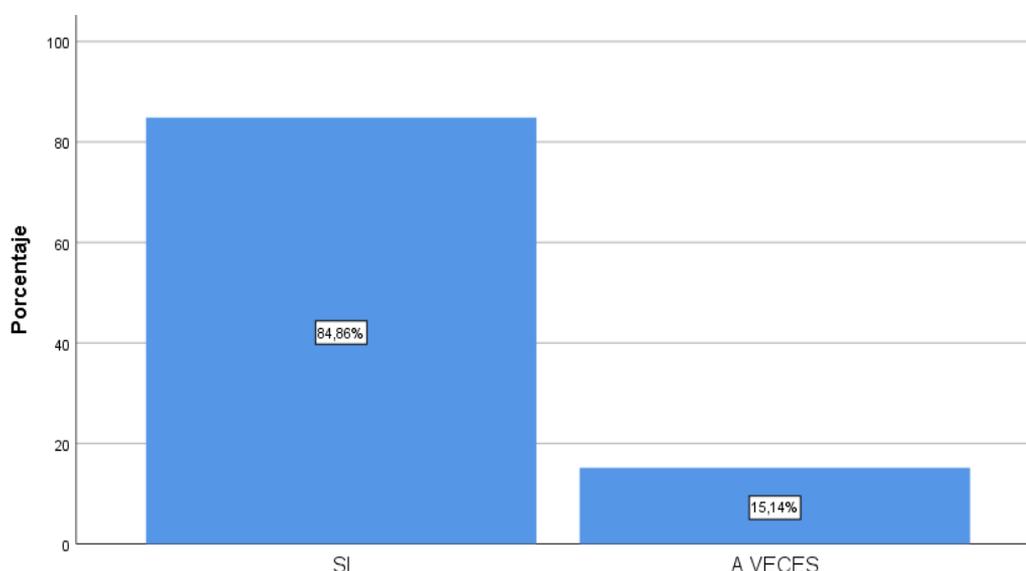
Tabla 15

Al recoger sus documentos que solicitud, usted está conforme con los resultados esperados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	297	84,9	84,9	84,9
	A VECES	53	15,1	15,1	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

Figura 12

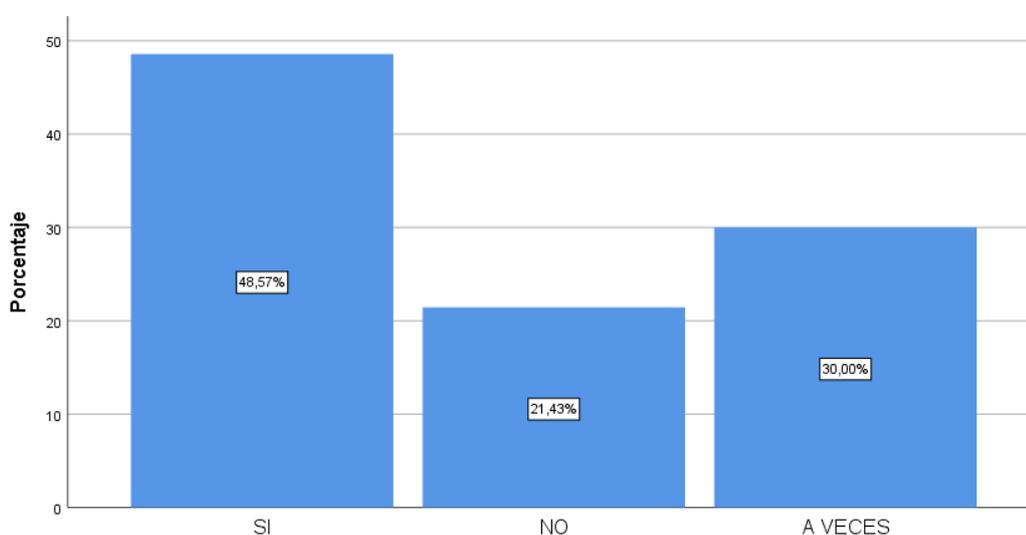
Al recoger sus documentos que solicitud, usted está conforme con los resultados esperados



Interpretación: El 84.9% de los encuestados están conformes con los resultados esperados al recoger sus documentos solicitados. También el 15.1% de los encuestados están conformes solo en algunas ocasiones. Estos resultados indican que la gran mayoría de los encuestados están satisfechos con los resultados obtenidos al recoger sus documentos, lo que refleja un alto nivel de cumplimiento de expectativas por parte de la institución. Sin embargo, hay un pequeño porcentaje que experimenta inconsistencia en la satisfacción, sugiriendo áreas donde se podría mejorar para asegurar una mayor consistencia en la calidad del servicio.

Tabla 16*La limpieza y el orden del local donde ha sido atendido cumple sus expectativas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	170	48,6	48,6	48,6
	NO	75	21,4	21,4	70,0
	A VECES	105	30,0	30,0	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

Figura 13*La limpieza y el orden del local donde ha sido atendido cumple sus expectativas*

Interpretación: El 48.6% de los encuestados consideran que la limpieza y el orden del local donde han sido atendidos cumplen con sus expectativas. También el 21.4% de los encuestados consideran que la limpieza y el orden del local no cumplen con sus expectativas. Por otra parte, el 30.0% de los encuestados consideran que la limpieza y el orden del local cumplen con sus expectativas solo en algunas ocasiones. Estos resultados sugieren que menos de la mitad de los encuestados están completamente satisfechos con la limpieza y el orden del local, mientras que una proporción significativa (51.4%) experimenta insatisfacción o inconsistencia en este aspecto. Esto indica una necesidad de mejorar y mantener consistentemente la limpieza y el orden en las instalaciones para satisfacer mejor las expectativas de los usuarios.

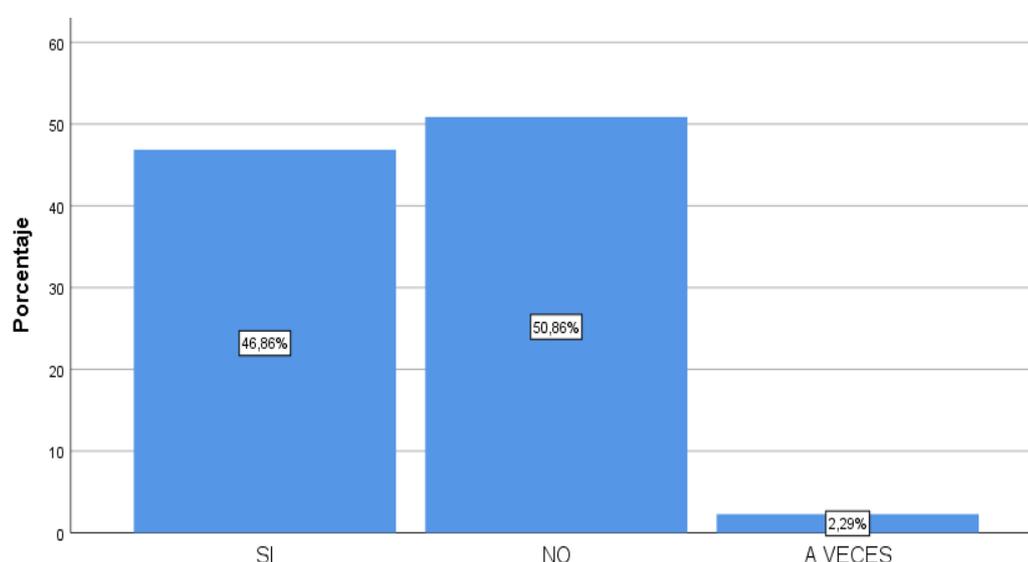
Tabla 17

Considera usted que la infraestructura y ambiente (iluminación, ruido y ventilación) del local son los adecuados para una atención al público

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	164	46,9	46,9	46,9
	NO	178	50,9	50,9	97,7
	A VECES	8	2,3	2,3	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

Figura 14

Considera usted que la infraestructura y ambiente (iluminación, ruido y ventilación) del local son los adecuados para una atención al público



Interpretación: El 46.9% de los encuestados consideran que la infraestructura y el ambiente (iluminación, ruido y ventilación) del local son adecuados para la atención al público. También, el 50.9% de los encuestados consideran que la infraestructura y el ambiente no son adecuados. Por otra parte, el 2.3% de los encuestados consideran que la infraestructura y el ambiente son adecuados solo en algunas ocasiones. Estos resultados indican que más de la mitad de los encuestados (53.1%) perciben problemas con la infraestructura y el ambiente del local, sugiriendo que hay una necesidad significativa de mejorar estos aspectos para proporcionar un entorno más adecuado para la atención al público.

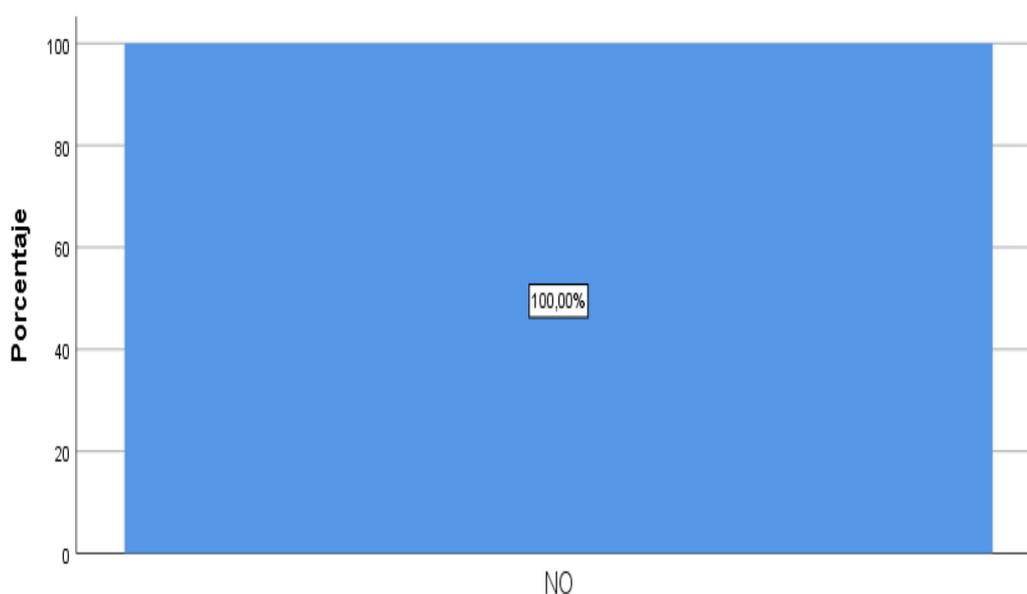
Tabla 18

La institución cuenta con ventanillas preferenciales para una atención tal y como manda la Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, los adultos mayores, discapacitados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	350	100,0	100,0	100,0

Figura 15

La institución cuenta con ventanillas preferenciales para una atención tal y como manda la Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, los adultos mayores, discapacitados



Interpretación: El 100% de los encuestados indicaron que la institución no cuenta con ventanillas preferenciales para la atención, conforme a la Ley N° 27408, que establece la atención preferente a mujeres embarazadas, adultos mayores y personas con discapacidad. Estos resultados señalan una falta total de cumplimiento con la ley en cuanto a la provisión de ventanillas preferenciales, lo que representa una necesidad urgente de la institución para implementar estas medidas y cumplir con los requerimientos legales para atender adecuadamente a estos grupos vulnerables.

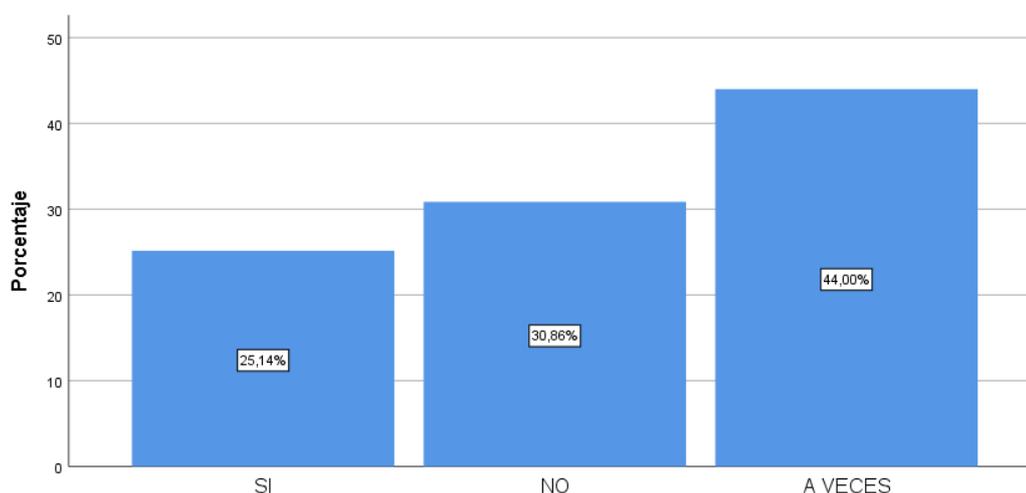
Tabla 19

Suele utilizar la página web (<https://www.gob.pe/unidad de gestión educativa local Huánuco huanuco>) de la institución para gestionar algún trámite o informarse de ella

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	88	25,1	25,1	25,1
	NO	108	30,9	30,9	56,0
	A VECES	154	44,0	44,0	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

Figura 16

Suele utilizar la página web (<https://www.gob.pe/unidad de gestión educativa local Huánuco huanuco>) de la institución para gestionar algún trámite o informarse de ella



Interpretación: El 25.1% de los encuestados suelen utilizar la página web de la institución para gestionar trámites o informarse. También, el 30.9% de los encuestados no utilizan la página web para estos fines. Por otra parte, el 44.0% de los encuestados utilizan la página web solo en algunas ocasiones. Estos resultados sugieren que la mayoría de los encuestados no utiliza la página web de manera consistente para gestionar trámites o informarse, lo que indica una oportunidad para mejorar la funcionalidad y accesibilidad del sitio web, así como para promover su uso entre los usuarios.

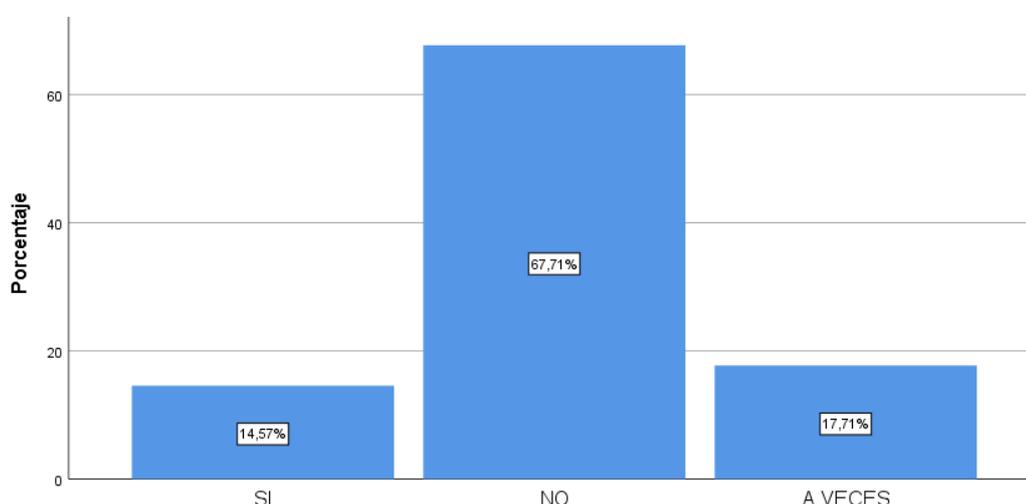
Tabla 20

Suele utilizar la línea telefónica 062 - 4801202, de la institución para gestionar algún trámite o informarse de ella

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	51	14,6	14,6	14,6
	NO	237	67,7	67,7	82,3
	A VECES	62	17,7	17,7	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

Figura 17

Suele utilizar la línea telefónica 062 - 4801202, de la institución para gestionar algún trámite o informarse de ella



Interpretación: El 14,6 % de los encuestados suelen utilizar la línea telefónica de la institución para gestionar algún trámite. También el 67,7% de los encuestados no utilizan la línea telefónica. Por otra parte, el 17,7% de los encuestados utilizan la línea telefónica solo en algunas ocasiones. Estos resultados indican que la mayoría de los encuestados no utilizan la línea telefónica de la institución, lo que sugiere que este canal de comunicación podría no ser tan popular o efectivo como se espera. Esto puede señalar una necesidad de mejorar la línea telefónica o de fomentar su uso, asegurándose de que sea un recurso accesible y útil para los usuarios.

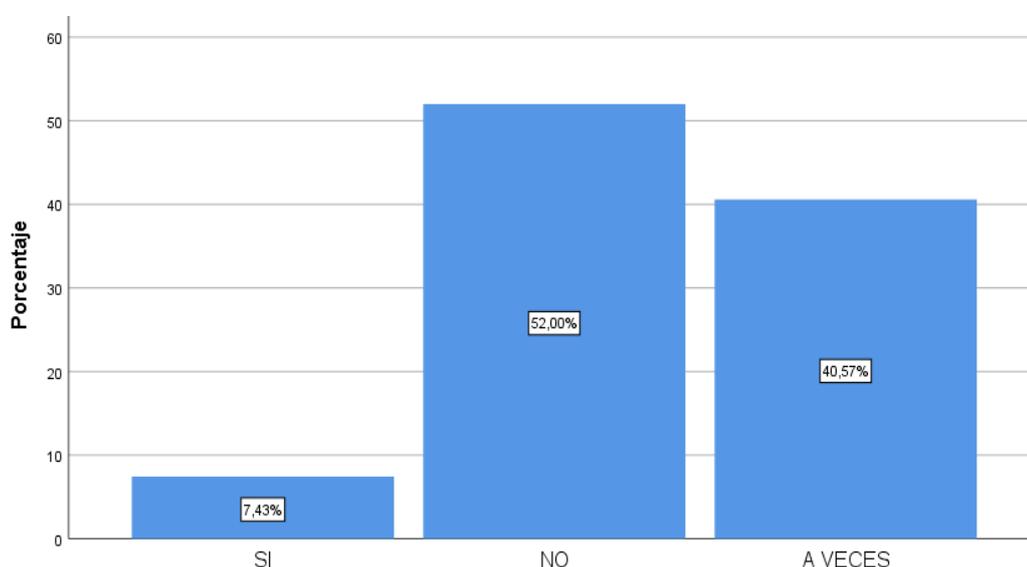
Tabla 21

Los horarios establecidos por la institución para la atención al público son de su agrado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	26	7,4	7,4	7,4
	NO	182	52,0	52,0	59,4
	A VECES	142	40,6	40,6	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

Figura 18

Los horarios establecidos por la institución para la atención al público son de su agrado



Interpretación: Un 52.0% está satisfecho con los horarios de atención al público establecidos por la institución. Solo un 7.4% de los usuarios considera que los horarios son de su agrado, mientras que un 40.6% los encuentra aceptables en algunas ocasiones. Esto indica que los horarios actuales no satisfacen a la mayoría de los usuarios, lo que sugiere la necesidad de revisar y posiblemente ajustar los horarios para mejorar la accesibilidad y conveniencia para el público.

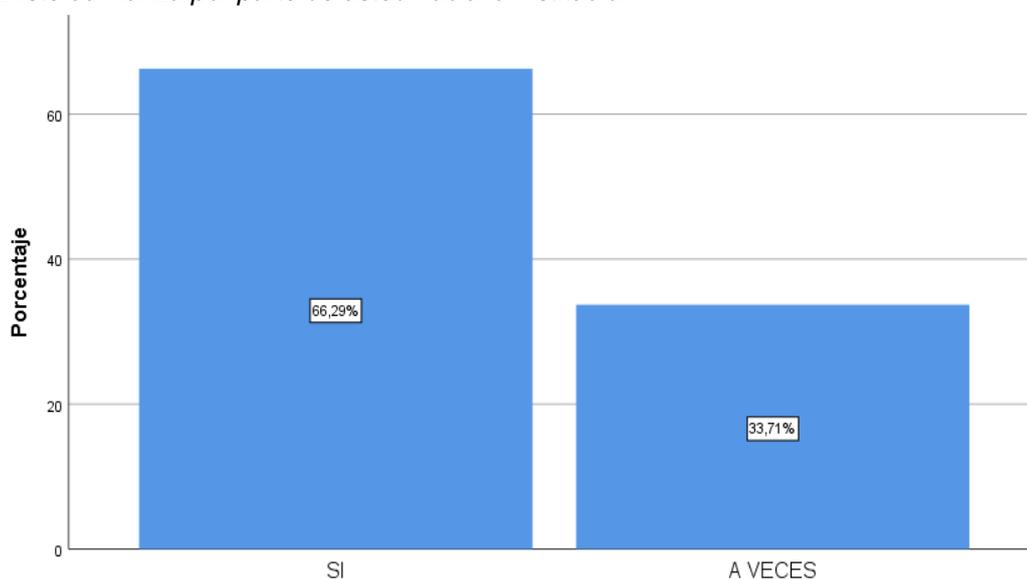
Tabla 22

Existe confianza por parte de usted hacia la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	232	66,3	66,3	66,3
	A VECES	118	33,7	33,7	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

Figura 19

Existe confianza por parte de usted hacia la institución



Interpretación: El 66.3% de los encuestados tienen confianza en la institución. También el 33.7% de los encuestados tienen confianza en la institución solo en algunas ocasiones. Estos resultados muestran que la mayoría de los encuestados confían en la institución, aunque un tercio experimenta dudas en ciertos momentos. Esto indica una base sólida de confianza, pero también sugiere la necesidad de trabajar en la consistencia y la transparencia para fortalecer la confianza entre todos los usuarios.

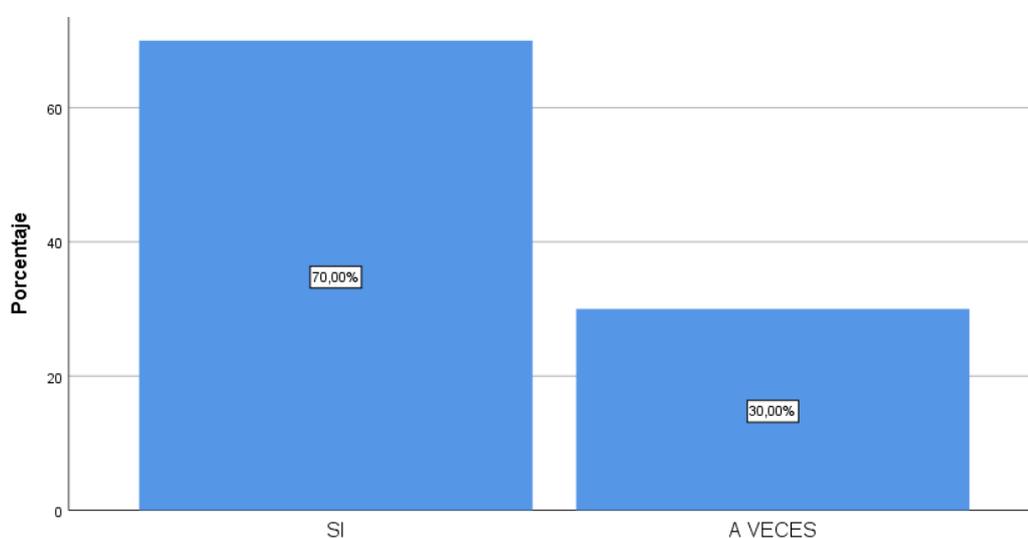
Tabla 23

Confía en el personal que le atendió

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	245	70,0	70,0	70,0
	A VECES	105	30,0	30,0	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

Figura 20

Confía en el personal que le atendió



Interpretación: El 70.0% de los encuestados confían en el personal que les atendió. También el 30.0% de los encuestados confían en el personal solo en algunas ocasiones. Estos resultados indican que la mayoría de los encuestados confían en el personal de la institución, aunque un porcentaje significativo (30.0%) experimenta confianza solo de manera ocasional. Esto sugiere que, si bien el personal en general es confiable, hay espacio para mejorar la consistencia en la calidad de la atención para aumentar la confianza entre todos los usuarios.

4.2. RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO A LA CALIDAD DEL SERVICIO Y DIMENSIONES

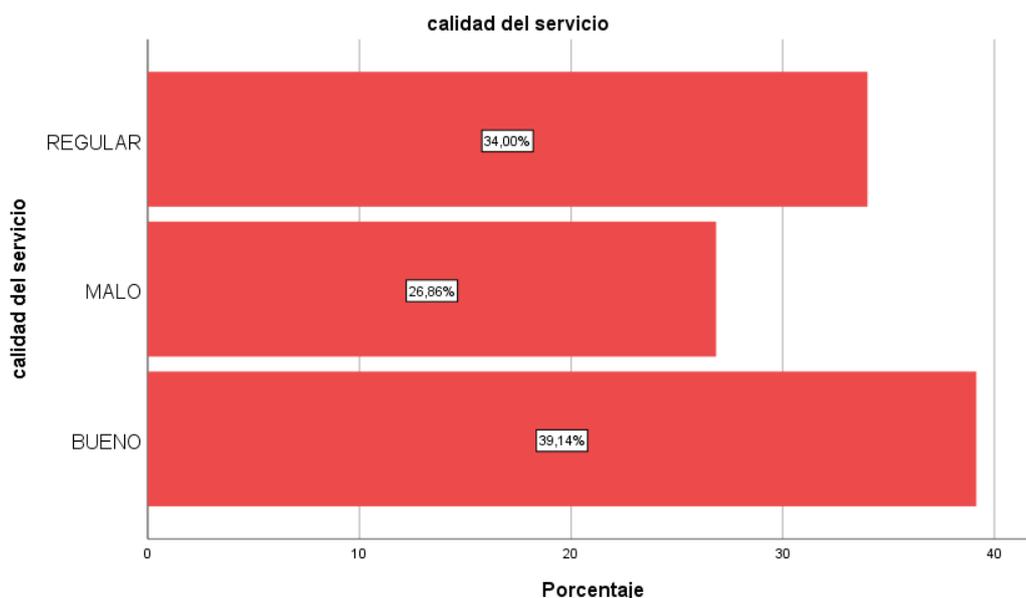
Tabla 24

Calidad del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	137	39,1	39,1	39,1
	MALO	94	26,9	26,9	66,0
	REGULAR	119	34,0	34,0	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

Figura 21

Calidad del servicio



Interpretación: En relación con la variable calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco, los resultados indican que el 39.1% de los usuarios considera que el servicio es bueno, mientras que el 34.0% lo califica como regular y el 26.9% lo percibe como malo. Estos datos sugieren que, aunque una porción significativa de usuarios está satisfecha con la calidad del servicio, una mayoría considera que hay áreas que necesitan mejoras, con una parte notable de usuarios que tiene una percepción negativa.

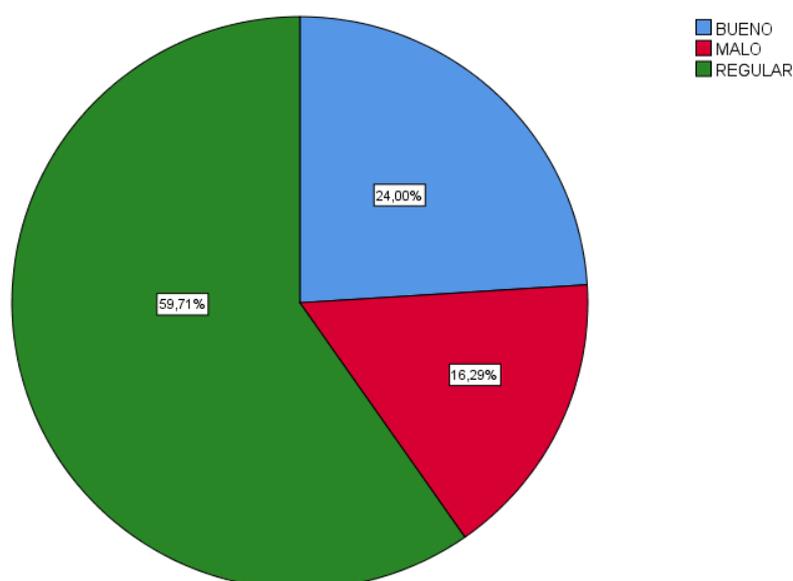
Tabla 25

Dimensión: Trato profesional durante la atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	84	24,0	24,0	24,0
	MALO	57	16,3	16,3	40,3
	REGULAR	209	59,7	59,7	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

Figura 22

Dimensión: Trato profesional durante la atención



Interpretación: En la dimensión trato profesional durante la atención en la Unidad de gestión educativa local Huánuco, los resultados muestran que el 24.0% de los usuarios considera que el trato es bueno, mientras que el 59.7% lo califica como regular y el 16.3% lo percibe como malo. Esto indica que la mayoría de los usuarios tiene una percepción menos favorable sobre el trato recibido; lo que resalta la necesidad de mejorar la profesionalidad en la atención para elevar la satisfacción general.

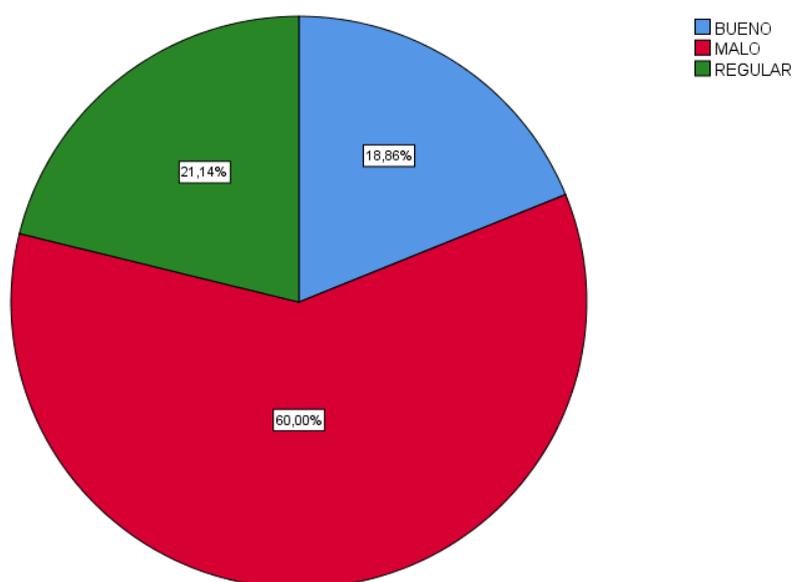
Tabla 26

Dimensión: Información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	66	18,9	18,9	18,9
	MALO	210	60,0	60,0	78,9
	REGULAR	74	21,1	21,1	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

Figura 23

Dimensión: Información



Interpretación: En la dimensión información en la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco, los resultados muestran que solo el 18.9% de los usuarios considera que la información proporcionada es buena, mientras que el 60.0% la califica como mala y el 21.1% como regular. Estos datos revelan que una mayoría significativa de usuarios tiene una percepción negativa sobre la calidad de la información, lo que subraya la necesidad urgente de mejorar la comunicación y la claridad en la información brindada a los usuarios.

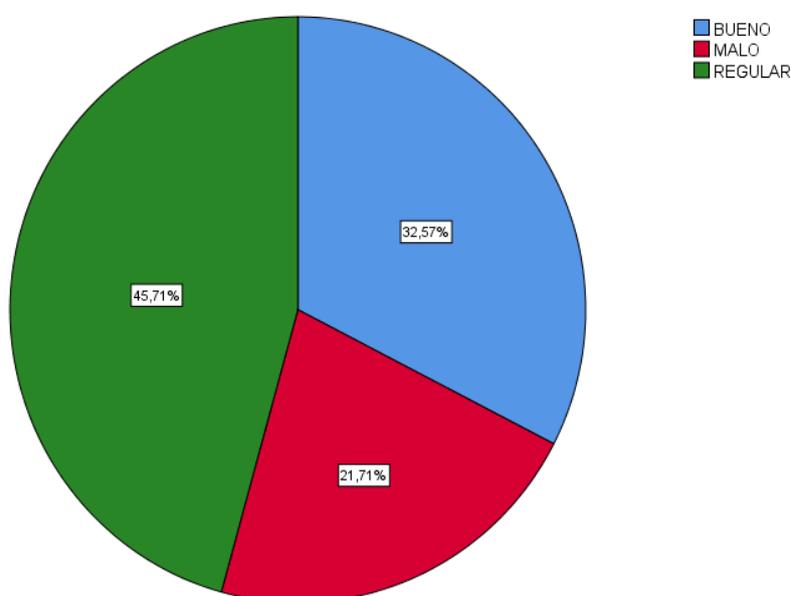
Tabla 27

Dimensión: Tiempo de provisión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	114	32,6	32,6	32,6
	MALO	76	21,7	21,7	54,3
	REGULAR	160	45,7	45,7	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

Figura 24

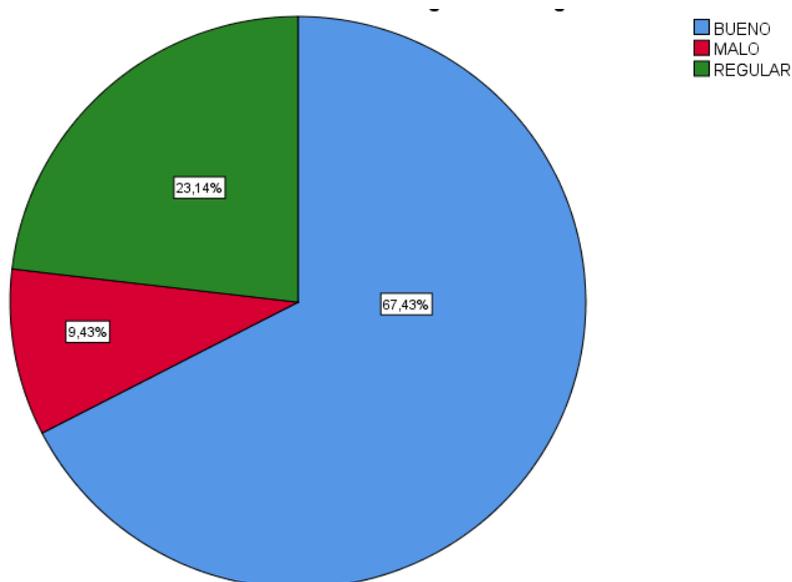
Dimensión: Tiempo de provisión



Interpretación: En la dimensión Tiempo de provisión en la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco, los resultados indican que el 32.6% de los usuarios considera que es bueno, mientras que el 45.7% lo califica como regular y el 21.7% lo percibe como malo. Estos datos sugieren que, aunque una parte de los usuarios está satisfecha con el Tiempo de provisión, la mayoría lo considera regular o deficiente, lo que apunta a la necesidad de mejorar la planificación y la anticipación en los servicios ofrecidos.

Tabla 28*Dimensión: Resultado de la gestión/entrega*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	236	67,4	67,4	67,4
	MALO	33	9,4	9,4	76,9
	REGULAR	81	23,1	23,1	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

Figura 25*Dimensión: Resultado de la gestión/entrega*

Interpretación: Los resultados de la percepción de los usuarios respecto a la dimensión resultado de la gestión/entrega muestran que una mayoría, el 67.4%, considera que la gestión y entrega son buenas. Sin embargo, un 9.4% de los usuarios tiene una percepción negativa (malo), y un 23.1% lo califica como regular. Estos datos indican que, aunque la mayoría de los usuarios está satisfecha con la gestión y entrega, hay una proporción significativa de usuarios que no están completamente satisfechos, lo que señala áreas potenciales de mejora.

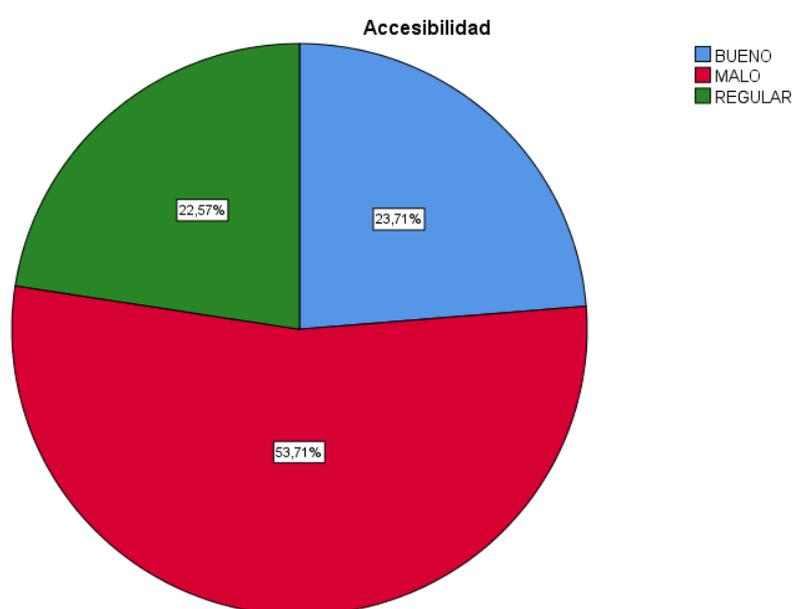
Tabla 29

Dimensión: Accesibilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	83	23,7	23,7	23,7
	MALO	188	53,7	53,7	77,4
	REGULAR	79	22,6	22,6	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

Figura 26

Dimensión: Accesibilidad



Interpretación: En la dimensión accesibilidad en la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco, los resultados muestran que solo el 23.7% de los usuarios considera que es buena, mientras que el 53.7% la califica como mala y el 22.6% como regular. Estos datos indican que más de la mitad de los usuarios percibe problemas significativos en la accesibilidad, lo que destaca la necesidad urgente de mejorar este aspecto para facilitar el acceso a los servicios.

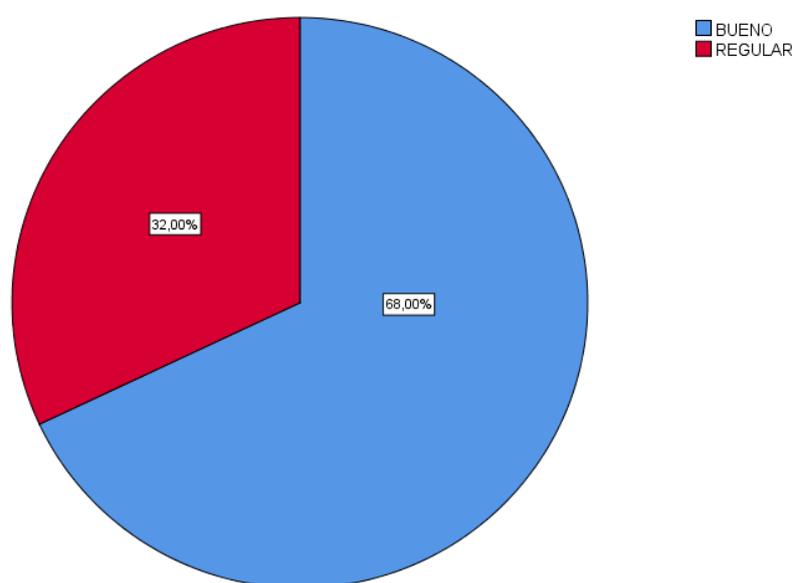
Tabla 30

Dimensión: Confianza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	238	68,0	68,0	68,0
	REGULAR	112	32,0	32,0	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

Figura 27

Dimensión: Confianza



Interpretación: Los datos para la dimensión confianza indican que una mayoría de usuarios, el 68.0%, perciben un buen nivel de confianza. Sin embargo, el 32.0% de los usuarios califica la confianza como regular. Esto sugiere que, aunque la mayoría de los usuarios confían en los servicios o información proporcionados, todavía hay un segmento considerable que no siente una confianza total. Este dato señala la importancia de fortalecer y mejorar los aspectos relacionados con la confianza para aumentar la satisfacción general y asegurar que más usuarios sientan un alto grado de confianza.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Respecto al objetivo general: Analizar la percepción que tienen los usuarios respecto a la calidad del servicio de la Unidad de gestión educativa local Huánuco. Los datos muestran (tabla 23) que el 39.1% de los usuarios valora el servicio como bueno, mientras que el 34.0% lo ve como regular y el 26.9% lo califica como malo. Esto indica que, aunque una parte notable de usuarios está satisfecha, la mayoría cree que hay áreas del servicio que necesitan ser mejoradas, con una fracción considerable que tiene una opinión negativa. Chocano (2022) en su estudio tuvo como objetivo describir la calidad de servicio en Osinergmin Huánuco en tiempos de Covid-19 - 2022, donde la autora nos dice que la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de servicio es alta, con un 99.2% de satisfacción. También, Cristancho (2021) en su estudio tuvo como objetivo determinar el comportamiento de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, donde concluye que la calidad del servicio es buena, pero de todas maneras es necesario que el nivel de calidad suba más para poder incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios. Por otra parte, Guerra (2022) difiere con los resultados positivos encontrados, su estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de percepción de la calidad de servicios al usuario en la RENIEC, dicho investigador concluye que la percepción de la calidad de servicios es regular (67.7%). Esto sugiere que hay una percepción generalizada de que el servicio podría mejorar, pero no es considerado pésimo. Así mismo, Moreno (2021) en su investigación tuvo como objetivo determinar la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Pacora, Ica, donde concluye que el nivel de calidad de servicio es regular, en el cual se evidenció que aún falta mucho para ofrecer un buen servicio, debido a que los usuarios no se sienten satisfechos en su totalidad con la prestación que ofrece la Municipalidad Distrital de Pacora. Y por último Zouari y Abdelhedi (2021), definen a la calidad del servicio y nos dice que es un elemento fundamental para alcanzar la satisfacción de los clientes. La satisfacción del cliente se refiere

a la evaluación interna que cada persona hace sobre si sus necesidades fueron o no cubiertas mediante la prestación del servicio.

Respecto al objetivo específico 1: Analizar la percepción de la calidad del servicio que tienen los usuarios respecto al trato profesional durante la atención en la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco. Los resultados muestran que (tabla 24) el 59.7% de los usuarios considera que el trato es regular, mientras que el 24.0% lo califica como bueno y el 16.3% lo percibe como malo. Esto indica que la mayoría de los usuarios tiene una percepción menos favorable sobre el trato recibido. Contrastando nuestros resultados obtenidos tenemos a Puican (2021), en su investigación tuvo como objetivo conocer los niveles de percepción de la calidad de atención de los usuarios de las entidades públicas de la ciudad de Jaén, donde el autor evidencia que el 56% señalan que la percepción sobre la atención recibida es predominantemente baja, ya que el 38% de los encuestados la calificó como regular, mientras que solo el 6% la consideró alta. Esto evidencia que la atención proporcionada por los trabajadores de las entidades públicas presenta diversas deficiencias, lo que a su vez genera un malestar generalizado entre la ciudadanía. También Chinchayán (2018) en su investigación tuvo como objetivo determinar la percepción de la calidad del servicio en dicha entidad, los resultados respecto a la empatía determinan que el 14,9% de los usuarios manifiestan que es regular, el 30.2% es buena y el 54,8% es muy buena la percepción de la empatía, este punto coincide con nuestra investigación. Por último, la Presidencia del Consejo de ministros (2021) define al trato profesional durante la atención y nos dice que es un aspecto fundamental en la percepción de calidad del servicio en las organizaciones públicas. Este concepto se refiere a la manera en que los empleados de una entidad tratan a los usuarios o ciudadanos que solicitan sus servicios. Involucra el nivel de respeto, cortesía, empatía, y profesionalismo con el que se atienden las necesidades y preocupaciones de las personas.

Respecto al objetivo específico 2: Analizar la percepción de la calidad del servicio que tienen los usuarios respecto a la información de la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco. Los resultados muestran que (tabla

25) el 60.0% de los encuestados la califica como mala, el 18.9% de los usuarios considera que la información proporcionada es buena, mientras que el 21.1% la califica como regular. Estos datos revelan que una mayoría significativa de usuarios tiene una percepción negativa sobre la calidad de la información. Contrastando los resultados de la investigación, tenemos a Chocano (2021) Según los resultados obtenidos, el 79.4% de los encuestados considera que la información proporcionada por el personal de la Oficina Regional de Osinergmin en Huánuco es alta, y el 17.05% la califica como de nivel medio. Otros resultados obtenidos por la autora indican que el 49.2 % de los encuestados consideran que casi siempre y un 47.6 % menciona que siempre el personal de Osinergmin le brinda información suficientemente detallada y completa. Por último, la Presidencia del Consejo de ministros (2021) define a la información y nos dice que, desde el contexto de la calidad del servicio en una organización pública, se refiere a que la información proporcionada a los usuarios sea clara, precisa, accesible y completa. Esto incluye toda la información que los usuarios reciben desde su primer contacto con la entidad hasta la finalización del proceso de atención y resolución de sus solicitudes.

Respecto al objetivo específico 3: Analizar la percepción de la calidad del servicio que tienen los usuarios respecto al Tiempo de provisión de la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco – 2024. Los resultados indican que (tabla 26) el 45.7% lo califica como regular el Tiempo de provisión, mientras que el 32.6% y 24.7% de los usuarios considera que es bueno y malo, también podemos observar en la (tabla 10) respecto al tiempo de espera para ser atendido, los resultados revelan que el 34.3% de los usuarios considera que tiempo para ser atendido si es oportuno, mientras que el 45.7% cree que solo a veces es adecuado, y un 20.0% de los encuestados dijeron que no. Estos datos sugieren que, aunque una parte de los usuarios está satisfecha con el tiempo, la mayoría lo considera regular o deficiente. Contrastando los resultados de la investigación, tenemos a Chocano (2021) donde la autora expone que los usuarios consideran que el tiempo de espera para la atención es el adecuado (94.6 %). Por otra parte, Guerra (2022) en su investigación evidencia resultados

negativos y menciona que el 85.5% expresa que nunca se les brinda un servicio rápido o a tiempo, y asimismo el 14.5% expresa que casi nunca. También tenemos a Iza (2021) en su investigación, ella evidencia resultados positivos en relación con el tiempo de tramitación y nos menciona que el 61.44% se siente muy satisfecho con el cumplimiento de los plazos, y un 22% se declara satisfecho. Sin embargo, otro 22% mantiene una postura neutral, mientras que un 11% expresa una fuerte insatisfacción con el tiempo de tramitación. Y por último, la Presidencia del Consejo de Ministros (2021) define la dimensión Tiempo de provisión y nos dice que el tiempo de espera abarca desde que una persona solicita atención hasta que recibe el resultado, incluyendo la cantidad de veces que debe contactarse con la entidad. También considera el cumplimiento de los plazos establecidos para la prestación del servicio.

Respecto al objetivo específico 4: Analizar la percepción de la calidad del servicio que tienen los usuarios respecto al resultado de la gestión/entrega de la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco – 2024. Los resultados indican que (tabla 27), el 67.4%, considera que la gestión y entrega son buenas. Sin embargo, un 9.4% de los usuarios tiene una percepción negativa (malo), y un 23.1% lo califica como regular, profundizando más esta dimensión podemos observar en la tabla 12, el 31.1% de los encuestados consideran que es fácil realizar los trámites administrativos en la institución, y un 49.7 % mencionó que a veces es fácil realizar los trámites, estos datos indican que, aunque la mayoría de los usuarios está satisfecha con la gestión y entrega, hay una proporción significativa de usuarios que no están completamente satisfechos. Contrastando nuestros resultados tenemos a Chocano (2021), la investigadora hace referencia a la dimensión resultado de la gestión/entrega de Osinergmin y nos dice que esta dimensión fue calificada por los usuarios como medio con un 59.5% y el 40.4% de los usuarios lo considera esta dimensión como al alto, y por último, la Presidencia del Consejo de Ministros (2021) define sobre el resultado de la gestión/entrega y nos dice que mide la efectividad y calidad del servicio o producto que una entidad pública ofrece al usuario al concluir un trámite o solicitud. Evalúa si

el servicio entregado cumple con las expectativas y necesidades del usuario, considerando tanto la precisión como la utilidad del resultado.

Respecto al objetivo específico 5: Analizar la percepción de la calidad del servicio que tienen los usuarios respecto a la accesibilidad de la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco – 2024. Los resultados muestran que (tabla 28) el 53.7% la califica como mala a la dimensión accesibilidad, mientras que el 23.7% de los usuarios considera que es buena y el 22.6% como regular. Estos datos indican que más de la mitad de los usuarios percibe problemas significativos en la accesibilidad. También podemos ver en nuestra investigación (tabla 16) que 46.9% de los encuestados consideran que la infraestructura y el ambiente (iluminación, ruido y ventilación) del local si son los adecuados para la atención al público también, el 50.9% de los encuestados consideran que la infraestructura y el ambiente no son los adecuados. Contrastando los resultados de la investigación, tenemos a Corrales (2022) en su investigación determinó que los elementos tangibles (ambientes, instalaciones), donde se puede identificar que el 54.8% se encuentran satisfechos, un 23.4% insatisfecho, un 9.6% muy satisfecho y un 8.6% ni satisfecho ni insatisfecho, es decir que la mayoría de los usuarios está satisfecho con la dimensión que abarca los elementos tangibles (ambientes, instalaciones) de la institución lo que es importante para tener en cuenta al momento de realizar planes de mejora en infraestructura de la institución. Chocano (2022) en su estudio, se concluye que la percepción de los usuarios sobre la accesibilidad del personal de la oficina de Osinergmin es elevada, alcanzando un 97.6 % de satisfacción. Además, se destaca que la información que los usuarios necesitan está disponible en el sitio web de la entidad, y en caso de requerirlo, se les proporciona fácilmente a través de correo electrónico, y por último, la Presidencia del Consejo de ministros (2021) define la accesibilidad y nos dice que es un conductor y se refiere a la facilidad que tienen las personas para acceder a los servicios ofrecidos a través de los diferentes canales de atención de la entidad pública.

Respecto al objetivo específico 6: Analizar la percepción de la calidad del servicio que tienen los usuarios respecto a la confianza de la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco – 2024. Los resultados muestran que (tabla 29) el 68.0% perciben un buen nivel de confianza. Sin embargo, el 32.0% de los usuarios califica la confianza como regular. Esto sugiere que, aunque la mayoría de los usuarios confían en los servicios o información proporcionados, todavía hay un segmento considerable que no siente una confianza total. Contrastando los resultados obtenidos, tenemos a Cristancho (2021) donde el investigador nos manifiesta que el 33.58% de los encuestados piensan que no hay veracidad de parte de los trabajadores de la municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún; por otra parte, también nos menciona que 28.83% de los encuestados indica que casi nunca hay honestidad de parte de los trabajadores de la municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún; y por último también menciona que el 33.13% cree que nunca la reputación de los trabajadores es buena. También la investigadora, Iza (2021) hace referencia a la confianza en las tareas realizadas por los funcionarios del Registro Mercantil de Ambato, donde los encuestados mencionaron en un 41 % que se considera muy satisfecho con esto, y el 33 % satisfecho. Y por último, la Presidencia del Consejo de ministros (2021) define la dimensión confianza y nos dice que es la legitimidad que la entidad pública genera ante las personas. Este conductor puede verse afectado de suscitarse algún aspecto o incidente dado sin justificación alguna o que altere el resultado de la gestión o del servicio demandado.

CONCLUSIONES

1. En relación con el objetivo general de analizar la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco, los resultados muestran que, (tabla 23) aunque un 39.1% de los usuarios percibe el servicio como bueno, existe una mayoría significativa (60.9%) que considera que la calidad del servicio necesita mejoras, ya sea calificándolo como regular o malo. Esta distribución indica que, a pesar de que se reconocen aspectos positivos, la percepción general apunta a la existencia de deficiencias en la prestación del servicio que requieren atención. Estos hallazgos subrayan la importancia de implementar estrategias de mejora continua para elevar la satisfacción y percepción positiva entre los usuarios.
2. En relación con el objetivo específico 1 de analizar la percepción de los usuarios sobre el trato profesional durante la atención en la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco, los resultados revelan una tendencia preocupante. Con solo un 24.0% de los usuarios calificando el trato como bueno, y una mayoría del 59.7% considerándolo regular, junto con un 16.3% que lo percibe como malo, queda claro que existe una necesidad urgente de mejorar la profesionalidad en la atención. Estos datos subrayan la importancia de capacitar al personal y fortalecer las habilidades de servicio para garantizar que los usuarios se sientan valorados y atendidos de manera adecuada, lo que podría tener un impacto significativo en la percepción general de la calidad del servicio.
3. En relación con el objetivo específico 2 de analizar la percepción de los usuarios sobre la calidad de la información proporcionada por la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco, los resultados son contundentes. Con solo un 18.9% (tabla 25) de usuarios valorando la información como buena y una mayoría significativa del 60.0% calificándola como mala, queda claro que la comunicación y la claridad en la información son áreas críticas que requieren mejoras urgentes. Estos datos indican que, para elevar la satisfacción de los usuarios, es fundamental priorizar la transparencia y la efectividad en la comunicación de la información,

asegurando que los usuarios reciban datos precisos y accesibles que respondan a sus necesidades.

4. En relación con el objetivo específico 3 de analizar la percepción de los usuarios sobre el Tiempo de provisión en la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco, los resultados reflejan una inquietud notable. Aunque un 32.6% (tabla 26) de los usuarios considera que el Tiempo de provisión es bueno, una mayoría significativa lo califica como regular (45.7%) o malo (21.7%). Estos datos indican que, aunque algunos usuarios están satisfechos, existe una percepción generalizada de que la planificación y anticipación en los servicios podrían mejorar. Esto subraya la importancia de optimizar la gestión del tiempo y los procesos de provisión para cumplir mejor con las expectativas de los usuarios y elevar la percepción general de la calidad del servicio.
5. En relación con el objetivo específico 4 de analizar la percepción de los usuarios sobre el resultado de la gestión y entrega en la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco, los resultados son mayormente positivos, con un 67.4% (tabla 27) de los usuarios satisfechos. Sin embargo, un 32.5% de los usuarios tiene percepciones que varían entre regular (23.1%) y malo (9.4%). Estos datos sugieren que, aunque la mayoría de los usuarios valora positivamente la gestión y entrega, existen áreas que podrían beneficiarse de una mayor atención para mejorar aún más la satisfacción de todos los usuarios. Esto subraya la necesidad de seguir perfeccionando los procesos para asegurar que la calidad percibida sea consistente y satisfactoria para una mayor proporción de usuarios.
6. En relación con el objetivo específico 5 de analizar la percepción de los usuarios sobre la accesibilidad en la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco, los resultados revelan un desafío significativo. Con solo un 23.7% de los usuarios calificando la accesibilidad como buena y más de la mitad (53.7%) considerándola mala, es evidente que este es un área crítica que requiere mejoras inmediatas. Estos datos subrayan la urgencia de abordar los problemas de accesibilidad para asegurar que todos los usuarios puedan acceder a los servicios de manera efectiva y

sin dificultades, lo cual es esencial para mejorar la percepción general de la calidad del servicio.

7. En relación con el objetivo específico 6 de analizar la percepción de los usuarios sobre la confianza en la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco, los resultados son mayormente positivos, con un 68.0% de los usuarios que perciben un buen nivel de confianza. Sin embargo, el hecho de que un 32.0% califique la confianza como regular indica que aún hay espacio para mejorar. Estos datos sugieren que, aunque la mayoría de los usuarios confían en los servicios o la información brindada, es crucial continuar fortaleciendo los elementos que inspiran confianza para asegurar que todos los usuarios sientan un alto grado de seguridad y satisfacción en sus interacciones con la institución.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda implementar un programa integral de mejora continua en la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco que aborde las áreas identificadas como deficientes, enfocándose en mejorar la consistencia y eficiencia del servicio. Esto incluye capacitar al personal en atención al cliente para así mejorar los procesos de atención internos. Al hacerlo, se podría elevar tanto la satisfacción como la percepción positiva del servicio, reduciendo la proporción de usuarios insatisfechos.
2. Para mejorar la calidad del servicio respecto al trato profesional durante la atención en la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco, es fundamental implementar un enfoque integral que aborde las áreas clave identificadas. Se recomienda capacitar al personal en atención al cliente para asegurar un trato consistente y atento, mejorando la satisfacción en la forma de saludar y demostrando un mayor interés hacia los usuarios. Además, es crucial establecer procedimientos claros y eficientes para la orientación previa a la atención en ventanillas, para así garantizar una mayor rapidez en la gestión de trámites. Finalmente, es necesario revisar y ajustar los procedimientos de atención para alinearlos mejor con las expectativas y necesidades de los usuarios, lo que contribuirá a reducir la insatisfacción general y mejorar la percepción del servicio.
3. Se recomienda mejorar significativamente la disponibilidad y accesibilidad de la información sobre gestiones en los canales digitales de la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco, especialmente en su página web, y redes para garantizar que los usuarios puedan acceder fácilmente a la información que necesitan. Además, es crucial capacitar al personal para que brinde información precisa y clara de manera consistente, cerrando así la brecha comunicativa identificada. Esto no solo reducirá la frustración de los usuarios, sino que también mejorará la eficiencia en la gestión de trámites y la percepción general del servicio.
4. Se recomienda que la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco implemente un sistema de gestión de tiempos que optimice tanto el

tiempo de espera como la duración de la atención en módulos o ventanillas. Esto podría incluir la introducción de herramientas de gestión de turnos como se suele ver en los bancos, la asignación más eficiente del personal, y la capacitación continua para asegurar un servicio más ágil y consistente. Al abordar las inconsistencias percibidas, se mejoraría la satisfacción general de los usuarios y se garantizaría una experiencia más uniforme y eficiente.

5. Se recomienda que la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco hacer una revisión periódica de los requisitos documentales, asegurando que solo se soliciten los documentos estrictamente necesarios, lo que podría reducir la percepción de burocracia innecesaria. Finalmente, para mantener el alto nivel de satisfacción con los resultados esperados, la institución debe continuar garantizando la calidad en la entrega de documentos, al mismo tiempo que trabaja en mejorar la consistencia en la satisfacción de los usuarios, abordando cualquier área de insatisfacción que pueda surgir.
6. Se recomienda que la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco realice una revisión integral de su infraestructura y ambiente de atención al público, priorizando mejoras en iluminación, ruido, y ventilación para crear un entorno más adecuado y cómodo. Es urgente que la institución implemente ventanillas preferenciales conforme a la Ley N° 27408, asegurando así la atención adecuada a mujeres embarazadas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad. Además, se sugiere mejorar la promoción y accesibilidad de la línea telefónica como canal de atención, y revisar los horarios de atención al público para alinearlos mejor con las necesidades de los usuarios, con el fin de aumentar la satisfacción general y la accesibilidad del servicio.
7. Se recomienda a la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco, implementar estrategias que aumenten aún más la confianza ya existente en la institución, así como mejorar la comunicación para garantizar que la información y los procesos sean claros y accesibles en todo momento. Al abordar estas áreas, la institución puede consolidar la confianza de los usuarios y reducir las dudas que algunos experimentan.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre Lara, V. M. (2023, enero 30). *El Arte de Saludar*. LinkedIn.com.
<https://es.linkedin.com/pulse/el-arte-de-saludar-victor-m-aguirre-lara>
- Amaro Guzmán, R. (1994). *Introducción a la administración pública*. Editorial McGraw-Hill.
- Blas, F., Uribe, Y., Cacho, A., Valqui, J. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática (1ra ed.). *Revista de Ciencias Sociales*.
<https://www.redalyc.org/journal/280/28071845024/html/>
- Corrales Vargas, N. V. (2022). *Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos de la Agencia del Registro Civil Latacunga-Ecuador* [Tesis de posgrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional UTA.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35345/1/46%20ADP.pdf>
- Chinchayán Alva, A. C. (2018). *Percepción de la calidad de servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, sede central Lima, 2017*. [Tesis de posgrado, Universidad Cesar vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19662>
- Cristancho, Z. (2021). *La calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, Provincia de Leoncio Prado, Departamento de Huánuco, 2021*. [Tesis pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional.
<https://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/3202>
- Chocano Ávila, A. M. (2022). Percepción de la calidad de servicio en la oficina regional de Osinergmin Huánuco en tiempos de Covid-19–2022. [Tesis pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH.
<https://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/3720>

- Da Silva, D (2022, junio 27). *Gestión de llamadas: cómo hacer en 7 pasos sencillos*. Zendesk. <https://www.zendesk.com.mx/blog/gestion-llamadas/>
- Defensoría del Pueblo. (2015). *Manual de acceso a la información pública para funcionarios públicos*. Defensoría del Pueblo. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/08/Manual-de-acceso-a-la-informacion-de-funcionarios.pdf>
- Díaz-Hernández, R., Cajún-Méndez, J., & Gómez-Xul, G. de L. Á. (2021). Rapidez en el servicio, creando una imagen a tus clientes. *Digital Publisher CEIT*, 6(6-1), p.269. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.866>
- Gob-pe. (2021, diciembre 10). *Tipos de páginas en Gob pe*. [Video]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=2K3X4Kr1SE&list=PLoIkKZK3CPDGVrKYU0bowjvPUvGVRF6xM&index=13>
- Gob-pe. (2024, marzo 16). *Guía 25: Información de atención preferencial: Información de atención preferencial*. Gob.pe. <https://guias.servicios.gob.pe/paginas-institucionales/atencion-preferencial/index>
- Gómez, D. (2022, julio 11). *¿Qué es la orientación al cliente y cómo aplicarla? (con ejemplos)*. Hubspot.es. <https://blog.hubspot.es/service/orientacion-al-cliente>
- Guerra, Z (2022). *Percepción de la calidad de servicios al usuario en el registro nacional de identificación y estado civil a través de la Oficina Registral Huánuco 2022*. [Tesis pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/20.500.14257/4357>
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, R., & Arias, J. (2023). *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis*. (1ra ed.). Editorial Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú.

- Hernández-Sampieri., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). Editorial Mc Graw Hill Educación.
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill.
- Instituto de Ciencias HEGEL, I. (2021, enero 19). *La gestión por resultados en el Perú: ¿qué es y que dice la ley?*BLOG - Instituto de Ciencias Hegel; Instituto de Ciencias Hegel. <https://hegel.edu.pe/blog/la-gestion-por-resultados-en-el-peru-que-es-y-que-dice-la-ley/>
- Ibexa. (2024, marzo 17). *¿Qué es la gestión de sitios web?* Ibexa.co. <https://www.ibexa.co/es/recursos/insights-y-articulos/what-is-website-management>
- Iza Lucero, C. (2021). Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en el Registro Mercantil de Ambato. [Tesis posgrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/handle/123456789/33002>
- Jara, Asmat, Alberca y Medina (2018). Gestión del talento humano como factor del mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 23, núm. 83: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29058775014/29058775014.pdf>
- Jemes, I., Romero, R., Labajos, M. y Moreno, N. (2018). Evaluación de la calidad de servicio en Atención Temprana: *Revisión sistemática. Anales de Pediatría*. <https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2018.04.014>
- KeepCoding. (2023, mayo 23). *¿Qué es la búsqueda de información?* *KeepCoding Bootcamps*. <https://keepcoding.io/blog/que-es-la-busqueda-de-informacion/>
- Khanduri, S. (2021). Service quality analysis of banks in Rajasthan post financial inclusion program. *Revista WSEAS Transactions on Business and Economics*. (18), 40. DOI: 10.37394/23207.2021.18.40.

- Mateo, J. P. (2023, septiembre 28). *¿Cómo es un procedimiento de atención al cliente efectivo?*. El viaje del cliente. <https://elviajedelcliente.com/procedimiento-de-atencion-al-cliente/>
- Moreno, D (2021), *Percepción en la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pacora 2019*, [Tesis posgrado, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio institucional USAT. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4016/1/TL_MorenoVidalDanicxa.pdf
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality*.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2024, marzo 8). *Gestión de la Calidad de Servicios*. PCM. <https://www.gob.pe/23110-gestion-de-la-calidad-de-servicios>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2024, marzo 7). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública PNMGP2030*. PCM. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5341193/3453139-version-amigable-politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2030.pdf?v=1698425520>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2024, marzo 5). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública PNMGP2030*. PCM. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2230463/Norma%20Técnica.pdf>
- Pride, W. y Ferrell, O. (1997). *Marketing. Conceptos y estrategias*. Editorial McGraw-Hill.
- Piaget, J. (1979). *La inteligencia y la percepción. En su Psicología de la inteligencia*. Cap. 3. Editorial Psique.
- Pareja, C. H. (1939). *Curso de Derecho Administrativo*. Editorial El Escolar.
- Rojas, J., Arancibia, S., Andrade, C. y Ramírez-Alujas, A. 2019. Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque

PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile. *Revista Estudios de Políticas Públicas*. 5, 1, 33–49. DOI: <https://revistas.uchile.cl/index.php/REPP/article/view/51286>

R&C Consulting. (2022, mayo 3). *¿Qué es la calidad de servicio al ciudadano?* R&C Consulting Escuela de Gobierno y Gestión Pública. <https://rc-consulting.org/blog/2022/05/calidad-de-servicio-al-ciudadano/>

Puican R. (2021). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de las entidades públicas de la ciudad de Jaén. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 4707-4719. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/651>

Salinas, P. (2012). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Universidad de los Andes.

Saxon, A. (2019, septiembre 9). *Horario de Atención*. LiveAgent; Quality Unit, LLC. <https://www.liveagent.es/glosario/horario-comercial/>

Secretaria de Gestión Pública (2024, marzo 7). *Política de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. PCM. <https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacionde-la-gestion-publica-al-2021/>

Secretaria de Gestión Pública (2024, marzo 7). *Gestión de la Calidad de Servicios*. PCM. <https://www.gob.pe/23110-gestion-de-la-calidad-de-servicios>

Stanton, W., Etzel, M. y Walker, B. (2004). *Fundamentos de marketing*. México Editorial McGraw-Hill. <https://mercadeo1marthasandino.files.wordpress.com/2015/02/fundamentos-de-marketingstanton-14edi.pdf>

Stiglitz J. (1989), *The economic role of the State*. Editorial Oxford: Basil Blackwell.

Universidad Autónoma del Perú. (2024, marzo 7) *¿Qué es la Gestión Pública?*. Autónoma. <https://www.autonoma.pe/blog/que-es-gestion-publica/>

Vier, P. (2023, abril 28). *¿En qué consiste el orden y limpieza en el trabajo industrial?* Coldjet.com. <https://blog-mx.coldjet.com/orden-y-limpieza-en-el-trabajo-industrial>

Zendesk. (2022, diciembre 13). *¿Qué es el tiempo de espera en atención al cliente?* Blog de Zendesk. <https://www.zendesk.com.mx/blog/tiempo-de-espera>

Zouari, G. y Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*,

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Espinoza Ramírez, C. (2025). *Calidad del servicio desde la percepción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa local Huánuco – 2024–* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA: Calidad del servicio desde la percepción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa local Huánuco – 2024

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍAS
<p>General</p> <p>¿Cómo perciben los usuarios la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco - 2024?</p>	<p>General</p> <p>Analizar la percepción que tiene los usuarios respecto a la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco - 2024.</p>		Trato profesional durante la atención	<ul style="list-style-type: none"> • Saludo • Interés por atender • Orientación durante espera • Rapidez de atención 	
<p>Específicos</p> <p>¿Cómo perciben la calidad del servicio los usuarios respecto al trato profesional durante la atención en la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco - 2024?</p>	<p>Específicos</p> <p>Analizar la percepción de la calidad del servicio que tiene los usuarios respecto al trato profesional durante la atención en la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco – 2024.</p>	Calidad de servicio	Información	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de atención • Búsqueda de información • Información en entidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de investigación: básica • Enfoque: Cuantitativa • Nivel: Descriptivo • Muestra: 350 • Instrumento Encuesta
<p>¿Cómo perciben la calidad del servicio los usuarios respecto a la información en de Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco - 2024?</p>	<p>Analizar la percepción de la calidad del servicio que tiene los usuarios respecto a la información de la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco – 2024.</p>		Tiempo de provisión	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera • Tiempo atención 	
<p>¿Cómo perciben la calidad del servicio los usuarios respecto al Tiempo de provisión en la Unidad</p>	<p>Analizar la percepción de la calidad del servicio que tiene los usuarios respecto al Tiempo de provisión de</p>		Resultado de la gestión/entrega	<ul style="list-style-type: none"> • Tramites • Cantidad de documentos solicitados • Resultado de gestión 	

<p>de Gestión Educativa Local Huánuco - 2024?</p>	<p>la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco – 2024.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • limpieza y orden • Infraestructura y ambiente
<p>¿Cómo perciben la calidad del servicio los usuarios respecto los resultados de la gestión/entrega en la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco - 2024?</p>	<p>Analizar la percepción de la calidad del servicio que tiene los usuarios respecto al resultado de la gestión/entrega de la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco – 2024.</p>	<p>Accesibilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Canal de preferencia • Gestión en página web • Gestión por llamada telefónica • Horarios de atención
<p>¿Cómo perciben la calidad del servicio los usuarios respecto a la accesibilidad en la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco - 2024?</p>	<p>Analizar la percepción de la calidad del servicio que tiene los usuarios respecto a la accesibilidad de la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco – 2024.</p>		
<p>¿Cómo perciben la calidad del servicio los usuarios respecto a la confianza de la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco - 2024?</p>	<p>Analizar la percepción de la calidad del servicio que tiene los usuarios respecto a la confianza de la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco – 2024.</p>	<p>Confianza</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza con entidad

ANEXO 2

AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN



GRAN UNIDAD ESCOLAR "LEONCIO PRADO" – HUÁNUCO
Creado por Ley del 25 de febrero de 1828, promulgado el 4 de marzo de 1828 por D. José de La Mar
Inicia sus labores el 24 de mayo de 1829
Estudio – Trabajo – Acción

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Huánuco, 04 de julio de 2024

SEÑOR:

Christian Maciel Espinoza Ramirez

ESTUDIANTE EGRESADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Ciudad. -

ASUNTO : Autorización

REFERENCIA : Exp. N° 4644-2024

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, previamente para expresar un cordial saludo, a nombre de la institución educativa Leonciopradina. Asimismo, visto el documento de la referencia, en aplicación al marco normativo y disposiciones vigentes, este despacho le AUTORIZA para realizar la encuesta al grupo de docentes y administrativos de nuestra institución en el horario de lunes a viernes a partir del 9 de julio del año en curso, en el horario de 8:00a.m. a 10:30p.m., en las horas colegiadas, debiendo coordinar con la Prof. Marilú al cel. 958631700, y con el Prof. Lindón Chuquiyauri Olivas al cel. 995465566.

Con las muestras de mi consideración, me suscribo de usted.

Atentamente,



JCCC/DGUE" LP"-H
LOG/SEC.II
c.c.
Interesado
Archivo. -



ANEXO 3

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

CALIDAD DEL SERVICIO

Usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación en Ciencias Empresariales. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación. El objetivo de esta investigación es analizar la percepción que tiene los usuarios respecto a la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco – 2024.

	Instrucciones: Por favor lea el enunciado y marque la respuesta que crea conveniente, utilizando la siguiente escala de valoración: Marca con una X su respuesta 1 = SI; 2 = NO; 3 = A VECES	1	2	3
1	¿Se siente conforme con la forma de saludar del personal que le atendió?			
2	¿Existe interés por parte del personal que le atendió?			
3	¿Alguna persona de la entidad le brindó orientación antes de ingresar a ventanilla/módulo de atención?			
4	¿La realización de su trámite/gestión es atendido con rapidez por parte del trabajador?			
5	¿El procedimiento de atención que tiene la entidad para realizar la gestión es de su agrado?			
INFORMACIÓN.				
6	¿La información sobre las diversas gestiones que el usuario realiza está publicada en la en sus canales digitales. página web, Facebook, otros de la institución?			
7	¿El personal de la institución le brinda la información precisa para gestionar sus trámites?			
TIEMPO DE PROVISIÓN				
8	¿Considera usted que el tiempo de espera para ser atendido es oportuno?			
9	¿El tiempo que duró la atención de su gestión/trámite, es un tiempo razonable?			
RESULTADO DE LA GESTIÓN/ENTREGA				
10	¿Considera usted que es fácil realizar los trámites administrativos en la institución?			
11	¿Considera usted que la cantidad de documentos que le solicitaron para realizar la gestión son necesarios?			

12	¿Al recoger sus documentos que solicitud, usted está conforme con los resultados esperados?			
ACCESIBILIDAD				
13	¿La limpieza y el orden del local donde ha sido atendido cumple sus expectativas?			
14	¿Considera usted que la infraestructura y ambiente (iluminación, ruido y ventilación) del local son los adecuados para una atención al público?			
15	¿la institución cuenta con ventanillas preferenciales para una atención tan y como manda la Ley 27408?, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas niños, los adultos mayores, discapacitados.			
16	¿Suele utilizar la página web (https://www.gob.pe/unidad de gestión educativa local Huánuco huanuco) de la institución para gestionar algún trámite o informarse de ella?			
17	¿Suele utilizar la línea telefónica (01) 4801202), de la institución para gestionar algún trámite o informarse de ella?			
18	¿Los horarios establecidos por la institución para la atención al público son de su agrado?			
CONFIANZA				
19	¿Existe confianza por parte de usted hacia la institución?			
20	¿Confía en el personal que le atendió?			

ANEXO 4

AUTORIZACIONES DE COLEGIOS

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA
APLICACIÓN DE ENCUESTAS

SEÑOR DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 32011 "HERMILIO VADIZAN"

Yo: Espinoza Ramírez, Christian; identificado con D.N.I. N° 70190574, con domicilio en Urbanización Santa Elena Mz C Lt 18 – Amarilis, con código de matrícula N°2011210205; egresado de la Facultad de Ciencias empresariales de la Universidad de Huánuco, con el debido respeto me presento y expongo:

Que, habiendo culminado mis estudios universitarios, estoy realizando mi tesis para optar el título profesional, el nombre de mi investigación lleva de título de: "Calidad del servicio desde la percepción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco - 2024", esta investigación tiene el objetivo de. Analizar la percepción que tiene los usuarios respecto a la calidad del servicio en la UGEL Huánuco – 2024, el cual requiere la aplicación de encuestas a usuarios directos de la UGEL-HCO, directores, docentes y administrativos.

Por lo cual siendo usted la máxima autoridad, le solicitamos tenga a bien autorizarnos la realización de dichas encuestas que contribuirán a mi investigación.

Agradeciéndole anticipadamente por su atención que brinde al presente, le reitero las muestras de mi especial consideración y estima.

Adjunto:

- Caratula
- Instrumento (encuesta)
- Matriz de consistencia

Huánuco, 10 de Julio del 2024.

INSTITUCIÓN EDUCATIVA 32011 "HERMILIO VALDIZÁN"	
REGISTRO N°	1337
FOLIOS :	04
FECHA :	11/07/24
FIRMA :	GH



Espinoza Ramírez, Christian

DNI: 70190574

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA
APLICACIÓN DE ENCUESTAS

SEÑOR DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INDUSTRIAL "HERMILIO
VADIZAN"

Yo: Espinoza Ramírez, Christian; identificado con D.N.I. N° 70190574, con domicilio en Urbanización Santa Elena Mz C Lt 18 – Amarilis, con código de matrícula N°2011210205; egresado de la Facultad de Ciencias empresariales de la Universidad de Huánuco, con el debido respeto me presento y expongo:

Que, habiendo culminado mis estudios universitarios, estoy realizando mi tesis para optar el título profesional, el nombre de mi investigación lleva de título de: "Calidad del servicio desde la percepción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco - 2024", esta investigación tiene el objetivo de. Analizar la percepción que tiene los usuarios respecto a la calidad del servicio en la UGEL Huánuco – 2024, el cual requiere la aplicación de encuestas a usuarios directos de la UGEL-HCO, directores, docentes y administrativos.

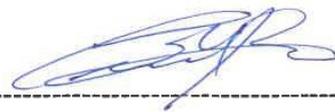
Por lo cual siendo usted la máxima autoridad, le solicitamos tenga a bien autorizarnos la realización de dichas encuestas que contribuirán a mi investigación.

Agradeciéndole anticipadamente por su atención que brinde al presente, le reitero las muestras de mi especial consideración y estima.

Adjunto:

- Caratula
- Instrumento (encuesta)
- Matriz de consistencia

Huánuco, 10 de Julio del 2024.



Espinoza Ramírez, Christian

DNI: 70190574





SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE ENCUESTAS

SEÑOR DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "GRAN UNIDAD ESCOLAR LEONCIO PRADO HUÁNUCO - PERÚ"

Yo: Espinoza Ramírez, Christian Maciel; identificado con D.N.I. N° 70190574, con domicilio en Av. Urb. Santa Elena Mz C Lt 18, con código de matrícula N°2011210205; egresado de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad de Huánuco, con el debido respeto me presento y expongo:

Que, habiendo culminado mis estudios universitarios, estoy realizando mi tesis para optar el título profesional, el nombre de mi investigación lleva de título de: "Calidad del servicio desde la percepción de los usuarios de la unidad de gestión educativa local Huánuco - 2024", esta investigación tiene el objetivo de. Analizar la percepción que tiene los usuarios respecto a la calidad del servicio en la UGEL Huánuco – 2024, el cual requiere la aplicación de encuestas a usuarios directos de la UGEL-HCO, directores, docentes y administrativos.

Por lo cual siendo usted la máxima autoridad, le solicitamos tenga a bien autorizarnos la realización de dichas encuestas que contribuirán a mi investigación.

Agradeciéndole anticipadamente por su atención que brinde al presente, le reitero las muestras de mi especial consideración y estima.

Adjunto:

- Caratula
- Instrumento (encuesta)
- Matriz de consistencia

Huánuco, 01 de Julio del 2024.



Espinoza Ramírez, Christian

DNI: 70190574

ANEXO 5
FOTOS APLICANDO LAS ENCUESTAS DE LA
INVESTIGACIÓN



