

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



TESIS

**“La calidad de servicio a los usuarios que se realizan sus trámites
en la oficina de constancia de pago de la Dirección Regional de
Educación – Huánuco; periodo 2024”**

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

AUTOR: Albornoz Suarez, Juan Heli

ASESOR: Gonzales Acuña, Martin Moisés

HUÁNUCO – PERÚ

2025

U

D

H



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

Profesional de Administración de Empresas

Código del Programa: P36

Tipo de Financiamiento:

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

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 71345697

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22512599

Grado/Título: Maestro en ciencias administrativas con mención en: Gestión Pública.

Código ORCID: 0000-0002-6062-6705

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	CÓDIGO ORCID
1	Huerto Orizano, Diana	Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	40530605	0000-0003-1634-6674
2	Acuña Vega, Gabriel Esteban	Maestro en gerencia pública	73797568	0009-0007-4569-2273
3	Quijano Zerpa, Sally Jaqueline	Doctor en administración	44864629	0000-0003-4785-230X



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
http://www.udh.edu.pe

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
P.A. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **09:00 horas del día 15 del mes de septiembre 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:

Mtra. Diana Huerto Orizano
Mtro. Gabriel Esteban Acuña Vega
Dra. Sally Jaqueline Quijano Zerpa

Presidente
Secretario
Vocal

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 165-2025-D-FCEMP-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: **"LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS QUE SE REALIZAN SUS TRÁMITES EN LA OFICINA DE CONSTANCIA DE PAGO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN – HUÁNUCO; PERIODO 2024"**, presentada por el Bachiller, **ALBORNOZ SUAREZ, Juan Heli**, 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 **15 (Quince)** y cualitativo de **Bueno** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **10:00 horas del día 15 del mes de septiembre del año 2025**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Mtra. Diana Huerto Orizano

DNI: 40530605

Código ORCID: 0000-0003-1634-6674

PRESIDENTE

Mtro. Gabriel Esteban Acuña Vega

DNI: 73797568

Código ORCID: 0009-0007-4569-2273

SECRETARIO

Dra. Sally Jaqueline Quijano Zerpa

DNI: 44864629

Código ORCID: 0000-0003-4785-230X

VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: JUAN HELI ALBORNOZ SUAREZ, de la investigación titulada "La calidad de servicio a los usuarios que se realizan sus trámites en la oficina de constancia de pago de la Dirección Regional de Educación - Huánuco; periodo 2024", con asesor(a) MARTIN MOISES GONZALES ACUÑA, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 680-2024-D-FCEMP-PAAE-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 22 % 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, 10 de junio de 2025



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



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

23. Albornoz Suarez, Juan Heli.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.upci.edu.pe

Fuente de Internet

8%

2

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

5%

3

hdl.handle.net

Fuente de Internet

2%

4

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

alicia.concytec.gob.pe

Fuente de Internet

1%

7

www.coursehero.com

Fuente de Internet

<1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO

D.N.I.: 47074047

cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA

D.N.I.: 71345687

cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

DEDICATORIA

A mi madre, por la fortaleza, amor y sacrificio que fue fundamental en mi vida. También te doy por cada palabra de aliento y por enseñarme que con esfuerzo y firmeza todo es posible en esta vida. Este logro no solo es mío, también es el tuyo, porque sin tu apoyo siento que habría sido más complicado. Te amo y te dedico esta tesis con todo mi corazón.

AGRADECIMIENTO

Al director Lic. William Eleazar Inga Villavicencio de la Dirección Regional de Educación Huánuco por haberme facilitado la oficina de Constancia de Pago para la investigación.

A los usuarios de la oficina de Constancia de Pago por aceptarme la encuesta, ya que gracias a sus respuestas se pudo concluir el presente trabajo de investigación.

Al docente asesor, ya que gracias a su acompañamiento se pudo desarrollar la investigación de acuerdo a las reglas establecidas de la Universidad.

A mi madre, por la motivación que me daba día a día para poder concluir mi carrera universitaria.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCION.....	XIII
CAPITULO I.....	16
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	17
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	17
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	18
1.3. OBJETIVOS	18
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	18
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	19
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	19
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA:	20
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA:	20
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	20
CAPITULO II.....	22
MARCO TEORICO	22

2.1.	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
2.1.1.	ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	22
2.1.2.	ANTECEDENTES NACIONALES	23
2.1.3.	ANTECEDENTES LOCALES.....	24
2.2.	BASES TEÓRICAS	26
2.2.1.	CALIDAD DE SERVICIO.....	26
2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES	35
2.4.	SISTEMA DE VARIABLES	37
2.4.1.	VARIABLE.....	37
2.5.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	38
	CAPITULO III.....	40
	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	40
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	40
3.1.1.	ENFOQUE	40
3.1.2.	ALCANCE O NIVEL	40
3.1.3.	DISEÑO	41
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA	41
3.2.1.	POBLACIÓN	41
3.2.2.	MUESTRA.....	42
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	42
3.4.	TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	43
	CAPITULO IV	44
	RESULTADOS	44
4.1.	PROCESAMIENTO DE DATOS	44
	CAPITULO V	68
	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	68

5.1. DISCUSIÓN CON LOS ANTECEDENTES	68
5.2. DISCUSIÓN CON LAS BASES TEÓRICAS	71
CONCLUSIONES	73
RECOMENDACIONES.....	76
REFRENCIAS BIBLIOGRAFICAS	78
ANEXOS	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Relación usuarios de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación de la ciudad de Huánuco	41
Tabla 2 ¿Las instalaciones de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación son visualmente atractivas?	44
Tabla 3 ¿La presentación de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación está acorde con el tipo de servicio prestado?	45
Tabla 4 ¿Las instalaciones de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación tienen apariencia de ser modernos?	46
Tabla 5 ¿El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación se presenta de manera profesional y con uniformes limpios?	47
Tabla 6 ¿La Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación abre y cierra puntualmente según su horario establecido?	48
Tabla 7 ¿Las entregas de las constancias de pago se realizan dentro de tiempo establecido?	49
Tabla 8 ¿Las solicitudes que se realizan en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación siempre son atendidas en el tiempo establecido?	50
Tabla 9 ¿La calidad de atención en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación es confiable y consistente?	51
Tabla 10 ¿En la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación realizan las entregas de constancia de pago de forma consistente?	52
Tabla 11 ¿El tiempo de espera para ser atendido en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación es razonable y aceptable?	54
Tabla 12 ¿El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación responde de manera rápida a las necesidades del cliente?	55

Tabla 13 ¿Siempre hay suficiente personal disponible para atender a los docentes en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación?.....	56
Tabla 14 ¿El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación está dispuesto a ayudar cuando se les necesita? ...	57
Tabla 15 ¿Me siento seguro con respecto con la seguridad de datos que tiene la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación? ..	58
Tabla 16 ¿Has experimentado algún incidente o situación que te haya hecho dudar sobre la seguridad de tus datos en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación?	59
Tabla 17 ¿La Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación cuenta con medidas de seguridad visibles para proteger a los usuarios?	60
Tabla 18 ¿El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación utiliza adecuadamente equipos de protección personal?	61
Tabla 19 ¿En la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación le dan una atención personalizada?	62
Tabla 20 ¿El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación muestra interés por mis necesidades y preferencias?	63
Tabla 21 ¿El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación se comunica de manera eficiente para entender mis solicitudes?.....	64
Tabla 22 ¿Los procedimientos para obtener las constancias de pago en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación se comunican de manera transparente?	65
Tabla 23 ¿La Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación es eficaz en la resolución de problemas o quejas de los usuarios?	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Las instalaciones de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación son visualmente atractivas?	44
Figura 2 ¿La presentación de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación está acorde con el tipo de servicio prestado?	45
Figura 3 ¿Las instalaciones de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación tienen apariencia de ser modernos?	46
Figura 4 ¿El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación se presenta de manera profesional y con uniformes limpios?	47
Figura 5 ¿La Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación abre y cierra puntualmente según su horario establecido?	48
Figura 6 ¿Las entregas de las constancias de pago se realizan dentro de tiempo establecido?	49
Figura 7 ¿Las solicitudes que se realizan en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación siempre son atendidas en el tiempo establecido?	50
Figura 8 ¿La calidad de atención en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación es confiable y consistente?	52
Figura 9 ¿En la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación realizan las entregas de constancia de pago de forma consistente?	53
Figura 10 ¿El tiempo de espera para ser atendido en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación es razonable y aceptable?	54
Figura 11 ¿El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación responde de manera rápida a las necesidades del usuario?	55
Figura 12 ¿Siempre hay suficiente personal disponible para atender a los docentes en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación?	56

Figura 13 ¿El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación está dispuesto a ayudar cuando se les necesita? ...	57
Figura 14 ¿Me siento seguro con respecto con la seguridad de datos que tiene la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación? ...	58
Figura 15 ¿Has experimentado algún incidente o situación que te haya hecho dudar sobre la seguridad de tus datos en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación?	59
Figura 16 ¿La Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación cuenta con medidas de seguridad visibles para proteger a los usuarios?	60
Figura 17 ¿El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación utiliza adecuadamente equipos de protección personal?	61
Figura 18 ¿En la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación le dan una atención personalizada?	62
Figura 19 ¿El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación muestra interés por mis necesidades y preferencias?	63
Figura 20 ¿El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación se comunica de manera eficiente para entender mis solicitudes?	65
Figura 21 ¿Los procedimientos para obtener las constancias de pago en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación se comunican de manera transparente?	66
Figura 22 ¿La Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación es eficaz en la resolución de problemas o quejas de los usuarios?	67

RESUMEN

En la presente investigación se plantea como objetivo general analizar la calidad del servicio ofrecido a los usuarios que realizan sus trámites en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación de Huánuco durante el período 2024. La metodología que se empleó se enfocó en ser de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y diseño no experimental. La población se conformó por los docentes que realizan sus trámites en la Oficina de Constancia de Pago. Se trabajó con una muestra de 248 usuarios, seleccionados mediante un muestreo probabilístico. La técnica aplicada fue la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario basado en la escala de Likert. Los resultados generales indican que la calidad del servicio brindado en dicha oficina no es óptima. Esta deficiencia se refleja en diversas áreas de atención al usuario, impactando negativamente en su satisfacción. Por ejemplo, según los datos presentados en la Figura 05, el 50.00% de los encuestados manifiestan su desacuerdo respecto al cumplimiento puntual del horario de apertura y cierre establecido por la oficina. Este hallazgo evidencia la falta de implementación en los procesos y procedimientos de atención al usuario para garantizar un servicio de mayor calidad y satisfacer las expectativas de los usuarios.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad

ABSTRACT

The general objective of this research is to analyze the quality of service offered to users who carry out their procedures at the Payment Proof Office of the Huánuco Regional Directorate of Education during the period 2024. The methodology used was applied, with a quantitative approach, descriptive scope, and non-experimental design. The population consisted of teachers who carry out their procedures at the Payment Proof Office. The sample consisted of 248 users, selected through probability sampling. The technique applied was a survey, using a Likert-scale questionnaire as an instrument. The overall results indicate that the quality of service provided at this office is suboptimal. This deficiency is reflected in various areas of customer service, negatively impacting their satisfaction. For example, according to the data presented in Figure 5, 50.00% of respondents expressed disagreement regarding the punctual compliance with the opening and closing hours established by the office. This finding highlights a lack of implementation in customer service processes and procedures to ensure higher-quality service and meet user expectations.

Keywords: Service quality, satisfaction, reliability, responsiveness, security

INTRODUCCIÓN

La presente investigación analiza la calidad de servicio ofrecida a los usuarios que realizan sus trámites en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación de Huánuco, durante el periodo 2024. El problema principal de esta tesis surge con el propósito de conocer la percepción de los usuarios, considerando que esta información es fundamental para implementar mejoras en la institución y adoptar nuevos métodos que optimicen los servicios brindados. En este contexto, se formula el siguiente problema general; ¿Cómo es la calidad de servicio ofrecida a los usuarios que realizan sus trámites en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación de Huánuco, durante el periodo 2024? Para abordar esta problemática, se realizaron análisis enfocados en diversos aspectos de la institución, evaluando los cinco componentes principales del modelo SERVQUAL; Elementos tangibles, Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía. Los aspectos en mención ayudaron a encontrar las fortalezas y/o debilidades en el momento que se brinda el servicio en el tiempo considerado. Asimismo, los objetivos planteados de la tesis están orientadas a implementar nuevos propósitos, nuevas estrategias y una metodología que ayude a mejorar la eficacia y eficiencia de la calidad de servicio a los docentes.

La investigación presente fue realizada teniendo en cuenta el principio metodológico y considerando las normas y reglas de grados y títulos que fueron establecidos por la Universidad de Huánuco. En el procedimiento de recolección de datos, se aplicó la escala Likert, la cual fue fundamental para recopilar información necesaria. En el tiempo de ejecución y aplicación, se presentaron diversas limitaciones, como el poco tiempo disponible de los usuarios, la mayor cantidad, estaban apurados y no disponían de tiempo para responder a las encuestas. No obstante, estas limitaciones se superaron de forma eficiente, lo cual ayudo a desarrollar la investigación de forma exitosa.

En este contexto, el estudio está estructurada por los 5 capítulos principales, los cuales se detallan a continuación:

Capítulo I; Este capítulo aborda la descripción del problema, donde se fundamentan las razones que motivan al autor a desarrollar la presente investigación. De tal modo, se especifica la fundamentación del problema, en la cual destaca la relevancia y la significación que su mejora podría brindar referente al tema estudiado. De la misma manera, se establecen los objetivos de la presente investigación, tanto objetivo general como los objetivos específicos, los mismos que guiarán a la ejecución de la investigación hasta cumplir con los mismos. Por otro lado, dentro del presente capítulo, también se considera a la justificación de la investigación, donde se fundamenta la relevancia de la investigación, tanto para los usuarios como para la Dirección Regional de Educación Huánuco. Del mismo modo, se hace mención a las limitaciones que fueron surgiendo durante la aplicación de la investigación. Finalmente, se realiza el análisis a la viabilidad de la investigación, teniendo en cuenta los recursos con los que se cuenta, factibilidad de acceso a la información y al enfoque metodológico propuesto.

Capítulo II, en el capítulo en mención, se consideran a los antecedentes que son el principal objeto de la investigación los cuales en su momento se realizaron y publicaron por el autor en específico tanto en el ámbito internacional, nacional y local, los mismos, que tuvieron un análisis exhaustivo y validados para que las conclusiones a las que llegaron sean contribuyentes de forma eficiente a la discusión de los resultados considerando a los objetivos planteados. Los conceptos y las teorías consideradas respaldan a la elaboración y dirección general de la investigación, teniendo en cuenta el comportamiento de la variable estudiada. Además, se incluyen las definiciones conceptuales y posteriormente, se detalla el cuadro de operacionalización de las variables.

Capítulo III, en el presente capítulo se especifica la metodología usada para realizar la investigación, donde se especifica el tipo de investigación aplicada, el enfoque cuantitativo y el nivel descriptivo. Donde el diseño adoptado fue la

de no experimental, y se pudo identificar la población general. Donde el muestreo fue de tipo probabilístico, que se conformó por 248 docentes, a quienes se les aplicó tanto la técnica e instrumento específico para la recopilación y análisis de la información recopilada.

Capítulo IV, en este capítulo se hace mención a los resultados obtenidos posterior al análisis de la información recopilada luego de la aplicación del instrumento. Es importante detallar, que no se realizó la contrastación de hipótesis, puesto que la investigación fue realizada con solo una variable.

Capítulo V, en el presente capítulo se realiza la discusión de los resultados que se obtuvieron considerando a los antecedentes y las bases teóricas de la investigación, lo que fue crucial para determinar la importancia y énfasis del contenido realizado en la investigación. Para finalizar, se expusieron tanto las conclusiones como las recomendaciones.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

De acuerdo con el autor, Miranda et al. (2021) afirma que la calidad de servicio es mide de acuerdo al servicio que se da a las personas y considerando sus expectativas del mismo. Lo cual considera que el servicio brindado solo no tiene que satisfacer las necesidades de las personas, sino que tiene que ser superadas de acuerdo a sus expectativas tanto en cortesía, fiabilidad, y demás aspectos fundamentales del servicio. De la misma manera, es fundamental acotar que la calidad se refiere al desempeño en si del mismo, y la calidad, el método o manera en que se brinda el servicio. Términos internacionales cuando hablamos de calidad de servicio, es importante mencionar a la ciudad de Santiago de Chile, en dicha ciudad, se han realizado diversos métodos para mejorar la calidad de servicio a los usuarios, como en el caso para el servicio de transporte público, se realizaron la implementación de sistemas de transporte masivo como el Metro que parte desde Santiago y la constante modernización de flotas de los buses terrestres. Sin embargo, aún pueden surgir problemas como congestión y retrasos en horarios punta.

Jiménez & Sánchez (2021) los autores afirman que en la actualidad las oficinas de trámite de pago de las instituciones públicas en muchos países, incluido Perú, han experimentado ciertos desafíos y cambios debido a factores como la digitalización, la pandemia de COVID-19 y la modernización de los servicios gubernamentales; muchas instituciones públicas en Perú están impulsando la digitalización de sus servicios, lo que significa que los ciudadanos pueden realizar trámites y pagos de manera electrónica a través de plataformas en línea. Por ejemplo, el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) ha implementado sistemas en línea para el pago de impuestos y otros servicios financieros, a pesar de la digitalización y el teletrabajo, muchas

personas aún prefieren realizar trámites y pagos de forma presencial en las oficinas gubernamentales.

La Dirección Regional de Educación Huánuco, está ubicada en la Provincia de Huánuco capital de la región Huánuco, en el Jr. Progreso N° 462, a una altitud de 3,249 m.s.n.m. A lo largo de su evolución histórica, ha experimentado una serie de transformaciones bajo diferentes administraciones, con el objetivo de descentralizar las decisiones en áreas administrativas, técnicas y pedagógicas, con el fin de mejorar la eficiencia y la gestión institucional y pedagógica. Actualmente como director se encuentra el Lic. William Eleazar Inga Villavicencio, designado mediante Resolución Ejecutiva Regional N° 0289-2024-GRH/GR, quien hizo su presentación ante todos los trabajadores de esta institución, quienes escucharon las importantes acciones que desarrollará en la mejora de los aprendizajes de los estudiantes de la región. Al respecto, la Oficina de Constancias de Pago de la Dirección Regional de Educación de Huánuco presenta varias ineficiencias que afectan la calidad del servicio entregado a los profesores. Los problemas incluyen tiempos prolongados de espera debido a la falta de maquinaria adecuada, una cantidad insuficiente de servidores, y una capacitación inadecuada en el uso de software para la sistematización de los trámites. Estas deficiencias no solo ralentizan el proceso de atención, sino que también disminuyen la conformidad de los profesores. La necesidad urgente es tener mejoras en el equipamiento tecnológico, aumentar el personal y capacitar adecuadamente a los empleados para optimizar el procesamiento de constancias de pago, reducir los tiempos de espera y elevar la calidad del servicio ofrecido.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo es la calidad de servicio a los usuarios que realizan sus trámites en la Oficina de constancia de pago de la Dirección Regional de Educación – Huánuco; periodo 2024?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cómo es los elementos tangibles para los usuarios que realizan sus trámites en la Oficina de constancia de pago de la Dirección Regional de Educación – Huánuco; periodo 2024?
- ¿Cómo es la confiabilidad de los usuarios que realizan sus trámites en la Oficina de constancia de pago de la Dirección Regional de Educación – Huánuco; periodo 2024?
- ¿Cómo es la capacidad de respuesta para los usuarios que realizan sus trámites en la Oficina de constancia de pago de la Dirección Regional de Educación – Huánuco; periodo 2024?
- ¿Cómo es la seguridad para los usuarios que realizan sus trámites en la Oficina de constancia de pago de la Dirección Regional de Educación – Huánuco; periodo 2024?
- ¿Cómo es la empatía para los usuarios que realizan sus trámites en la Oficina de constancia de pago de la Dirección Regional de Educación – Huánuco; periodo 2024?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar cómo es la calidad de servicio a los usuarios que realizan sus trámites en la Oficina de constancia de pago de la Dirección Regional de Educación – Huánuco; periodo 2024.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar cómo es los elementos tangibles para los usuarios que realizan sus trámites en la Oficina de constancia de pago de la Dirección Regional de Educación – Huánuco; periodo 2024.
- Analizar cómo es la confiabilidad de los usuarios que realizan sus trámites en la Oficina de constancia de pago de la Dirección Regional de Educación – Huánuco; periodo 2024.
- Analizar cómo es la capacidad de respuesta para los usuarios que realizan sus trámites en la Oficina de constancia de pago de la Dirección Regional de Educación – Huánuco; periodo 2024.
- Analizar cómo es la seguridad para los usuarios que realizan sus trámites en la Oficina de constancia de pago de la Dirección Regional de Educación – Huánuco; periodo 2024.
- Analizar cómo es la empatía para los usuarios que realizan sus trámites en la Oficina de constancia de pago de la Dirección Regional de Educación – Huánuco; periodo 2024.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se desarrolló en tres ámbitos fundamentales que ayudo a justificar el mismo; los cuales se fundamentan a continuación:

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA: Desde un enfoque teórico, se buscó comprender los conceptos y modelos relacionados con la calidad del servicio, evaluando su aplicación y pertinencia en el contexto específico de la institución estudiada. Este análisis permitió enriquecer la literatura existente y servir como base para futuros

estudios relacionados con la mejora del servicio público en instituciones educativas.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA: en términos prácticos, esta investigación tuvo el propósito de aportar conocimientos útiles para la Dirección Regional de Educación de Huánuco, enfocándose en perfeccionar la calidad del servicio que se brinda a los usuarios en la Oficina de Constancia de Pago. Los resultados que se obtuvieron servirán como insumos clave para diseñar estrategias que optimicen la atención, reduzcan tiempos de espera y mejoren la satisfacción de los usuarios, lo que es esencial para fortalecer la percepción positiva de la institución ante sus principales beneficiarios.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA: desde una perspectiva metodológica, este trabajo empleo herramientas y técnicas de investigación científica para recopilar, analizar y presentar datos relevantes sobre la calidad del servicio. Se buscó garantizar la rigurosidad y validez de los hallazgos, permitiendo así que los resultados obtenidos sean referentes confiables para estudios posteriores que aborden problemas similares en el ámbito de los servicios administrativos educativos.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La tesis no presento limitaciones significativas que puedan influir en su desarrollo; sin embargo, las actividades de los colaboradores de la empresa extendieron el cronograma planeado para el periodo indicado.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La viabilidad de la tesis está garantizada por los recursos financieros disponibles, que permitieron adquirir todo lo necesario para su desarrollo.

También se cuenta con la asistencia académica adecuada para establecer los criterios metodológicos necesarios. Asimismo, existieron antecedentes que proporcionan una comprensión inicial del comportamiento de las variables estudiadas.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Corrales (2022) en su tesis titulada Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos, presentada a la Universidad Técnica de Ambato. El objetivo de la investigación fue identificar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios externos de la Agencia del Registro Civil Latacunga. En la tesis se empleó un enfoque cuantitativo con un nivel descriptivo correlacional, la población del estudio estuvo conformada por los habitantes de la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi. La muestra se compuso de 385 personas, la técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta, y el instrumento aplicado fue un cuestionario dirigido a los usuarios. A través de este enfoque metodológico. Se obtuvo el siguiente resultado; se logró demostrar que el chi cuadrado de 1814.008 con un nivel de libertad de 7 y significancia de 0.000. como se obtuvo una sig menos que el 0.05 se rechaza la hipótesis nula. De tal manera, se puede concretar que la calidad de servicio en la Agencia del Registro Civil de Latacunga influye con la conformidad de los usuarios externos. De tal manera, se puede concluir que: posterior al análisis realizada al ámbito literario, se logró identificar y demostrar que los resultados obtenidos manifiestan la existencia de una relación alta de forma directa entre las variables puestas en estudio. Estos resultados son significativos, ya que a través de ellos, las organizaciones pueden mejorar tanto en la calidad de atención y mejorar en la satisfacción de los usuarios.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Aybar y Cisneros (2022) en su tesis titulada Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022, presentada a la Universidad César Vallejo. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022. En la tesis utilizaron un enfoque aplicado con un alcance descriptivo correlacional y un diseño no experimental, la población del estudio estuvo conformada por docentes y administrativos de educación superior no universitario y cesantes, la muestra consistió en un total de 329 personas, la técnica de recolección de datos aplicada fue la encuesta, y el instrumento utilizado fue un cuestionario dirigido a los usuarios. A través de este enfoque metodológico, se obtuvieron los siguientes resultados; los encuestados que consideraron que el servicio es malo son un total de 28.1%, por otro lado el 62.5% considera que el servicio es regular y el 9.4% afirmaron que el servicio es bueno. Y sobre la satisfacción que sienten los usuarios, respondieron lo siguiente; el 27.8% afirma tener una satisfacción baja, el 59.7% afirma que la satisfacción es regular y el 12.5% sostiene que siente una satisfacción alta. De esta manera se llegó a concluir que, existe relación significativa entre la calidad de servicio con la satisfacción del usuario, lo cual se pudo demostrar por medio de la prueba de correlación de Rho de Spearman, donde se obtuvo un valor de 0.598 y el valor de sig. Igual a 0.000 el cual mayor a 0.05; de tal manera se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Casquero (2021) en su tesis titulada Relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de tuberculosis de un Centro de Salud, Lima – 2021, presentada a la Universidad César Vallejo. El objetivo de la investigación fue determinar si existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de tuberculosis de un Centro de Salud, Lima – 2021. La tesis adoptó un

enfoque cuantitativo con un nivel correlacional y un tipo básico, la población del estudio estuvo conformada por los usuarios externos atendidos y registrados en el área de tuberculosis del centro de salud, la muestra consistió en 78 usuarios, la técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta, y el instrumento aplicado fue un cuestionario dirigido a los usuarios. A través de este enfoque metodológico, de este modo se obtuvo el siguiente resultado; los cuales demuestran la existencia de relación significativa, positiva media, entre las variables puestas en estudio, los cuales tuvieron como resultado al rho igual a 0.518 y p igual a 0.003, de la misma manera, se pudo identificar que las dimensiones de la calidad de atención se relacionan de forma significativa positiva media con la satisfacción de los clientes; de esta manera se pudo concluir que, hay relación significativa positiva entre la calidad de servicio con la satisfacción en los usuarios, con resultados positivos como el rho igual a 0.518 y p igual a 0.003.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Cervantes (2021) en su tesis titulada Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019, presentada a la Universidad de Huánuco. El objetivo de la investigación fue determinar cómo se relaciona la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de salud Aparicio Pomares, 2019. En la tesis se empleó un enfoque cuantitativo con un tipo aplicado, alcance descriptivo correlacional. La población del estudio estuvo conformada por los usuarios de los servicios de salud del Centro de Salud Aparicio Pomares, la muestra consistió en 239 usuarios. La técnica de recolección de datos aplicada fue la encuesta, y el instrumento utilizado fue un cuestionario. A través de este enfoque metodológico, se obtuvo como resultado; que en diversos equipos con las que cuenta el centro de salud, no son de total satisfacción para los usuarios y los cuales fomentan que la institución tengan diversas quejas. De tal modo, se llegó a concluir que existe y hay relación significativa

entre ambas variables puestas en estudio, lo cual tiene el respaldo de los resultados donde se demuestra que el índice de pearson tuvo un resultado del 0.82 con un nivel de correlacion de 0.32 lo cual es menor al 0.05 propuesto, de tal manera se puede demostrar la relacion significativa entre ambas variables.

Carhuamaca (2023) en su tesis titulada Calidad del servicio y satisfacción del usuario de la Oficina Desconcentrada del Jurado Nacional de Elecciones Sede Huancayo, 2021 - 2022, presentada a la Universidad de Huánuco. El objetivo de la investigación fue determinar como la calidad de servicios se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Oficina Desconcentrada del Jurado Nacional de Elecciones Sede Huancayo, 2021-2022. En la tesis se empleó un enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo y un diseño no experimental. La población del estudio estuvo constituida por 434,840 usuarios de la Oficina Desconcentrada del Jurado Nacional de Elecciones en Huancayo. La muestra consistió en 120 usuarios. La técnica de recolección de datos aplicada fue la encuesta, y el instrumento utilizado fue un cuestionario. A través de este enfoque metodológico, de tal manera se lograron obtener como resultados que la correlacion de rho spearman es igual a 0.892 lo cuales se encuentran dentro de los resultados requeridos para tener correlación, no obstante, el p valor es igual a 0.000, el cual es menor al 0.05 propuesto, de tal manera con estos resultados se logra demostrar que existe relacion signifiativa entre las variables propuestas. De tal modo, se concluyo que se teniendo en cuenta los resultados se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesos alterna, de tal modo, existe relación positiva alta entre las variables estudiadas en la presente investigación.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. CALIDAD DE SERVICIO

Gómez (2021) sostiene el modelo servqual es una herramienta que evalúa la calidad de servicio en instituciones públicas al comparar las expectativas de los usuarios con la percepción real del servicio recibido, mediante cinco dimensiones: fiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, con el objetivo de mejorar la satisfacción del ciudadano.

El autor también destaca que la calidad del servicio no es un objetivo que se alcanza de una vez, sino un proceso constante que necesita del compromiso y la participación activa de todos los niveles de la organización. Además, señala la importancia de contar con herramientas y técnicas apropiadas que permitan medir y mejorar continuamente dicho servicio.

a. Componentes de la Calidad de Servicio

Según Gómez (2021), la calidad del servicio está compuesta por varios elementos clave que deben estar presentes para garantizar una atención adecuada a la ciudadanía. Entre estos componentes se destacan:

- **Disponibilidad:** los servicios deben estar al alcance de todos los ciudadanos, sin importar su lugar de residencia o su situación económica (Gómez, 2021).
- **Accesibilidad:** es fundamental que los servicios sean fáciles de utilizar, lo que implica contar con infraestructura adecuada, aprovechar la tecnología y simplificar los procedimientos (Gómez, 2021).

- **Transparencia:** las instituciones deben actuar con apertura, brindando información clara y accesible sobre sus procesos, decisiones y el uso de los recursos públicos (Gómez, 2021).
- **Equidad:** todos los ciudadanos deben recibir un trato justo e igualitario, sin ningún tipo de discriminación (Gómez, 2021).
- **Eficiencia:** es importante que las entidades públicas hagan un uso responsable y óptimo de los recursos disponibles, buscando siempre el mayor beneficio para la comunidad (Gómez, 2021).
- **Calidad de Atención al Ciudadano:** no basta con ofrecer un servicio; también es esencial que la atención sea respetuosa, profesional y enfocada en resolver las necesidades reales de las personas (Gómez, 2021).

b. Medición de la calidad de servicio

Según, Gómez (2021) explica que para saber si una institución realmente está brindando un buen servicio, es necesario observar ciertos aspectos clave que permiten evaluar cómo se está trabajando. Algunos de estos aspectos son:

- **Satisfacción del ciudadano:** Encuestas y mecanismos de retroalimentación para medir la percepción de los ciudadanos sobre los servicios recibidos (Gómez, 2021).
- **Tiempo de espera y procesamiento:** El tiempo que tardan los ciudadanos en recibir un servicio o respuesta a sus solicitudes (Gómez, 2021).

- **Transparencia y acceso a la información:** Evaluaciones de la disponibilidad y accesibilidad de la información pública (Gómez, 2021).
- **Número de quejas y reclamaciones:** Registro y análisis de las quejas recibidas y su resolución (Gómez, 2021).
- **Eficiencia operativa:** Medición de cómo se utilizan los recursos en la prestación de servicios (Gómez, 2021).

2.2.1.1. ELEMENTOS TANGIBLES

Gómez (2021) señala que los elementos tangibles dentro de una institución son clave para brindar una buena atención al usuario, ya que tienen un impacto directo en cómo las personas perciben el servicio y qué tan satisfechas se sienten. Estos elementos abarcan todo lo físico con lo que el usuario interactúa: desde la infraestructura y el mobiliario, hasta los equipos utilizados para atenderlo.

Gómez (2021) aclara que la experiencia del usuario no se limita solo al entorno digital. Las interacciones presenciales también son muy importantes, y en ellas los aspectos tangibles cumplen un rol fundamental. La forma en que se presentan los espacios y los recursos materiales puede influir notablemente en la percepción que tiene el ciudadano sobre la calidad del servicio recibido.

A) Tipos de elementos tangibles

Gómez (2021).sostienen que los elementos tangibles son componentes importantes los mismos se pueden clasificar de la siguiente manera:

- **Presentación física:** la presentación física se refiere a la apariencia y orden de los espacios de atención al público y de los entornos de trabajo de las instituciones. Esto incluye la limpieza, organización y disposición de los espacios, lo que contribuye a generar una impresión positiva en los ciudadanos que acuden a realizar trámites o solicitar servicios (Gómez, 2021).
- **Estado de las instalaciones:** El estado de las instalaciones se refiere a la condición física y el mantenimiento de los edificios, oficinas y demás espacios donde se brinda atención a la ciudadanía. Esto incluye aspectos como la limpieza, el funcionamiento adecuado de equipos y mobiliario, la seguridad de las infraestructuras y la accesibilidad para todos los usuarios (Gómez, 2021).
- **Presentación de los trabajadores:** La presentación de los trabajadores en el sector público se refiere a la imagen personal y profesional que proyectan los empleados públicos, incluyendo su vestimenta, higiene y comportamiento. Una adecuada presentación de los trabajadores refleja el respeto y la seriedad con la que se prestan los servicios, contribuyendo a generar confianza en los ciudadanos (Gómez, 2021).

2.2.1.2. CONFIABILIDAD

Gómez (2021) sostiene que la confiabilidad es uno de los pilares fundamentales cuando se trata de brindar un buen servicio en el sector público. Esto significa que las instituciones deben ser capaces de cumplir con lo que prometen, hacerlo bien desde el principio y dentro de los plazos establecidos. Para los ciudadanos,

es esencial que los servicios que reciben sean claros, correctos y sin errores.

Gómez (2021) resalta que esta confiabilidad no solo influye en la calidad del servicio percibido, sino que también es clave para que las personas puedan confiar en sus instituciones. Cuando el Estado cumple lo que dice, se fortalece el vínculo con la ciudadanía y se construyen relaciones más sólidas basadas en el respeto y la credibilidad.

A) Factores de la confiabilidad

- **Eficacia:** la eficacia ocurre cuando los servicios se entregan sin demoras innecesarias y sin desperdicio de recursos, todo ello sin afectar el normal funcionamiento de otras áreas o procedimientos (Gómez, 2021).
- **Eficiencia:** la eficiencia se refiere a que el servicio cumple con lo prometido a los ciudadanos, independientemente de las dificultades internas o externas que puedan surgir (Gómez, 2021).
- **Cumplimiento de horarios:** el cumplimiento de horarios implica la adherencia estricta a los tiempos establecidos para la prestación de servicios y atención a los ciudadanos. Esto abarca desde la puntualidad de los empleados públicos en sus labores hasta el respeto de los horarios de atención establecidos para la comunidad (Gómez, 2021).
- **Precisión de atención:** La precisión de atención en el sector público se refiere a la capacidad de los funcionarios y entidades para ofrecer servicios y resolver

solicitudes de manera exacta y adecuada, asegurando que cada ciudadano reciba la información o el servicio que requiere sin errores o demoras innecesarias (Gómez, 2021).

- **Consistencia:** La consistencia en el sector público es la capacidad de mantener un nivel uniforme de calidad y eficiencia en la prestación de servicios a lo largo del tiempo. Esto significa que los ciudadanos deben recibir el mismo estándar de atención y resultados, independientemente del momento, lugar o empleado con el que interactúen (Gómez, 2021).

2.2.1.3. CAPACIDAD DE RESPUESTA

Según, Gómez (2021) señala que la capacidad de respuesta de una institución se refiere a qué tan bien y qué tan rápido puede atender las necesidades, consultas o problemas que presentan los ciudadanos. Es decir, no se trata solo de dar una respuesta, sino de hacerlo con eficacia y en el momento oportuno. El autor también destaca que esta capacidad es clave para que las personas mantengan su confianza en el sistema público. Cuando una entidad responde de forma adecuada, no solo mejora la satisfacción de los usuarios, sino que también refuerza su imagen y credibilidad ante la sociedad. En pocas palabras, saber responder bien es uno de los pilares para ofrecer un servicio público de calidad.

A) Aspectos primordiales de la capacidad de respuesta

Según, Gómez (2021) sostienen que la capacidad de respuesta cuenta con aspectos primordiales para mantener la satisfacción de los usuarios, los cuales se componen de la siguiente manera:

- **Tiempo de atención:** La rapidez con la que una institución pública reconoce y responde a las solicitudes y consultas de los ciudadanos, asegurando que los tiempos de espera sean mínimos y manejables (Gómez, 2021).
- **Disponibilidad de trabajadores:** La facilidad con la que los ciudadanos pueden acceder a los servicios y la capacidad de la institución para adaptarse a diferentes situaciones y necesidades, utilizando múltiples canales de comunicación (presencial, telefónica, en línea, etc.) (Gómez, 2021).
- **Eficiencia Operativa:** La optimización de recursos y procesos internos para resolver problemas y cumplir con las demandas ciudadanas sin retrasos innecesarios, garantizando una administración pública ágil y eficiente (Gómez, 2021).

2.2.1.4. SEGURIDAD

Según, Gómez (2021) destaca que la seguridad del ciudadano al interactuar con las instituciones públicas es un aspecto esencial. No se trata solo de proteger datos personales o cumplir con normas, sino de cuidar los derechos, la privacidad y el bienestar de cada persona. Cuando las instituciones aseguran un entorno confiable y seguro, no solo generan tranquilidad en los usuarios, sino que también fortalecen la confianza en el Estado, lo que es clave para fomentar una participación activa y democrática.

Gómez (2021) el autor explica que brindar seguridad implica establecer políticas claras y medidas efectivas que garanticen que cada interacción con el gobierno ya sea en persona o por medios digitales se realice de manera protegida. Esto no solo beneficia al individuo, sino que contribuye al fortalecimiento de la

institucionalidad y al desarrollo de una sociedad más justa y estable.

A) Características de la seguridad de los usuarios con el estado

- **Accesibilidad:** Los servicios públicos deben ser accesibles para todos los ciudadanos, independientemente de su edad, género, discapacidad, ubicación geográfica o situación socioeconómica, garantizando la igualdad de oportunidades para todos (Gómez, 2021).
- **Seguridad de Datos:** Las instituciones públicas deben proteger los datos personales de los ciudadanos contra accesos no autorizados, pérdidas, daños o divulgaciones indebidas, implementando medidas de seguridad adecuadas y respetando las leyes de privacidad y protección de datos (Gómez, 2021).
- **Medidas de seguridad:** las medidas de seguridad son un conjunto de acciones, procedimientos y recursos implementados por las instituciones para proteger a los ciudadanos, empleados y activos públicos frente a posibles riesgos y amenazas. Estas medidas pueden abarcar desde la protección física de las instalaciones, el manejo de datos y la ciberseguridad, hasta la creación de protocolos de emergencia ante desastres naturales o eventos críticos (Gómez, 2021).
- **Participación Ciudadana:** Las instituciones públicas deben fomentar la participación activa y significativa de los ciudadanos en la toma de decisiones y la formulación de políticas, involucrándolos en el proceso democrático

y promoviendo la inclusión y la diversidad de opiniones (Gómez, 2021).

2.2.1.5. EMPATÍA

Gómez (2021) explica que la empatía, en el contexto de las instituciones públicas, tiene que ver con la capacidad de brindar una atención personalizada, entendiendo que cada ciudadano es distinto: con necesidades, problemas y formas de comunicarse propias. Reconocer estas diferencias permite ofrecer un servicio más humano, que se adapta a cada situación en particular, lo cual mejora notablemente la experiencia y satisfacción del usuario.

Gómez (2021) también resalta que ser empáticos no significa solo atender bien, sino también **comprender lo que siente y espera cada persona** al acercarse a una entidad del Estado. Esta sensibilidad es fundamental para generar vínculos de confianza y reforzar la legitimidad del gobierno ante la ciudadanía. En pocas palabras, la empatía convierte un trámite común en una experiencia respetuosa y significativa.

A. Aspectos de la Empatía

- **Atención personalizada:** la empatía se manifiesta en la capacidad de las entidades para adaptar sus servicios a las necesidades particulares de los ciudadanos. Esto puede implicar ajustar ciertos procesos administrativos o servicios para que se alineen mejor con lo que el ciudadano necesita (Gómez, 2021).
- **Construcción de relaciones a largo plazo:** La empatía en el sector público promueve relaciones duraderas con los ciudadanos. Cuando una institución demuestra

empatía, la confianza de los ciudadanos en la entidad tiende a aumentar, ya que perciben un interés genuino en su bienestar (Gómez, 2021).

- **Comunicación efectiva:** la comunicación efectiva es la capacidad de transmitir información de manera clara, precisa y comprensible entre las instituciones y los ciudadanos. Esto implica no solo la emisión de mensajes, sino también la habilidad de escuchar y entender las preocupaciones y necesidades de la población (Gómez, 2021).
- **Resolución de problemas:** La resolución de problemas en el ámbito público consiste en la capacidad de identificar, analizar y abordar de manera eficiente los desafíos que afectan a la ciudadanía. Esto implica un enfoque proactivo para encontrar soluciones que sean justas y equitativas, teniendo en cuenta el impacto social y económico de las decisiones (Gómez, 2021).

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Accesibilidad:** este aspecto tiene que ver con qué tan fácil les resulta a las personas acceder a los servicios o productos de una institución. Para lograrlo, se deben considerar factores como el lugar donde se ofrece el servicio, los horarios de atención, los recursos disponibles y si se adaptan a quienes tienen necesidades especiales (Fernández, 2024).
- **Comunicación Efectiva:** una buena atención depende, en gran medida, de cómo se transmite la información. No basta con hablar: es necesario que el mensaje sea claro, directo y fácil de entender. Además, debe existir una comunicación de ida y

vuelta, donde tanto el usuario como el personal puedan expresarse y entenderse (García, 2022).

- **Cultura de Servicio:** se trata de los valores, actitudes y comportamientos que debe tener todo el personal de una institución para ofrecer una atención de calidad. Es un compromiso colectivo que busca siempre la satisfacción de quienes reciben el servicio (Martínez, 2021).
- **Gestión de la Calidad:** implica planificar, ejecutar y supervisar todo lo relacionado con la atención al usuario, de forma que se garantice que el servicio ofrecido cumpla con ciertos estándares y realmente responda a lo que las personas esperan y necesitan (Ezequiel, 2021).
- **Oportunidad:** este aspecto tiene que ver con atender a tiempo. Es decir, que los servicios se brinden sin demoras innecesarias y que las respuestas lleguen de forma rápida y eficaz cuando un ciudadano lo solicita (Sánchez, 2020).
- **Personalización:** una atención personalizada significa reconocer que cada persona es diferente. Adaptar los servicios a sus necesidades y preferencias hace que el trato sea más cercano, humano y efectivo (Martinez et al., 2020).
- **Resolución de Problemas:** una institución debe estar preparada para escuchar, analizar y solucionar los problemas o quejas que los usuarios presenten. No se trata solo de responder, sino de hacerlo bien, con soluciones que realmente ayuden (Flóres, 2023).
- **Retroalimentación:** escuchar a los usuarios es fundamental. Recoger sus opiniones, sugerencias o incluso críticas permite

mejorar continuamente, corregir errores y fortalecer lo que ya se está haciendo bien (Torres, 2020).

- **Seguridad del Usuario:** es vital que los ciudadanos se sientan seguros cuando interactúan con una institución. Esto implica cuidar su integridad física y emocional, evitando cualquier situación que pueda ponerlos en riesgo (Morales, 2023).

2.4. SISTEMA DE VARIABLES

2.4.1. VARIABLE

Calidad de servicio

Dimensiones:

- Elementos tangibles
- Confiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Presentación física	1. ¿Las instalaciones de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación son visualmente atractivas?
			2. ¿La presentación de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación está acorde con el tipo de servicio prestado?
		Estado de las instalaciones	3. ¿Las instalaciones de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación tienen apariencia de ser modernos ?
		Presentación de los trabajadores	4. ¿El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación se presenta de manera profesional y con uniformes limpios?
	Confiabilidad	Cumplimiento de Horarios	5. ¿La Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación abre y cierra puntualmente según su horario establecido?
			6. ¿Las entregas de las constancias de pago se realizan dentro de tiempo establecido?
		Precisión de atención	7. ¿Las solicitudes que se realizan en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación siempre son atendidas en el tiempo establecido?
		Consistencia	8. ¿La calidad de atención en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación es confiable y consistente?
	9. ¿En la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación realizan las entregas de constancia de pago de forma consistente?		
	Capacidad de Respuesta	Tiempo de atención	10. ¿El tiempo de espera para ser atendido en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación es razonable y aceptable?
			11. ¿El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación responde de manera rápida a las necesidades del cliente?
		Disponibilidad de trabajadores	12. ¿Siempre hay suficiente personal disponible para atender a los docentes en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación?
			13. ¿El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación está dispuesto a ayudar cuando se les necesita?
	Seguridad	Seguridad de datos	14. ¿Me siento seguro con respecto con la seguridad de datos que tiene la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación?
			15. ¿Has experimentado algún incidente o situación que te haya hecho dudar sobre la seguridad de tus datos en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación?
		Medidas de seguridad	16. ¿La Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación cuenta con medidas de seguridad visibles para proteger a los usuarios?
			17. ¿El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación utiliza adecuadamente equipos de protección personal?
	Empatía	Atención personalizada	18. ¿En la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación le dan una atención personalizada?

Comunicación efectiva		19. ¿El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación muestra interés por mis necesidades y preferencias? 20. ¿El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación se comunica de manera eficiente para entender mis solicitudes?
Resolución de problemas	de	21. ¿Los procedimientos para obtener las constancias de pago en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación se comunican de manera transparente? 22. ¿La Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación es eficaz en la resolución de problemas o quejas de los usuarios?

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según, Ñaupas et al. (2014) los autores se refieren a que la investigación orientada a resolver problemas específicos utilizando la teoría se clasifica como aplicada. Por lo tanto, la tesis fue de esta naturaleza, ya que utilizó conocimientos previamente publicados en diversas áreas para abordar la problemática presentada en el primer capítulo.

3.1.1. ENFOQUE

Hernández & Mendoza (2018) considerando los conocimientos expuestos por los autores en los libros de metodología de la investigación sustentan que en el campo de la metodología de investigación, el enfoque cuantitativo se caracteriza por la recolección de datos numéricos, el uso de herramientas estadísticas, y un alto nivel de objetividad y control para analizar fenómenos y establecer relaciones entre las variables estudiadas, de este modo, la investigación propuesta adoptará un enfoque cuantitativo. Esto se debe a que la variable establecida fue medida según su comportamiento cuantitativo, lo que permitió realizar inferencias y extraer conclusiones necesarias para resolver los problemas planteados en la investigación.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

Hernández & Mendoza (2018) los autores afirman que la investigación no pretendió manipular la variable; en su lugar, será de alcance descriptivo. Este enfoque se eligió según los objetivos planteados en la investigación, ya que sus características permitieron

identificar el comportamiento de cada variable sin alterarlas ni emitir juicios sobre ellas.

3.1.3. DISEÑO

Hernández & Mendoza (2018) los autores sostienen que el diseño de investigación se define como el plan o estrategia que se utiliza para responder a las preguntas de investigación. De esta manera, se sostiene que esta tesis será no experimental, ya que no se manipulo la variable, y de corte transversal, puesto que la aplicación de los instrumentos se realizará tras seleccionar la unidad de análisis y su muestra correspondiente.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Hernández & Mendoza (2018) según los autores la población es la unidad de análisis de toda investigación, cuyas características les permite tener elementos comunes que responden a una razón. En ese sentido la población se constituyó por los usuarios que realizan sus trámites en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación de la ciudad de Huánuco correspondientes a los últimos 3 meses según se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1:

Relación usuarios de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación de la ciudad de Huánuco

Meses	Cantidad De Usuarios
Marzo	220
Abril	225
Mayo	250
Total	695

Nota: registro de usuarios atendidos durante los meses en mención

3.2.2. MUESTRA

Hernández & Mendoza (2018) según los autores, la muestra es una pequeña parte de la población que refleja su comportamiento. En este contexto, la tesis presenta una muestra de tipo probabilística para representar a la población, ya que, debido a su gran tamaño, es necesario emplear una técnica que otorgue a todos los individuos la misma oportunidad de ser seleccionados. Basándose en esta premisa, la muestra se estimará de la siguiente manera:

$$\frac{Z^2 x p x q x N}{(N - 1) x e^2 + Z^2 x p x q}$$

N = 695	usuarios
Z = 1.96	Nivel de confianza
p = 0.5	Proporción estimada
q = 0.5	Probabilidad desfavorable
he = 0.05	Margen de error
Aplicando:	

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (695)}{(695 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)} = 247.6$$

La tesis toma como muestra a 248 usuarios

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Hernández & Mendoza (2018) De acuerdo con los autores en su libro de metodología, existen diversas técnicas que el investigador puede emplear para recolectar la información necesaria. En este contexto, la técnica más adecuada para esta recolección de datos se detalla en la siguiente tabla:

Técnica	instrumento	Finalidad
---------	-------------	-----------

Encuesta a usuarios: la encuesta es una técnica de recolección de datos que consiste en la aplicación de un conjunto de preguntas estructuradas o semiestructuradas a una población o muestra, con el objetivo de recopilar información sobre opiniones, actitudes, percepciones, comportamientos u otros aspectos relevantes.	Guía de cuestionario escala de Likert: es un instrumento de medición estructurado que emplea una serie de afirmaciones o preguntas, cuyas respuestas se valoran según una escala ordinal. Esta escala generalmente presenta opciones que reflejan niveles de acuerdo, frecuencia, importancia o satisfacción, como: Totalmente de acuerdo - De acuerdo - Neutral - En desacuerdo - Totalmente en desacuerdo.	Conocer la opinión de los usuarios respecto al tema abordado.
---	---	---

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

En relación con las técnicas para el procesamiento, la tesis utilizó lo siguiente:

- Tablas de frecuencia para evaluar el comportamiento de la muestra de acuerdo con los instrumentos planteados.
- Gráficos con información porcentual sobre el comportamiento más relevante de ambas muestras seleccionadas.
- Cálculo del coeficiente de correlación de Pearson para determinar el nivel de complementariedad entre las variables.

Para estos casos, la tesis empleará el software IBM SPSS Statistics 26.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Tabla 2

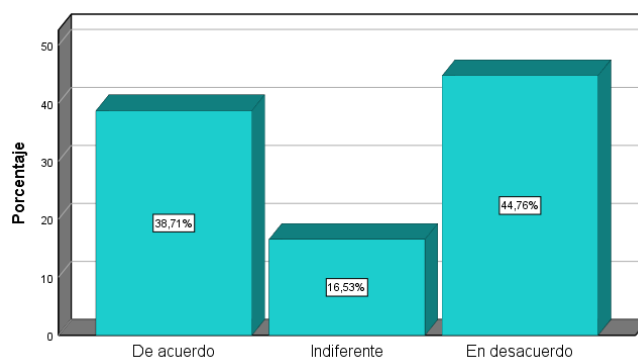
¿Las instalaciones de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación son visualmente atractivas?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	96	38,7
	Indiferente	41	16,5
	En desacuerdo	111	44,8
	Total	248	100,0

Nota: Encuestas

Figura 1

¿Las instalaciones de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación son visualmente atractivas?



Nota: Tabla 02

Análisis e Interpretación: Las instalaciones se refieren al conjunto de espacios físicos, infraestructura, mobiliario, y elementos decorativos que componen una oficina, diseñados para cumplir funciones específicas y brindar comodidad, seguridad y funcionalidad a los usuarios. De tal manera; en la Figura 01 podemos observar que el 38,71% de los usuarios que se atienden en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación sostienen estar de acuerdo que las instalaciones son visualmente atractivas,

el 16,5% son neutrales respecto a la apariencia visual de las instalaciones y el 44.8% afirman estar en desacuerdo con que las instalaciones no son visualmente atractivas; los resultados evidencian una percepción predominantemente negativa de la apariencia visual de las instalaciones. Esto podría ser un área de mejora importante para elevar la satisfacción de los usuarios y contribuir a un ambiente más favorable.

Tabla 3

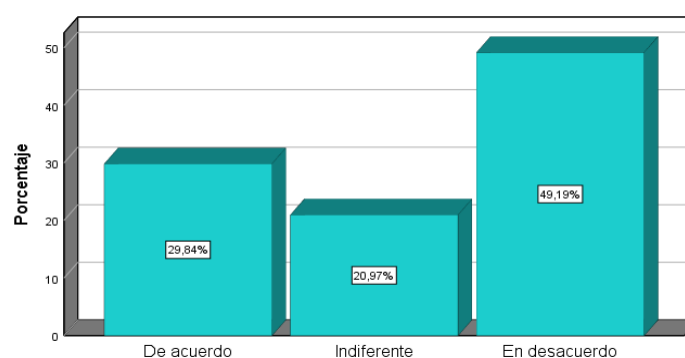
¿La presentación de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación está acorde con el tipo de servicio prestado?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	74	29,8
	Indiferente	52	21,0
	En desacuerdo	122	49,2
	Total	248	100,0

Nota: Encuestas

Figura 2

¿La presentación de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación está acorde con el tipo de servicio prestado?



Nota: Tabla 03

Análisis e Interpretación: La presentación de una oficina no es solo un aspecto estético, sino también un factor clave que influye en la percepción de los usuarios y la calidad del servicio. Cuando una oficina está alineada con el tipo de servicio que ofrece, genera confianza, comodidad y satisfacción, impactando positivamente en la experiencia del usuario. De tal manera, en la Figura 02 podemos observar que el 29,84% de los encuestados afirmaron

estar de acuerdo con que la presentación de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación está acorde con el tipo de servicio prestado, el 20,97% sostiene ser indiferente mostrando neutralidad sobre si la presentación es adecuada o no y el 49,19% afirma estar en desacuerdo quienes consideran que la presentación de la oficina no está alineada con el tipo de servicio que ofrece; los resultados resaltan la necesidad de un rediseño y mantenimiento de la presentación de la oficina para mejorar la experiencia del usuario y alinearse mejor con las expectativas del servicio prestado.

Tabla 4

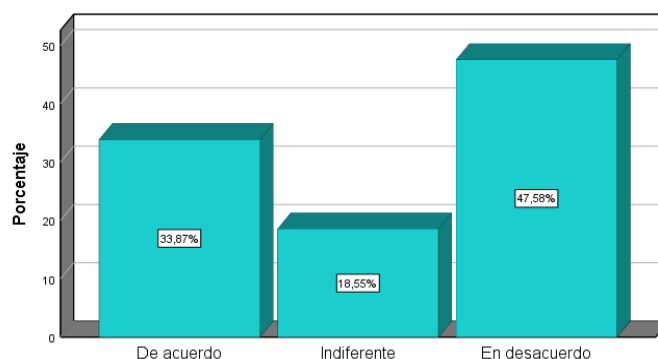
¿Las instalaciones de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación tienen apariencia de ser modernos?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	84	33,9
	Indiferente	46	18,5
	En desacuerdo	118	47,6
	Total	248	100,0

Nota: Encuestas

Figura 3

¿Las instalaciones de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación tienen apariencia de ser modernos?



Nota: Tabla 04

Análisis e Interpretación: Las instalaciones de una oficina no solo representan el espacio donde se llevan a cabo actividades administrativas o de atención, sino que también son un reflejo directo de la imagen y valores de

la institución. Tener una oficina con apariencia moderna se ha convertido en un factor esencial para mejorar la percepción de los usuarios y motivar al personal. En la figura 03 podemos observar que el 33,87% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con que las instalaciones de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación tienen apariencia de ser modernos, el 18,55% se muestran indiferentes mostrando neutralidad respecto a la cuestión y el 47,58% afirman estar en desacuerdo con que las instalaciones no tienen una apariencia moderna; los resultados muestran la percepción predominante de que las instalaciones no son modernas sugiere que la oficina podría estar quedando rezagada frente a las expectativas de los usuarios.

Tabla 5

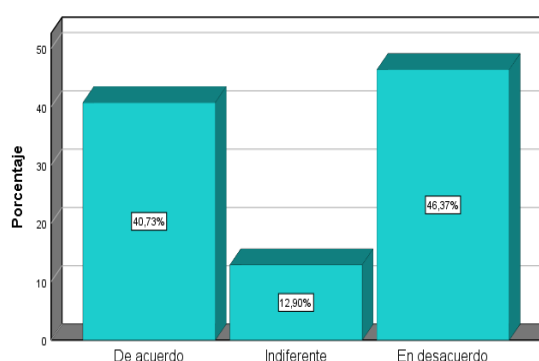
¿El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación se presenta de manera profesional y con uniformes limpios?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	101	40,7
	Indiferente	32	12,9
	En desacuerdo	115	46,4
	Total	248	100,0

Nota: Encuestas

Figura 4

¿El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación se presenta de manera profesional y con uniformes limpios?



Nota: Tabla 05

Análisis e Interpretación: La presentación profesional es el reflejo de la imagen institucional mediante el cuidado personal, el porte adecuado y el uso de uniformes limpios, lo que transmite confianza, orden y profesionalismo, generando en el usuario una percepción positiva y seguridad en la calidad del servicio recibido. De tal modo, en la figura 04 podemos observar que el 40,73% de los encuestados afirman estar de acuerdo con que el personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación se presenta de manera profesional y con uniformes limpios, por otro lado, el 12,90% de los encuestados sostienen ser indiferentes a la cuestión y el 46,37% de los encuestados afirmaron estar en desacuerdo con que el personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación se presenta de manera profesional y con uniformes limpios, de esta manera se refleja las deficiencias en la presentación profesional y el uso de uniformes limpios por parte del personal, lo que podría influir negativamente en la percepción del servicio y en la satisfacción de los usuarios.

Tabla 6

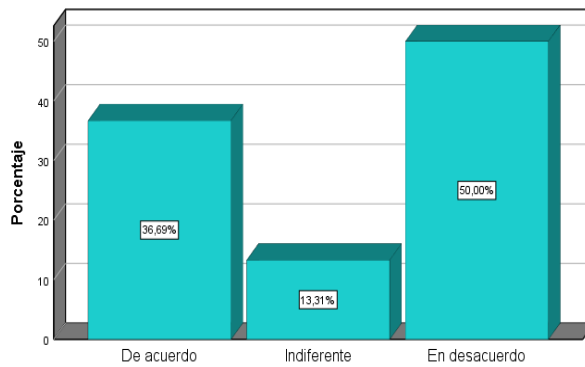
¿La Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación abre y cierra puntualmente según su horario establecido?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	91	36,7
	Indiferente	33	13,3
	En desacuerdo	124	50,0
	Total	248	100,0

Nota: Encuestas

Figura 5

¿La Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación abre y cierra puntualmente según su horario establecido?



Nota: Tabla 06

Análisis e Interpretación: Respetar los horarios de apertura y cierre es esencial para garantizar un servicio eficiente, satisfacer a los usuarios, y reforzar la imagen positiva de la institución. De tal manera, en la figura 05 podemos observar que el 36,69% de los encuestados afirman estar de acuerdo con que La Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación abre y cierra puntualmente según su horario establecido, el 13,31% afirman ser indiferentes a la cuestión y el 50,00% de los encuestados afirmaron estar en desacuerdo con que la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación abre y cierra puntualmente según su horario establecido, los resultados reflejan que la oficina no abre ni cierra puntualmente según el horario establecido, lo cual es una señal de alerta que puede estar afectando la confianza, satisfacción y experiencia de los usuarios.

Tabla 7

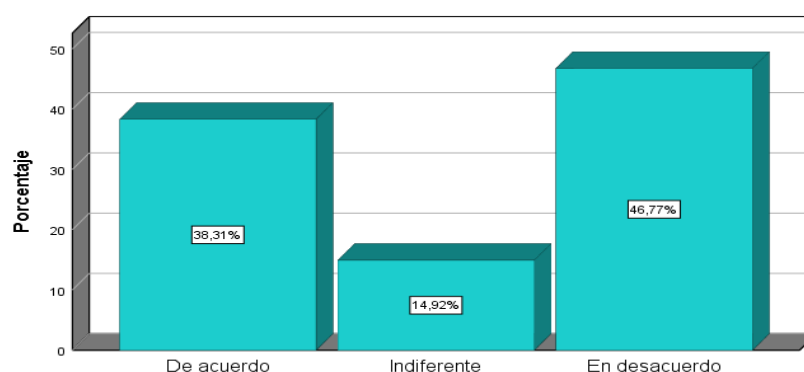
¿Las entregas de las constancias de pago se realizan dentro de tiempo establecido?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	95	38,3
	Indiferente	37	14,9
	En desacuerdo	116	46,8
	Total	248	100,0

Nota: Encuestas

Figura 6

¿Las entregas de las constancias de pago se realizan dentro de tiempo establecido?



Nota: Tabla 07

Análisis e Interpretación: Realizar las entregas de las constancias de pago dentro del tiempo establecido es crucial para garantizar un servicio de calidad, generar confianza en los usuarios, y consolidar la eficiencia y credibilidad de la institución. De tal manera, el 36,31% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con que las entregas de las constancias de pago se realizan dentro de tiempo establecido, el 14,92% sostienen ser indiferentes a la cuestión y el 46,77% sostienen estar en desacuerdo con que las entregas de las constancias de pago se realizan dentro de tiempo establecido, Los resultados de la encuesta reflejan que un porcentaje significativo de los encuestados, considera que las entregas de las constancias de pago no se realizan dentro del tiempo establecido, lo cual podría ser una señal de ineficiencia en los procesos relacionados con la entrega de estos documentos.

Tabla 8

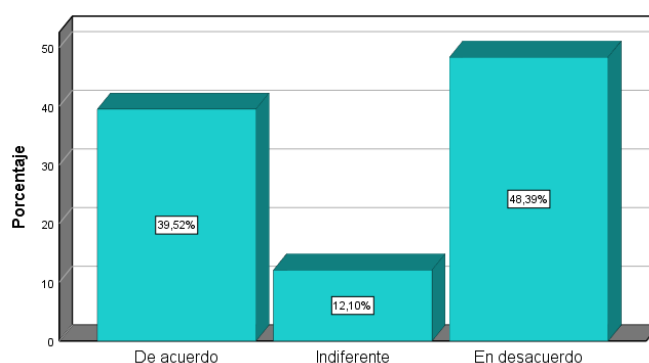
¿Las solicitudes que se realizan en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación siempre son atendidas en el tiempo establecido?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	98	39,5
	Indiferente	30	12,1
	En desacuerdo	120	48,4
	Total	248	100,0

Nota: Encuestas

Figura 7

¿Las solicitudes que se realizan en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación siempre son atendidas en el tiempo establecido?



Nota: Tabla 08

Análisis e Interpretación: la atención en el tiempo establecido no solo es crucial para el buen funcionamiento de las instituciones, sino que también es fundamental para mantener la satisfacción del usuario y asegurar la calidad del servicio. De tal maneja, en la figura 07 podemos observar que el 39,52% de los encuestados están de acuerdo con que las solicitudes que se realizan en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación siempre son atendidas en el tiempo establecido, el 12,10% afirman ser indiferentes a la pregunta propuesta y el 48,39% afirmaron estar en desacuerdo que en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación las solicitudes son atendidas en el tiempo establecido, los resultados de la encuesta reflejan que las solicitudes en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación no son atendidas dentro del tiempo establecido, lo que indica una preocupación por la eficiencia y cumplimiento de los plazos.

Tabla 9

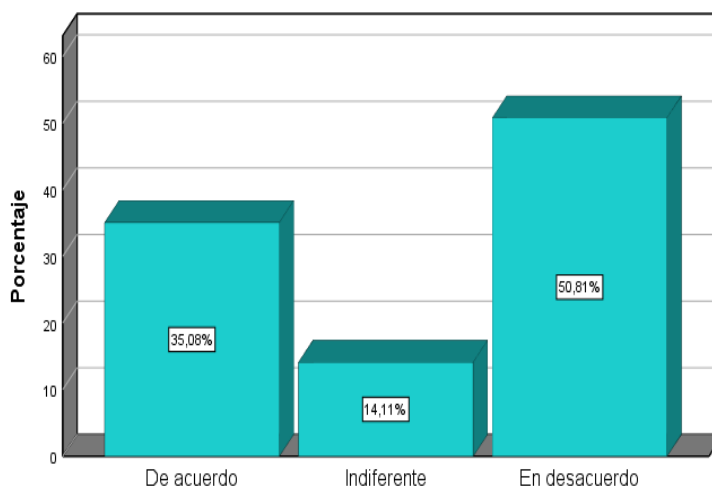
¿La calidad de atención en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación es confiable y consistente?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	87	35,1
	Indiferente	35	14,1
	En desacuerdo	126	50,8
	Total	248	100,0

Nota: Encuestas

Figura 8

¿La calidad de atención en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación es confiable y consistente?



Nota: Tabla 09

Análisis e Interpretación: La calidad de atención confiable y consistente se refiere a la capacidad de un servicio para ofrecer un trato efectivo, eficiente y predecible, donde los usuarios pueden confiar en que recibirán la misma alta calidad de atención en cada interacción. De tal manera, el 35,08% de los encuestados afirman estar de acuerdo con que la calidad de atención en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación es confiable y consistente, el 14,11% afirman ser indiferentes a la pregunta y el 50,81% afirmaron estar en desacuerdo con que la calidad de atención en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación es confiable y consistente, los resultados de la encuesta reflejan una percepción mayoritariamente negativa sobre la confiabilidad y consistencia de la calidad de atención en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación. La mayoría de los encuestados considera que el servicio no es confiable ni consistente, lo que indica áreas de mejora en los procesos y en la atención al usuario.

Tabla 10

¿En la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación realizan las entregas de constancia de pago de forma consistente?

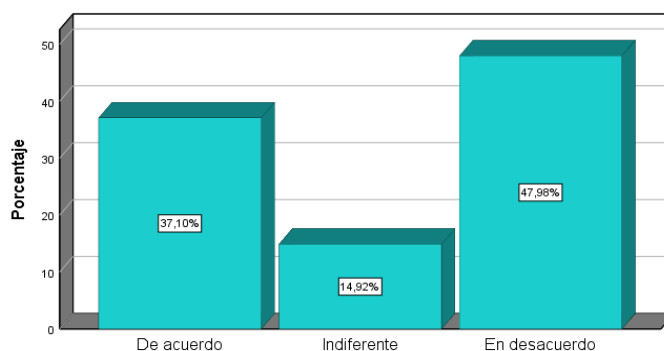
Frecuencia	Porcentaje
------------	------------

Válido	De acuerdo	92	37,1
	Indiferente	37	14,9
	En desacuerdo	119	48,0
	Total	248	100,0

Nota: Encuestas

Figura 9

¿En la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación realizan las entregas de constancia de pago de forma consistente?



Nota: Tabla 10

Análisis e Interpretación: La entrega consistente de constancias de pago es fundamental para garantizar la confiabilidad, eficiencia y satisfacción de los usuarios, ya que asegura el cumplimiento de los plazos establecidos, refuerza la credibilidad institucional, mejora la organización interna y minimiza quejas y conflictos, contribuyendo así a una experiencia de servicio más positiva. De tal manera, en la figura 09 podemos observar que el 37,10% de los encuestados afirman estar de acuerdo con que en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación realizan las entregas de constancia de pago de forma consistente, el 14,92% de los encuestados sostienen ser indiferentes a la cuestión planteada y el 74,98% afirmaron estar en desacuerdo con que se realicen las entregas de las constancias de pago de forma consistente, los resultados de la encuesta indican que una proporción significativa de los encuestados considera que las entregas de las constancias de pago no se realizan de manera consistente, lo que refleja una deficiencia en la regularidad y confiabilidad del servicio en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación.

Tabla 11

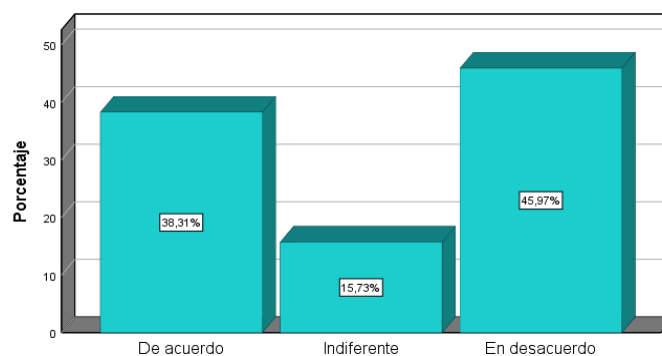
¿El tiempo de espera para ser atendido en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación es razonable y aceptable?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	95	38,3
	Indiferente	39	15,7
	En desacuerdo	114	46,0
	Total	248	100,0

Nota: Encuestas

Figura 10

¿El tiempo de espera para ser atendido en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación es razonable y aceptable?



Nota: Tabla 11

Análisis e Interpretación: Tener un tiempo de espera razonable y aceptable se refiere a la capacidad de una organización para ofrecer una atención oportuna y eficiente, de modo que los usuarios no experimenten demoras excesivas, garantizando su satisfacción y respeto por su tiempo. De tal manera, en la figura 10 podemos observar que el 38,31% de los encuestados afirman estar de acuerdo con que el tiempo de espera para ser atendido en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación es razonable y aceptable, el 15,73% sostienen ser indiferentes a la pregunta planteada y el 45,97% sostienen estar en desacuerdo con que el tiempo de espera para ser atendido en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación es razonable y aceptable, los resultados demuestran que la mayoría de los encuestados considera que el tiempo de espera para

ser atendido no es razonable ni aceptable, lo que indica la necesidad de optimizar los tiempos de atención para mejorar la experiencia del usuario.

Tabla 12

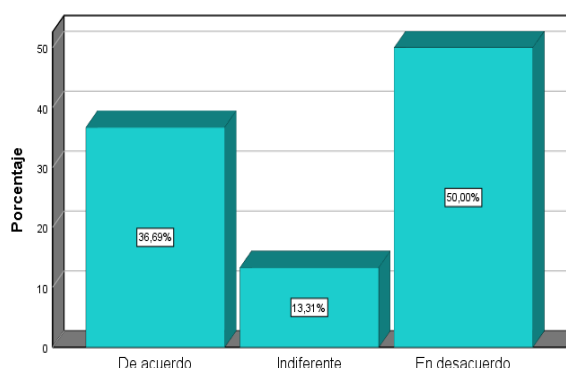
¿El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación responde de manera rápida a las necesidades del cliente?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	91	36,7
	Indiferente	33	13,3
	En desacuerdo	124	50,0
	Total	248	100,0

Nota: Encuestas

Figura 11

¿El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación responde de manera rápida a las necesidades del usuario?



Nota: Tabla 12

Análisis e Interpretación: la rapidez en la atención al usuario es esencial porque permite resolver de manera ágil las necesidades, consultas o problemas que puedan presentar, lo que no solo mejora su experiencia y satisfacción, sino que también refuerza la percepción de profesionalismo y eficiencia de la institución. De tal manera, en la figura 11 podemos observar que el 36,69% sostiene estar de acuerdo con que el personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación responde de manera rápida a las necesidades del usuario, el 13,31% de los encuestados sostienen ser indiferentes a la pregunta planteada y el 50,00% afirmaron estar en desacuerdo con que el personal de la Oficina de Constancia de Pago de la

Dirección Regional de Educación responde de manera rápida a las necesidades del usuario, de este modo, la percepción predominante es que el personal no está atendiendo de manera ágil las solicitudes de los usuarios, lo que indica una necesidad de implementar mejoras en los procesos internos, capacitar al personal o aumentar los recursos para optimizar la eficiencia en la atención a los usuarios.

Tabla 13

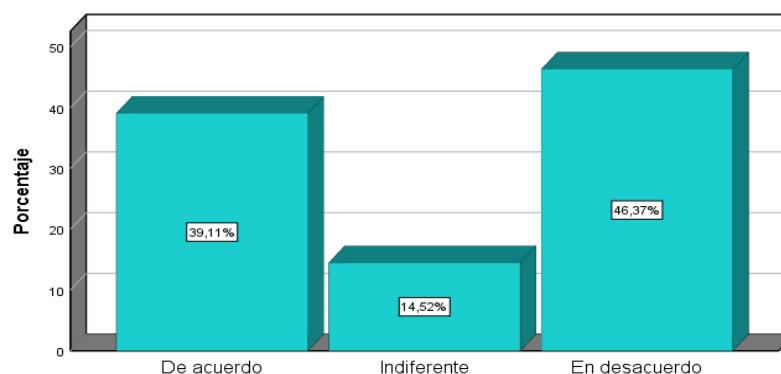
¿Siempre hay suficiente personal disponible para atender a los docentes en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	97	39,1
	Indiferente	36	14,5
	En desacuerdo	115	46,4
	Total	248	100,0

Nota: Encuestas

Figura 12

¿Siempre hay suficiente personal disponible para atender a los docentes en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación?



Nota: Tabla 13

Análisis e Interpretación: contar con personal suficiente es fundamental para garantizar una atención ágil, eficiente y personalizada a los usuarios, reduciendo tiempos de espera, evitando la sobrecarga laboral, mejorando la satisfacción del usuario y fortaleciendo la productividad y la imagen institucional. De esta manera, en la figura 12 podemos observar que el 39,11%

de los encuestados sostienen estar de acuerdo con que en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación siempre cuentan con suficiente personal disponible para atender a los docentes, el 14,52% sostienen ser indiferentes a la pregunta propuesta y el 46,37% afirman estar en desacuerdo con que siempre hay suficiente personal disponible para atender a los docentes en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación, según estos resultados la oficina enfrenta una carencia de personal para atender de manera adecuada a los docentes, lo que podría estar afectando negativamente la calidad del servicio, incrementando los tiempos de espera y generando insatisfacción entre los usuarios.

Tabla 14

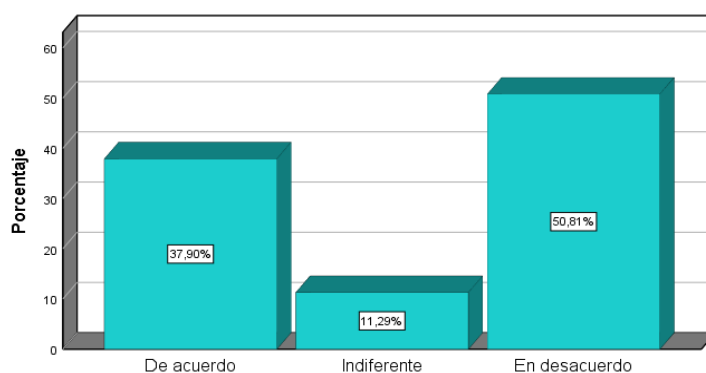
¿El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación está dispuesto a ayudar cuando se les necesita?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	94	37,9
	Indiferente	28	11,3
	En desacuerdo	126	50,8
	Total	248	100,0

Nota: Encuestas

Figura 13

¿El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación está dispuesto a ayudar cuando se les necesita?



Nota: Tabla 14

Análisis e Interpretación: la actitud de servicio es esencial porque mejora la experiencia del usuario, fortalece relaciones, incrementa la productividad,

impulsa la reputación institucional y fomenta un entorno colaborativo y sostenible. De tal manera, en la figura 13 podemos observar que el 37,90% de los encuestados afirman estar de acuerdo con que el personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación está dispuesto a ayudar cuando se les necesita, el 11,29% sostiene que es indiferente a la pregunta planteada y el 50,81% afirmó estar en desacuerdo con que el personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación está dispuesto a ayudar cuando se les necesita, los resultados demuestran que los encuestados perciben que el personal de la Oficina de Constancia de Pago no está dispuesto a brindar apoyo cuando se les necesita, lo que indica una debilidad en la calidad del servicio.

Tabla 15

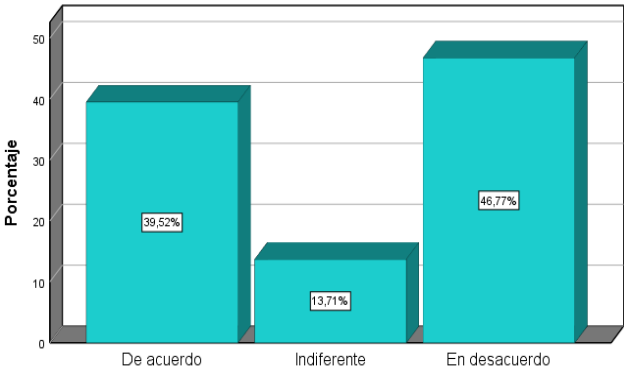
¿Me siento seguro con respecto con la seguridad de datos que tiene la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	98	39,5
	Indiferente	34	13,7
	En desacuerdo	116	46,8
	Total	248	100,0

Nota: Encuestas

Figura 14

¿Me siento seguro con respecto con la seguridad de datos que tiene la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación?



Nota: Tabla 15

Análisis e Interpretación: la seguridad de datos en una institución es fundamental porque garantiza la protección de la información personal y

confidencial de los usuarios, creando un entorno de confianza y seguridad que favorece la transparencia y la satisfacción del usuario. De tal modo, en la figura 14 podemos observar que el 39,52% de los colaboradores afirmaron estar de acuerdo con que se sienten seguros con respecto con la seguridad de datos que tiene la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación, el 13,71% afirma ser indiferente a la pregunta planteada y el 46,77% sostienen que están en desacuerdo con que se sienten seguros con respecto con la seguridad de datos que tiene la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación; los resultados muestran que la mayoría de los usuarios no se siente segura con respecto a la seguridad de los datos en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación, lo que refleja una preocupación significativa sobre la protección de su información.

Tabla 16

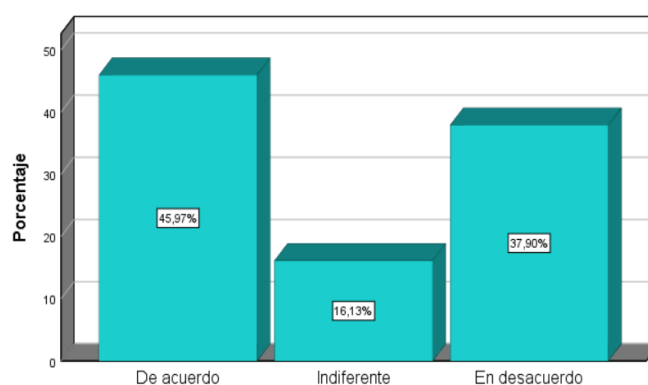
¿Has experimentado algún incidente o situación que te haya hecho dudar sobre la seguridad de tus datos en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	114	46,0
	Indiferente	40	16,1
	En desacuerdo	94	37,9
	Total	248	100,0

Nota: Encuestas

Figura 15

¿Has experimentado algún incidente o situación que te haya hecho dudar sobre la seguridad de tus datos en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación?



Nota: Tabla 16

Análisis e Interpretación: Los usuarios, cuando experimentan algún incidente o situación que les haga dudar sobre la seguridad de sus datos, tienden a generar desconfianza en la institución, lo que puede afectar su satisfacción y la relación con la misma. De tal manera, en la figura 15 podemos observar que el 45,97% afirman estar de acuerdo con que han experimentado algún incidente o situación que te haya hecho dudar sobre la seguridad de tus datos en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación, el 16,13% afirman ser indiferentes a la pregunta planteada y el 37,90% afirmaron estar en desacuerdo con que han experimentado algún incidente o situación que te haya hecho dudar sobre la seguridad de tus datos en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación, los resultados demuestran que la mayor parte de los encuestados ha experimentado situaciones que generan dudas sobre la seguridad de sus datos en la Oficina de Constancia de Pago, lo que sugiere que hay preocupaciones importantes que deben ser abordadas.

Tabla 17

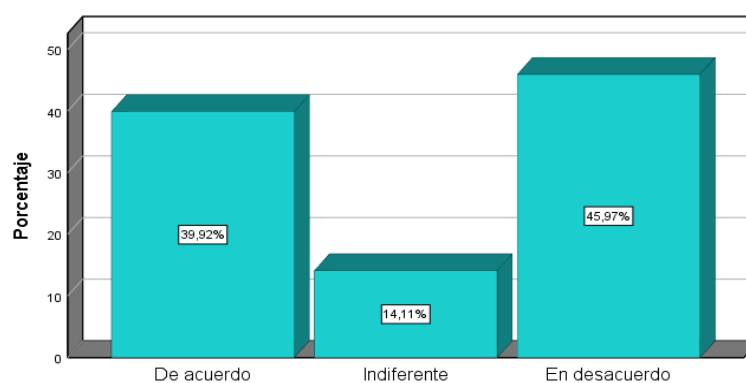
¿La Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación cuenta con medidas de seguridad visibles para proteger a los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	99	39,9
	Indiferente	35	14,1
	En desacuerdo	114	46,0
	Total	248	100,0

Nota: Encuestas

Figura 16

¿La Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación cuenta con medidas de seguridad visibles para proteger a los usuarios?



Nota: Tabla 17

Análisis e Interpretación: Contar con medidas de seguridad visibles para proteger a los usuarios es esencial para generar confianza, garantizar la protección de la información, cumplir con normativas legales y fortalecer la reputación institucional, creando un entorno seguro que fomente la cooperación y satisfacción del usuario. De tal manera, en la figura 16 se observa que el 39.92% sostienen estar de acuerdo con que la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación cuenta con medidas de seguridad visibles para proteger a los usuarios, el 14,11% afirman ser indiferentes a la pregunta planteada y el 45,97% afirmaron estar en desacuerdo con que la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación cuenta con medidas de seguridad visibles para proteger a los usuarios; los encuestados no percibe que existan medidas de seguridad visibles en la Oficina de Constancia de Pago.

Tabla 18

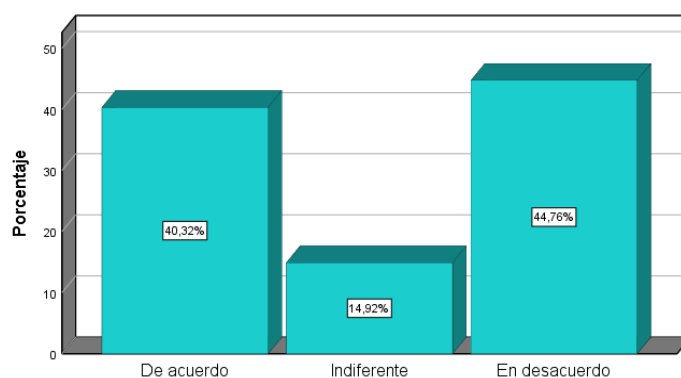
¿El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación utiliza adecuadamente equipos de protección personal?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	100	40,3
	Indiferente	37	14,9
	En desacuerdo	111	44,8
	Total	248	100,0

Nota: Encuestas

Figura 17

¿El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación utiliza adecuadamente equipos de protección personal?



Nota: Tabla 18

Análisis e Interpretación: el uso adecuado de los equipos de protección personal es esencial para prevenir accidentes, proteger la salud de los trabajadores y garantizar un entorno laboral seguro y eficiente. De tal manera, en la figura 17 podemos observar que el 40,32% sostienen estar de acuerdo con que el personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación utiliza adecuadamente equipos de protección, el 14,92% afirma estar indiferente a la pregunta planteada y el 44,76% afirmaron estar en desacuerdo con que el personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación utiliza adecuadamente equipos de protección; los resultados demuestran que la mayoría del personal considera que no se utilizan adecuadamente los equipos de protección personal en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación, lo que refleja deficiencias en su implementación o en la percepción sobre su uso.

Tabla 19

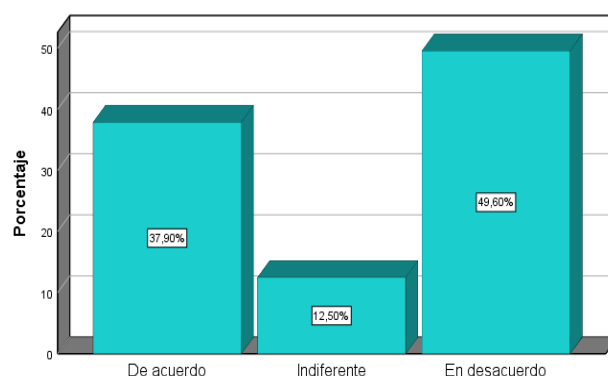
¿En la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación le dan una atención personalizada?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	94	37,9
	Indiferente	31	12,5
	En desacuerdo	123	49,6
	Total	248	100,0

Nota: Encuestas

Figura 18

¿En la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación le dan una atención personalizada?



Nota: Tabla 19

Análisis e Interpretación: brindar atención personalizada implica ofrecer un servicio adaptado a las necesidades, preferencias y características específicas del usuario, estableciendo una comunicación efectiva y proporcionar soluciones o respuestas únicas que generen satisfacción y confianza. De tal manera, en la figura 18 podemos observar que el 37,90% de los encuestados sostienen estar de acuerdo con que en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación le dan una atención personalizada, el 12,50% sostiene ser indiferentes a la pregunta planteada y el 49,60% sostiene estar en desacuerdo con que en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación le dan una atención personalizada; los resultados demuestran que la percepción general indica que en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación no se brinda una atención personalizada de manera adecuada.

Tabla 20

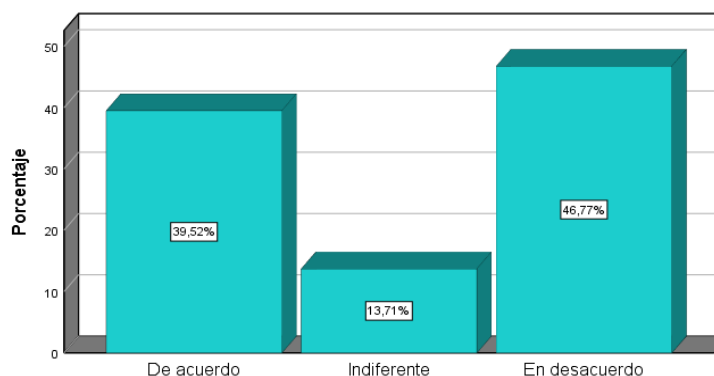
¿El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación muestra interés por mis necesidades y preferencias?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	98	39,5
	Indiferente	34	13,7
	En desacuerdo	116	46,8
	Total	248	100,0

Nota: Encuestas

Figura 19

¿El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación muestra interés por mis necesidades y preferencias?



Nota: Tabla 20

Análisis e Interpretación: mostrar interés por las necesidades del usuario es fundamental para crear una experiencia positiva, aumentar la satisfacción y fomentar la lealtad. En la figura 19 podemos observar que el 39,52% de los encuestados afirman estar de acuerdo con que el personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación muestra interés por mis necesidades y preferencias, el 13,71% de los encuestados sostienen ser indiferentes a la pregunta planteada y el 46,77% de los encuestados afirmaron estar en desacuerdo con que el personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación muestra interés por mis necesidades y preferencias; los resultados de la encuesta muestran que la mayoría de los usuarios perciben que no se muestra un interés adecuado por sus necesidades y preferencias, lo que podría estar afectando negativamente su satisfacción.

Tabla 21

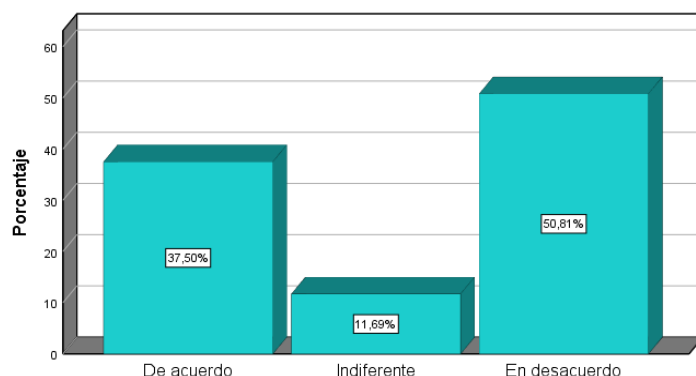
¿El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación se comunica de manera eficiente para entender mis solicitudes?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	93	37,5
	Indiferente	29	11,7
	En desacuerdo	126	50,8
	Total	248	100,0

Nota: Encuestas

Figura 20

¿El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación se comunica de manera eficiente para entender mis solicitudes?



Nota: Tabla 21

Análisis e Interpretación: la comunicación eficiente del personal es crucial para entender adecuadamente las solicitudes de los usuarios, ya que permite identificar y abordar de manera precisa sus necesidades, de tal modo que se reducen los malentendidos y se optimiza el tiempo de respuesta, mejorando la satisfacción del usuario. En la figura 20 podemos observar que el 37,50% de los encuestados afirman estar de acuerdo con que el personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación se comunica de manera eficiente para entender mis solicitudes, el 11,69% afirman ser indiferentes a la pregunta planteada y el 50,81% afirmaron estar en desacuerdo con que el personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación se comunica de manera eficiente para entender mis solicitudes; los resultados de la encuesta demuestran que la mayoría de los usuarios perciben que la comunicación en la oficina no es eficiente, lo que resalta la necesidad de mejorar los procesos comunicativos.

Tabla 22

¿Los procedimientos para obtener las constancias de pago en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación se comunican de manera transparente?

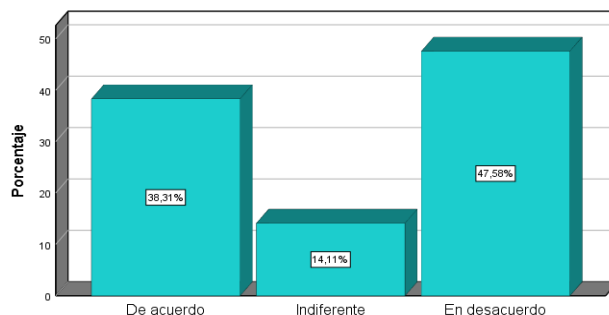
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	95	38,3
	Indiferente	35	14,1
	En desacuerdo	118	47,6

Total	248	100,0
--------------	------------	--------------

Nota: Encuestas

Figura 21

¿Los procedimientos para obtener las constancias de pago en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación se comunican de manera transparente?



Nota: Tabla 22

Análisis e Interpretación: comunicar de forma clara y transparente los procedimientos de una institución es fundamental para garantizar que los usuarios comprendan los pasos a seguir, los plazos y los requisitos necesarios. Esto no solo reduce la confusión y el riesgo de errores, sino que también aumenta la confianza de los usuarios en la institución. En la figura 21 podemos observar que el 38,31% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con que los procedimientos para obtener las constancias de pago en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación se comunican de manera transparente, el 14,11% afirmaron ser indiferentes a la pregunta planteada y el 47,58% afirmaron estar en desacuerdo con que los procedimientos para obtener las constancias de pago en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación se comunican de manera transparente; la percepción predominante es que los procedimientos no se comunican de manera transparente, lo que indica la necesidad urgente de mejorar la forma en que se informa a los usuarios.

Tabla 23

¿La Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación es eficaz en la resolución de problemas o quejas de los usuarios?

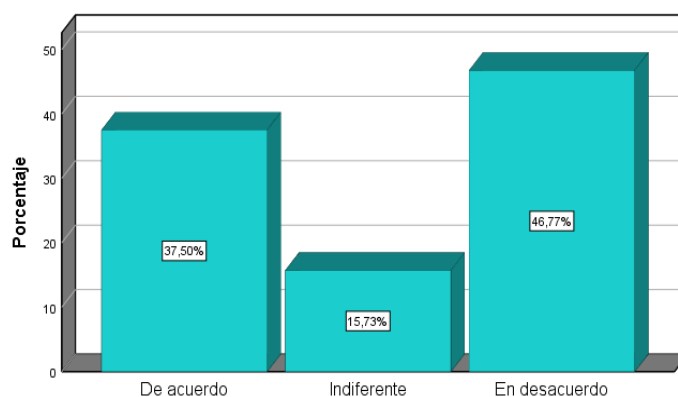
Frecuencia	Porcentaje
-------------------	-------------------

Válido	De acuerdo	93	37,5
	Indiferente	39	15,7
	En desacuerdo	116	46,8
	Total	248	100,0

Nota: Encuestas

Figura 22

¿La Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación es eficaz en la resolución de problemas o quejas de los usuarios?



Nota: Tabla 23

Análisis e Interpretación: ser eficaz en la resolución de problemas y quejas de los usuarios es crucial para mantener la satisfacción y la confianza en una institución. Una respuesta rápida y adecuada demuestra compromiso con la calidad del servicio y el bienestar del usuario. En la figura 22 podemos observar que el 37,50% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con que en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación es eficaz en la resolución de problemas o quejas de los usuarios, el 15,73% sostienen ser indiferentes a la pregunta propuesta y el 46,77% afirmaron estar en desacuerdo con que en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación es eficaz en la resolución de problemas o quejas de los usuarios; la mayoría de los usuarios perciben que la Oficina de Constancia de Pago no es eficaz en resolver problemas o quejas, lo que sugiere la necesidad de mejorar los mecanismos de atención al usuario.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. DISCUSIÓN CON LOS ANTECEDENTES

Los hallazgos de la presente investigación han permitido alcanzar conclusiones significativas que no solo respaldan los fundamentos teóricos, sino que también coinciden con los aportes de diversos autores. Como ejemplo, tenemos al autor Corrales (2022), en su investigación titulada “La Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos”, llegó a concluir que hay relación directa alta entre ambas variables. De acuerdo al autor, realizar mejoras a la calidad de servicio ayudara a mejorar la percepción y la conformidad de los usuarios, lo cual es fundamental para que las instituciones guíen a sus estrategias hacia un eficiente y beneficioso servicio para los usuarios. Realizando una comparación estos resultados con los obtenidos en la tesis presente, se puede advertir que la calidad de servicio de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación no se viene desarrollando de forma eficaz, lo cual se puede evidenciar de forma clara en la figura N° 22, en la cual se refleja que el 46,77% de los encuestados manifestaron que están en desacuerdo con la pregunta planteada de que la oficina de la institución sea eficaz en la solución de problemas o cuando los usuarios presentan quejas. Este resultado pone en relieve una brecha significativa en la percepción de la calidad del servicio que ofrece la institución. Asimismo, los datos obtenidos permiten reflexionar sobre la necesidad de implementar mejoras en los procesos administrativos y en la atención al usuario, dado que la falta de eficacia en la resolución de problemas puede afectar negativamente la percepción global de la institución y, por ende, la satisfacción de los usuarios.

Aybar y Cisneros (2022), en su tesis titulada Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022, concluyen que existe una relación significativa entre los elementos

tangibles y la satisfacción de los usuarios de dicha institución. Este hallazgo destaca que las características físicas del servicio, como la calidad de la infraestructura, el estado de los equipos, los materiales utilizados y la presentación del personal, tienen un impacto directo en la percepción y satisfacción de los usuarios. Al comparar esta conclusión con los resultados obtenidos en la presente investigación, se identifica una discrepancia en el contexto de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación. Las instalaciones de esta oficina no reflejan una apariencia moderna, lo que se corrobora con los datos presentados en la figura 03. Según esta figura, el 47,58% de los encuestados manifestó estar en desacuerdo con la afirmación relacionada con la modernidad de las instalaciones, lo que refuerza la necesidad de mejorar los elementos tangibles para elevar la satisfacción de los usuarios.

Casquero (2021), en su tesis titulada Relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de tuberculosis de un Centro de Salud, Lima – 2021, concluye que existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario externo en dicho servicio. Este hallazgo subraya la importancia de la empatía en la calidad de atención para garantizar una experiencia satisfactoria para los usuarios. Al contrastar esta conclusión con los hallazgos obtenidos en el presente estudio, se percibe una diferencia significativa en relación al funcionamiento de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación. En este escenario, se evidencia que el personal no atiende con prontitud las demandas de los usuarios. Esto se refleja claramente en los datos de la figura 11, donde el 50,00 % de los encuestados expresó su desacuerdo con la afirmación evaluada, lo cual deja entrever una falencia en la calidad del servicio. Esta falta de atención oportuna genera un sentimiento de insatisfacción entre los usuarios, lo que pone de manifiesto la urgencia de fortalecer aspectos como la empatía y la capacidad de respuesta por parte del personal encargado.

Cervantes (2021), en su tesis titulada Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019,

concluye que existe una relación significativa entre la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el mencionado centro de salud. Este hallazgo resalta cómo una gestión eficiente de los recursos humanos, materiales y procesos impacta positivamente en la experiencia del usuario. Al comparar esta conclusión con los resultados obtenidos en la presente investigación, se evidencia una discrepancia en el contexto de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación. Uno de los principales problemas identificados es la insuficiencia de personal disponible para atender a los docentes que acuden a esta oficina. Esto se refleja claramente en los datos presentados en la figura 12, donde el 46,37% de los encuestados expresó estar en desacuerdo con la afirmación relacionada con la disponibilidad de personal. La falta de personal no solo limita la capacidad de atención de la oficina, sino que también genera insatisfacción entre los usuarios debido a los tiempos de espera prolongados y la percepción de un servicio ineficiente.

Cervantes (2021), en su tesis titulada Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019, concluye que existe una relación significativa entre la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el mencionado centro de salud. Este hallazgo resalta cómo una gestión eficiente de los recursos humanos, materiales y procesos impacta positivamente en la experiencia del usuario. Al comparar esta conclusión con los resultados obtenidos en la presente investigación, se evidencia una discrepancia en el contexto de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación. Uno de los principales problemas identificados es la insuficiencia de personal disponible para atender a los docentes que acuden a esta oficina. Esto se hace evidente en la figura 13, donde el 50,81 % de las personas encuestadas señaló que no está de acuerdo con la afirmación sobre la disponibilidad del personal cuando se le necesita. En otras palabras, muchos sienten que no hay suficiente apoyo cuando lo requieren. La falta de personal no solo hace más lenta la atención, sino que también genera incomodidad y frustración entre los usuarios, que deben esperar demasiado y perciben un servicio poco eficiente. Estos

resultados dejan claro que es urgente repensar la forma en que se gestionan los recursos humanos: contar con más personal preparado y mejorar los procesos podría marcar una gran diferencia en la calidad del servicio que se ofrece.

5.2. DISCUSIÓN CON LAS BASES TEÓRICAS

La calidad del servicio es un tema que ha sido ampliamente abordado por distintos autores, quienes coinciden en que se basa en cinco dimensiones esenciales que influyen directamente en el funcionamiento de las instituciones. En este sentido, Gómez (2021) menciona que el modelo SERVQUAL resulta muy útil para evaluar cómo los usuarios perciben el servicio que reciben en comparación con lo que esperaban. En el caso específico de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación, los resultados del estudio dejan ver que aún hay aspectos importantes por mejorar si se quiere brindar una atención que realmente satisfaga a los usuarios. Por ejemplo, en la Figura 10 se observa que el 45,97 % de los encuestados no está de acuerdo con que el tiempo de espera para ser atendidos sea razonable. Esto refleja una situación que sigue generando malestar y que necesita ser atendida con urgencia, ya que influye directamente en la manera en que los usuarios perciben la calidad del servicio que ofrece la institución.

Por otro lado, Gómez (2021) también resalta que no todo depende del entorno digital; las experiencias presenciales siguen teniendo un peso importante. Aspectos como el estado de las instalaciones, la limpieza, el mobiliario o incluso la señalización dentro de la institución influyen directamente en cómo los usuarios perciben el servicio. Estos elementos tangibles, aunque a veces pasen desapercibidos, pueden marcar la diferencia en el nivel de satisfacción que experimenta una persona al interactuar con una entidad pública. En los resultados obtenidos de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación, se observa que el 47,58% de los encuestados están en desacuerdo con que las instalaciones tengan una

apariciencia moderna. Este resultado deja ver que las condiciones físicas de la oficina no están a la altura de lo que los usuarios esperan, lo que influye de forma negativa en cómo perciben la calidad del servicio. Esto va en línea con lo que plantea Gómez, quien resalta lo importante que es contar con un entorno físico adecuado. Un espacio bien acondicionado, funcional y pensado para el usuario no solo haría más agradable la experiencia, sino que también ayudaría a que lo que las personas esperan del servicio se acerque más a lo que realmente reciben, generando así una mayor satisfacción.

CONCLUSIONES

1. Conclusión General; de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se pudo demostrar que la calidad de servicio que se brinda a los usuarios que realizan sus trámites en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación de Huánuco, durante el período 2024, no es óptimo. Esta deficiencia se evidencia en diversas áreas de la atención al usuario, lo que afecta la satisfacción de los mismos. Un claro ejemplo de esta situación es lo que se observa en la Figura 05, donde el 50.00% de los usuarios expresan su desacuerdo con respecto a que la Oficina de Constancia de Pago cumple de manera puntual con su horario de apertura y cierre establecido. Esto refleja un problema de gestión de tiempos, que podría estar vinculado a una falta de planificación y organización interna, lo cual impacta directamente en la percepción de los usuarios sobre la eficiencia del servicio.
2. Conclusión sobre el objetivo específico 1; de acuerdo a los resultados obtenidos se pudo evidenciar que los elementos tangibles de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación de Huánuco, durante el período 2024, no son atractivos visualmente, como tampoco cumplen con lo que los usuarios esperan. Esta deficiencia en los aspectos físicos del servicio se corrobora con los resultados obtenidos en la Figura 01, donde el 44,76% de los encuestados expresaron su desacuerdo en cuanto a que las instalaciones de la oficina son estéticamente agradables. De acuerdo a estos resultados, se sugiere que la institución debería realizar mejoras en la infraestructura, puesto que, de no mejorar, sería de gran impacto negativo en los usuarios sobre el servicio en general. La falta de atractivo visual puede generar una sensación de desorganización o poco profesionalismo, lo que podría afectar la confianza y satisfacción de los usuarios.
3. Conclusión sobre el objetivo específico 2; de acuerdo a los resultados se pudo evidenciar que los usuarios que hacen sus trámites en la Oficina de

Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación de Huánuco, durante el período 2024, no sienten confianza ni la seguridad suficiente a la hora de realizar sus trámites. Este sentir por parte de los usuarios es algo preocupante ya que afecta en la satisfacción de los usuarios. Puesto que en los resultados que se obtuvieron en la figura 08 son los que respaldan esto; debido que el 50,81% de los usuarios encuestados manifestaron estar en desacuerdo respecto a que la calidad de servicio en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación de Huánuco, durante el período 2024 sea confiable o segura. De tal manera que este porcentaje hace llegar a la conclusión que fiabilidad del servicio es preocupante, por lo que se tiene que mejorar los procedimientos y brindar mayor capacitación a los funcionarios.

4. Conclusión sobre el objetivo específico 3; de acuerdo a los resultados se pudo demostrar que los usuarios que hacen sus trámites en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación de Huánuco, durante el período 2024, no sienten que los funcionarios tengan la capacidad de brindar respuesta de forma eficiente o efectiva de acuerdo a las necesidades que presentan. Esta falta de percepción sobre la capacidad de respuesta se refleja en los resultados de la Figura 09, donde el 47,98% de los encuestados expresaron su desacuerdo con respecto a que en la Oficina de Constancia de Pago se realizan las entregas de constancia de pago de manera consistente. Este dato señala que una proporción considerable de usuarios experimenta dificultades en la recepción de sus documentos, lo que podría estar relacionado con procesos internos ineficientes, falta de personal o problemas de coordinación.
5. En relación con el objetivo específico N° 4 de la tesis, se logró evidenciar que los usuarios que realizan sus trámites en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación de Huánuco, durante el período 2024, no perciben una seguridad efectiva en la institución. Esta falta de confianza en la seguridad se refleja en los resultados obtenidos

en la Figura 14, donde el 46,77% de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo con respecto a sentirse seguros en cuanto a la protección de sus datos personales dentro de la Oficina de Constancia de Pago. Esta percepción de inseguridad podría estar relacionada con la falta de medidas adecuadas para resguardar la información sensible de los usuarios, lo cual es fundamental en cualquier institución pública que maneje datos privados.

6. En relación con el objetivo específico N° 5 de la tesis, se logró evidenciar que los usuarios que realizan sus trámites en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación de Huánuco, durante el período 2024, no perciben la empatía de los servidores públicos hacia ellos. En particular, al momento de expresar sus necesidades, no reciben soluciones eficientes ni atención personalizada. Estos resultados se respaldan por los resultados obtenidos en la figura 19, donde el 46,77% de los usuarios encuestados sostuvieron estar en desacuerdo con que el personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación de Huánuco, durante el período 2024 tenga interés por ayudarles a solucionar sus necesidades o preferencias.

RECOMENDACIONES

1. Recomendación general: Para enfrentar las deficiencias observadas en la calidad del servicio, resulta esencial implementar una gestión más eficiente del tiempo y los recursos disponibles. Se sugiere adoptar herramientas de planificación, como un sistema automatizado de horarios, que permita organizar de forma precisa la apertura y el cierre de la Oficina de Constancia de Pago. Esto ayudaría a asegurar que los tiempos establecidos se respeten. Igualmente, es importante contar con el personal necesario en cada turno, lo cual permitiría realizar los trámites de manera más ágil y conforme al cronograma.
2. Recomendación específica 1: El entorno físico donde se atiende al público tiene un impacto directo en la experiencia del usuario. Por ello, se aconseja realizar mejoras en la infraestructura, priorizando espacios limpios, bien organizados y con un diseño moderno. Invertir en señalización clara, mobiliario cómodo y una distribución funcional puede transformar el ambiente en uno más acogedor y profesional. Incluso los colores y detalles del diseño pueden influir positivamente, ya que un entorno visualmente agradable puede disminuir el estrés de quienes realizan trámites.
3. Recomendación específica 2: Para que los usuarios sientan que pueden confiar en los servicios que reciben, es fundamental que estos se desarrollen con seguridad y transparencia. En ese sentido, sería conveniente que la Dirección Regional de Educación promueva programas de capacitación continua enfocados en la atención al usuario, el manejo responsable de la información y la correcta aplicación de los procedimientos establecidos. Asimismo, la realización de auditorías internas con regularidad ayudará a verificar el cumplimiento de estas pautas. Contar con canales de retroalimentación donde los usuarios puedan expresar sus opiniones y sugerencias también permitirá identificar oportunidades de mejora.

4. Recomendación específica 3: La eficiencia en la atención al público es esencial para brindar un buen servicio. Por ello, una opción viable es digitalizar algunos de los trámites que actualmente se realizan de forma manual, facilitando la entrega de constancias y otros documentos mediante plataformas virtuales. Paralelamente, es importante revisar y ajustar los procesos internos, con el fin de reducir demoras y agilizar los tiempos de respuesta. También sería útil contar con más personal capacitado y organizar turnos que permitan atender a los usuarios de forma más ordenada.
5. Recomendación específica 4: En un contexto donde la protección de los datos personales es cada vez más relevante, resulta imprescindible reforzar las medidas de seguridad en el manejo de la información de los usuarios. Para ello, se recomienda invertir en tecnologías que permitan resguardar adecuadamente los datos, como sistemas de encriptación, protocolos de acceso seguro y programas especializados en gestión de bases de datos. También es fundamental realizar auditorías periódicas y establecer normativas claras para evitar accesos no autorizados.
6. Recomendación específica 5: Brindar una atención empática y humana puede marcar la diferencia en el servicio público. Por ello, se sugiere implementar talleres y actividades formativas enfocadas en el desarrollo de habilidades blandas, como la comunicación efectiva, la escucha activa y la resolución de conflictos. Promover una cultura organizacional basada en el respeto, la comprensión y el trato digno contribuirá a establecer relaciones más cercanas entre el personal y los usuarios. Un enfoque de atención centrado en las personas no solo mejora la experiencia del usuario, sino que también refuerza la reputación institucional, generando un ambiente donde las personas se sienten valoradas y más dispuestas a regresar y recomendar el servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguirre Sala, Jorge Francisco & Infante Bonfiglio, José María. (2020). *La capacidad de respuesta estatal a la voluntad ciudadana como indicador de gobernanza en la calidad de la democracia participativa*. Colofón SA de CV.
- Aybar Villalobos, Nory & Cisneros Castro, Mercedes. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, 2022*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/103069>
- Carhuamaca Yangali, F. W. (2023). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario de la Oficina Desconcentrada del Jurado Nacional de Elecciones Sede Huancayo, 2021 - 2022*. Obtenido de Universidad de Huánuco: <https://repositorio.udh.edu.pe/handle/20.500.14257/4231>
- Casquero Paz, S. K. (2021). *Relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de tuberculosis de un Centro de Salud, Lima – 2021*. Obtenido de Universidad Cesar Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73355>
- Castro Ruiz, J. C. (2023). *Satisfacción del usuario: un enfoque integral*. Obtenido de Universidad Nacional Autónoma de México : chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/L52/1/satisfaccion_usuarios
- Cervantes Fernández, F. E. (2021). *Gestión de la Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario en el Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019*. Obtenido de Universidad de Huánuco: <https://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/2948?show=full>
- Corrales Vargas, N. V. (2022). *Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos*. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/35345>
- Fernández, C. (2024). *Seguridad en la Información y Protección del Usuario*. Obtenido de Editorial Planeta:

https://www.google.com.pe/books/edition/Seguridad_de_la_informaci%C3%B3n/nx4uEAAQBAJ?hl=es-419&gbpv

- Fernández, M. (2023). *Estrategias para la Mejora de la Calidad en Servicios*. Obtenido de Editorial Norma: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/file:///C:/Users/jairo/Downloads/Dialnet-LaCalidadComoHerramientaEstrategicaParaLaGestionEm.pdf
- Gómez, D. (2021). *SERVQUAL: guía básica sobre el modelo de calidad de servicio*. Obtenido de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/service/que-es-servqual>
- González, E. (2024). *Estrategias para la Satisfacción del Cliente en el Sector Servicios*. Obtenido de Editorial Planeta: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://www.redalyc.org/journal/6379/637968306002/>.pdf
- Hernández Castillo, C. (2020). *Calidad en el servicio (2ª ed.)*. Obtenido de Editorial Trillas: https://www.elsotano.com/libro/calidad-en-el-servicio-2-ed_105781
- Hernández Sampieri, Roberto & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Horovitz, J. (2023). *La calidad del servicio*. Obtenido de issuu: https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest
- Jiménez, Pedro & Sánchez, Laura. (2021). *La transformación digital en la administración pública: Retos y oportunidades*. Obtenido de Editorial Dykinson: [https://www.dykinson.com/search?q=Schneider%2C+J.+\(Ed.\).+\(2020\).+Quality+in+Public+Transport%3A+Key+Questions](https://www.dykinson.com/search?q=Schneider%2C+J.+(Ed.).+(2020).+Quality+in+Public+Transport%3A+Key+Questions)
- López Meneses, Eloy & Bernal Bravo, Cesar. (2023). *Educación, tecnología, innovación y transferencia del conocimiento*. Editorial Dykinson, S.L.
- Martínez Tur, Vicente et al. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente*. Obtenido de Editores Síntesis: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=16359>

- Martínez, M. T. (2021). *La Calidad de Servicio: Modelos y Herramientas*.
Obtenido de SERVQUAL: <https://blog.hubspot.es/service/que-es-servqua>
- Miranda González, Francisco Javier et al. (2021). *Gestión de la calidad en los servicios: Un enfoque práctico*. Obtenido de Ediciones Pirámide:
<https://www.agapea.com/libros/INTRODUCCION-A-LA-GESTION-DE-CALIDAD-9788496477643>
- Ñaupas Paitán, Humberto et al. (2014). *Metodología de la Investigación*.
Bogotá: Ediciones de la U.
- Sánchez, R. (2020). *Seguridad de la información en instituciones educativas peruanas*. Lima: Editorial San Marcos.

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Albornoz Suarez, J. (2025). *La calidad de servicio a los usuarios que se realizan sus trámites en la oficina de constancia de pago de la Dirección Regional de Educación – Huánuco; periodo 2024*. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. url: <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA: “LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS QUE SE REALIZAN SUS TRÁMITES EN LA OFICINA DE CONSTANCIA DE PAGO DE LA DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION – HUÁNUCO; PERIODO 2024”

Problema	Objetivos	Variables	Metodología	Instrumentos
<u>Problema General</u> ¿Cómo se encuentra la calidad de servicio a los usuarios que realizan sus trámites en la Oficina de constancia de pago de la Dirección Regional de Educación – Huánuco; periodo 2024?	<u>Objetivo General</u> Analizar cómo se encuentra la calidad de servicio a los usuarios que realizan sus trámites en la Oficina de constancia de pago de la Dirección Regional de Educación – Huánuco; periodo 2024	Variable Calidad de servicio Dimensiones: - Elementos tangibles - Confiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía	Tipo: El tipo de investigación es aplicada, Enfoque: El enfoque es cuantitativo, Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental Población: Usuarios que realizan sus trámites en la oficina de constancia de pago de la Dirección Regional de Educación – Huánuco – 2024 Muestra: La tesis toma como muestra a 248 usuarios	La encuesta dirigida a los usuarios de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional De Educación de la ciudad de Huánuco
<u>Problemas Específicos</u> ¿Cómo se encuentran los elementos tangibles para los usuarios que realizan sus trámites en la Oficina de constancia de pago de la Dirección Regional de Educación – Huánuco; periodo 2024?	<u>Objetivos Específicos</u> Analizar cómo se encuentran los elementos tangibles para los usuarios que realizan sus trámites en la Oficina de constancia de pago de la Dirección Regional de Educación – Huánuco; periodo 2024			
¿Cómo se encuentra la confiabilidad de los usuarios que realizan sus trámites en la Oficina de constancia de pago de la Dirección Regional de Educación – Huánuco; periodo 2024?	Analizar cómo se encuentra la confiabilidad de los usuarios que realizan sus trámites en la Oficina de constancia de pago de la Dirección Regional de Educación – Huánuco; periodo 2024			
¿Cómo se encuentra la capacidad de respuesta para los usuarios que realizan sus trámites en la Oficina de constancia de pago de la Dirección Regional de Educación – Huánuco; periodo 2024?	Analizar cómo se encuentra la capacidad de respuesta para los usuarios que realizan sus trámites en la Oficina de constancia de pago de la Dirección Regional de Educación – Huánuco; periodo 2024			
¿Cómo se encuentra la seguridad para los usuarios que realizan sus trámites en la Oficina de constancia de pago de la Dirección Regional de Educación – Huánuco; periodo 2024?	Analizar cómo se encuentra la seguridad para los usuarios que realizan sus trámites en la Oficina de constancia de pago de la Dirección Regional de Educación – Huánuco; periodo 2024			
¿Cómo se encuentra la empatía para los usuarios que realizan sus trámites en la Oficina de constancia de pago de la Dirección Regional de Educación – Huánuco; periodo 2024?	Analizar cómo se encuentra la empatía para los usuarios que realizan sus trámites en la Oficina de constancia de pago de la Dirección Regional de Educación – Huánuco; periodo 2024			

ANEXO 2



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS QUE VISITAN LA OFICINA DE CONSTANCIA DE PAGO DE LA DRE-HCO

INTRUCCIONES DE LLENADO: La encuesta que sigue ha sido creada con propósitos académicos. Sus respuestas a las preguntas formuladas serán de gran ayuda para mejorar la calidad del servicio que ofrece la Oficina de Constancia de pago de la DRE - HCO y, como resultado, garantizar una mayor satisfacción del usuario.

Digite 1 si está muy en desacuerdo

Digite 2 si está en desacuerdo

Digite 3 si esta indiferente

Digite 4 si está de acuerdo

Digite 5 si está muy de acuerdo

Pregunta	1	2	3	4	5
1. Las instalaciones de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación son visualmente atractivas.					
2. La presentación de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación está acorde con el tipo de servicio prestado.					
3. Las instalaciones de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación tienen apariencia de ser modernos.					
4. El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación se presenta de manera profesional y con uniformes limpios.					
5. La Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación abre y cierra puntualmente según su horario establecido.					
6. Las entregas de las constancias de pago se realizan dentro de tiempo establecido.					
7. Las solicitudes que se realizan en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación siempre son atendidas en el tiempo establecido.					
8. La calidad de atención en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación es confiable y consistente.					
9. En la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación realizan las entregas de constancia de pago de forma consistente					
10. El tiempo de espera para ser atendido en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación es razonable y aceptable.					

11. El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación responde de manera rápida a las necesidades del cliente.					
12. Siempre hay suficiente personal disponible para atender a los docentes en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación.					
13. El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación está dispuesto a ayudar cuando se les necesita.					
14. Me siento seguro con respecto con la seguridad de datos que tiene la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación.					
15. Has experimentado algún incidente o situación que te haya hecho dudar sobre la seguridad de tus datos en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación.					
16. La Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación cuenta con medidas de seguridad visibles para proteger a los usuarios.					
17. El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación utiliza adecuadamente equipos de protección personal.					
18. En la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación le dan una atención personalizada.					
19. El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación muestra interés por mis necesidades y preferencias.					
20. El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación se comunica de manera eficiente para entender mis solicitudes.					
21. Los procedimientos para obtener las constancias de pago en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación se comunican de manera transparente.					
22. La Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación es eficaz en la resolución de problemas o quejas de los usuarios					

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO 3

CARTA DE AUTORIZACIÓN DEL DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN - HUÁNUCO



"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, 10 de junio del 2024

Yo, Inga Villavicencio Willam Eleazar, identificado con DNI N° 22435210, Director de la Dirección Regional de Educación Huánuco con RUC N° 20182362141, por la presente autorizo al Sr. Albornoz Suarez Juan Heli con DNI N° 71345697^a llevar a cabo la investigación en nuestras instalaciones, la cual tendrá un plazo indeterminado con la finalidad de alcanzar los resultados esperados. Dicha investigación a realizar es denominada **"LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS QUE SE REALIZAN SUS TRÁMITES EN LA OFICINA DE CONSTANCIA DE PAGO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN – HUÁNUCO; PERIODO 2024"**.

Además, durante el periodo de investigación, el investigador deberá cumplir con todas las políticas y regulaciones internas de seguridad y salud ocupacional de nuestra empresa.

Agradecemos su interés en llevar a cabo esta investigación en nuestra empresa y esperamos que los resultados obtenidos sean beneficiosos para ambas partes.

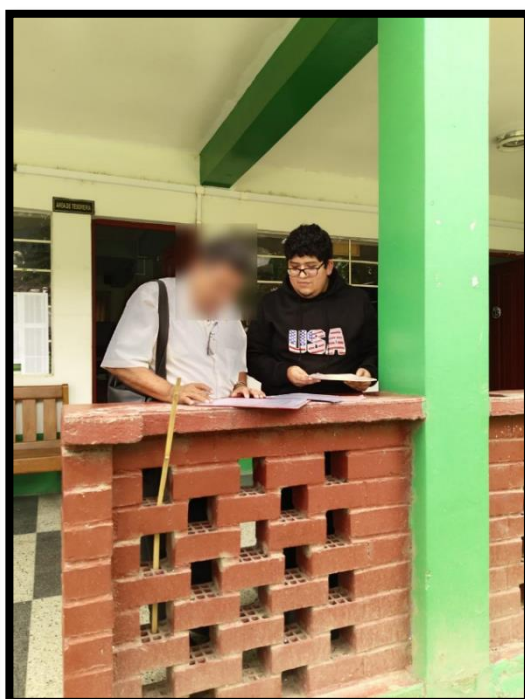
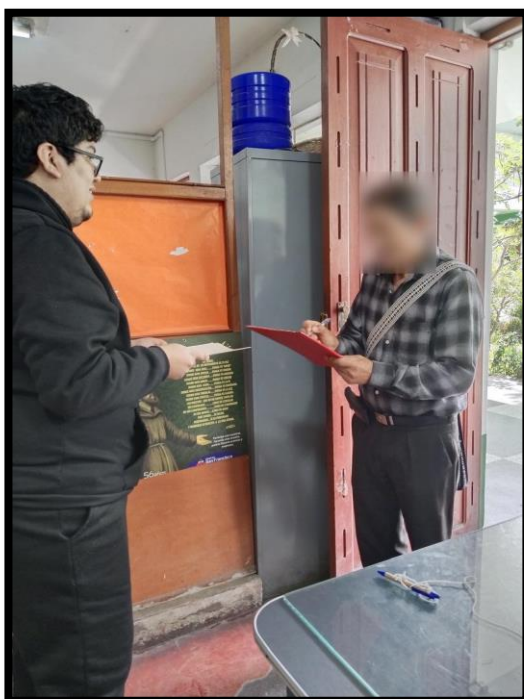
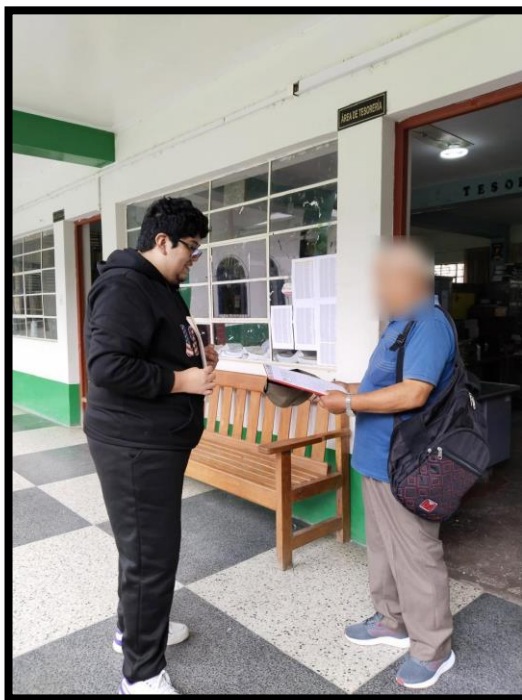
Atentamente



Inga Villavicencio Willam Eleazar
Director
DNI N° 22435210

ANEXO 4

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS





ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS QUE VISITAN LA OFICINA DE CONSTANCIA DE PAGO DE LA DRE-HCO

INTRUCCIONES DE LLENADO: La encuesta que sigue ha sido creada con propósitos académicos. Sus respuestas a las preguntas formuladas serán de gran ayuda para mejorar la calidad del servicio que ofrece la Oficina de Constancia de pago de la DRE - HCO y, como resultado, garantizar una mayor satisfacción del usuario.

Digite 1 si está muy en desacuerdo

Digite 2 si está en desacuerdo

Digite 3 si está indiferente

Digite 4 si está de acuerdo

Digite 5 si está muy de acuerdo

Pregunta	1	2	3	4	5
1. Las instalaciones de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación son visualmente atractivas.	X				
2. La presentación de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación está acorde con el tipo de servicio prestado.	X				
3. Las instalaciones de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación tienen apariencia de ser modernos.	X				
4. El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación se presenta de manera profesional y con uniformes limpios.	X				
5. La Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación abre y cierra puntualmente según su horario establecido.	X				
6. Las entregas de las constancias de pago se realizan dentro de tiempo establecido.	X				
7. Las solicitudes que se realizan en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación siempre son atendidas en el tiempo establecido.	X				
8. La calidad de atención en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación es confiable y consistente.	X				
9. En la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación realizan las entregas de constancia de pago de forma consistente	X				
10. El tiempo de espera para ser atendido en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación es razonable y aceptable.	X				
11. El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación responde de manera rápida a las necesidades del cliente.	X				

38

12. Siempre hay suficiente personal disponible para atender a los docentes en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación.	X				
13. El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación está dispuesto a ayudar cuando se les necesita.	X				
14. Me siento seguro con respecto a la seguridad de datos que tiene la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación.	X				
15. Has experimentado algún incidente o situación que te haya hecho dudar sobre la seguridad de tus datos en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación.		X			
16. La Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación cuenta con medidas de seguridad visibles para proteger a los usuarios.	X				
17. El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación utiliza adecuadamente equipos de protección personal.	X				
18. En la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación le dan una atención personalizada.	X				
19. El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación muestra interés por mis necesidades y preferencias.	X				
20. El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación se comunica de manera eficiente para entender mis solicitudes.	X				
21. Los procedimientos para obtener las constancias de pago en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación se comunican de manera transparente.	X				
22. La Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación es eficaz en la resolución de problemas o quejas de los usuarios.	X				

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

39



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS QUE VISITAN LA OFICINA DE CONSTANCIA DE PAGO DE LA DRE-HCO

INTRUCCIONES DE LLENADO: La encuesta que sigue ha sido creada con propósitos académicos. Sus respuestas a las preguntas formuladas serán de gran ayuda para mejorar la calidad del servicio que ofrece la Oficina de Constancia de pago de la DRE - HCO y, como resultado, garantizar una mayor satisfacción del usuario.

Digite 1 si está muy en desacuerdo

Digite 2 si está en desacuerdo

Digite 3 si está indiferente

Digite 4 si está de acuerdo

Digite 5 si está muy de acuerdo

Pregunta	1	2	3	4	5
1. Las instalaciones de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación son visualmente atractivas.		X			
2. La presentación de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación está acorde con el tipo de servicio prestado.			X		
3. Las instalaciones de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación tienen apariencia de ser modernos.		X			
4. El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación se presenta de manera profesional y con uniformes limpios.		X			
5. La Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación abre y cierra puntualmente según su horario establecido.		X			
6. Las entregas de las constancias de pago se realizan dentro de tiempo establecido.		X			
7. Las solicitudes que se realizan en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación siempre son atendidas en el tiempo establecido.		X			
8. La calidad de atención en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación es confiable y consistente.		X			
9. En la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación realizan las entregas de constancia de pago de forma consistente		X			
10. El tiempo de espera para ser atendido en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación es razonable y aceptable.		X			
11. El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación responde de manera rápida a las necesidades del cliente.		X			

80

12. Siempre hay suficiente personal disponible para atender a los docentes en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación.	X				
13. El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación está dispuesto a ayudar cuando se les necesita.		X			
14. Me siento seguro con respecto a la seguridad de datos que tiene la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación.		X			
15. Has experimentado algún incidente o situación que te haya hecho dudar sobre la seguridad de tus datos en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación.	X				
16. La Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación cuenta con medidas de seguridad visibles para proteger a los usuarios.	X				
17. El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación utiliza adecuadamente equipos de protección personal.	X				
18. En la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación le dan una atención personalizada.	X				
19. El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación muestra interés por mis necesidades y preferencias.	X				
20. El personal de la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación se comunica de manera eficiente para entender mis solicitudes.	X				
21. Los procedimientos para obtener las constancias de pago en la Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación se comunican de manera transparente.	X				
22. La Oficina de Constancia de Pago de la Dirección Regional de Educación es eficaz en la resolución de problemas o quejas de los usuarios.	X				

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

81