

**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS**  
**CARRERA PROFESIONAL DE DERECHO**



**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**  
**“LEY PARA LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN BASADOS EN LA GESTIÓN DE**  
**UGEL-05 LIMA”**

**AUTORES:**

**Bach. TORO CAMPANA, JAVIER MANUEL**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**ABOGADO**

**ASESOR:**

Dr. Vegas Gallo, Edwin Agustín

ID ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2566-0115>

DNI N° 02771235

LIMA, PERÚ

2024

## INFORME DE SIMILITUD

### INFORME DE SIMILITUD N°081-2024-UPCI-FDCP-REHO-T

**A** : **MG. HERMOZA OCHANTE RUBÉN EDGAR**  
Decano (e) de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas

**DE** : **MG. HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR**  
Docente Operador del Programa Turnitin

**ASUNTO** : Informe de evaluación de Similitud de Trabajo de Suficiencia Profesional:  
**BACHILLER TORO CAMPANA, JAVIER MANUEL**

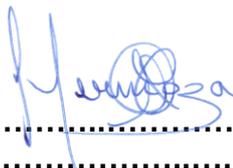
**FECHA** : Lima, 23 de Setiembre de 2024.

---

Tengo el agrado de dirigirme a usted con la finalidad de informar lo siguiente:

1. Mediante el uso del programa informático **Turnitin** (con las configuraciones de excluir citas, excluir bibliografía y excluir oraciones con cadenas menores a 20 palabras) se ha analizado el Trabajo de Suficiencia Profesional titulada: **“LEY PARA LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN BASADOS EN LA GESTIÓN DE UGEL-05 LIMA”**, presentado por el Bachiller **TORO CAMPANA, JAVIER MANUEL**.
2. Los resultados de la evaluación concluyen que el Trabajo de Suficiencia Profesional en mención tiene un **ÍNDICE DE SIMILITUD DE 6%** (cumpliendo con el artículo 35 del Reglamento de Grado de Bachiller y Título Profesional UPCI aprobado con Resolución N° 373-2019-UPCI-R de fecha 22/08/2019).
3. Al término análisis, el Bachiller en mención **PUEDE CONTINUAR** su trámite ante la facultad, por lo que el resultado del análisis se adjunta para los efectos consiguientes

Es cuanto hago de conocimiento para los fines que se sirva determinar.  
Atentamente,



.....  
.....  
**.MG. HERMOZA OCHANTE,  
RUBEN EDGAR**  
Universidad Peruana de Ciencias e  
Informática Docente Operador del  
Programa Turnitin

*Adjunto:*

*\*Recibo digital turnitin*

*\*Resultado de similitud*

**DEDICATORIA:**

Con mucho afecto dedico a mis padres y familiares por su apoyo incondicional en la elaboración del trabajo.

## **AGRADECIMIENTO:**

Agradezco a mi asesor y a mis jurados por el apoyo en el desarrollo del presente trabajo de suficiencia y a mis catedráticos por sus conocimientos brindados.

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA:

Nombres : TORO CAMPANA

Apellidos : JAVIER MANUEL

Código : 1304000366

DNI : 10678040

Declaro que soy el autor del trabajo realizado y que entregado a la oficina de la facultad de Derecho de la universidad peruana de Ciencias e Informática.

Asimismo, declaro que he realizado debidamente las palabras de otros autores, expresando el nombre de la obra y páginas que me ayudaron para terminar este trabajo de suficiencia profesional

TORO CAMPANA JAVIER MANUEL

DNI 1067804

## INDICE

<b>INFORME DE SIMILITUD</b> .....	2
INFORME DE SIMILITUD N°081-2024-UPCI-FDCP-REHO-T .....	2
DE : MG. HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR.....	2
BACHILLER TORO CAMPANA, JAVIER MANUEL .....	2
<b>DEDICATORIA:</b> .....	3
<b>AGRADECIMIENTO:</b> .....	4
DECLARACIÓN DE AUTORÍA:.....	5
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	7
<b>CAPÍTULO I.- PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL</b> .....	8
1.1. Título y descripción del trabajo .....	8
1.2. Preguntas de investigación. ....	9
1.3. Objetivos del trabajo.....	9
<b>CAPITULO II: Marco Teórico</b> .....	12
2.1. Ley para la calidad en educación .....	12
2.2. Antecedentes nacionales.....	14
2.3. Las bases teóricas. ....	16
<b>CAPITULO III: Desarrollo de actividades programadas</b> .....	28
3.1. Tipo y nivel de educación. ....	28
3.3. Métodos actuales de la educación .....	30
<b>CAPITULO IV: Resultados Obtenidos</b> .....	34
<b>Conclusiones</b> .....	36
<b>Recomendaciones</b> .....	38
<b>Referencias Bibliográficas</b> .....	39
<b>ANEXOS</b> .....	40
<b>Anexo 1: Evidencia de similitud digital</b> .....	40
<b>Anexo 2: Autorización de publicación en repositorio</b> .....	43

## INTRODUCCIÓN

Ilustres señores jurados, les presento nuestra investigación de Suficiencia Profesional tipificada "LEY PARA LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN BASADOS EN LA GESTIÓN DE UGEL-05 LIMA", Con el objetivo de describir y conocer cómo se debe dar la satisfacción a los usuarios, teniendo como base el impacto de calidad del servicio, dado en la gestión administrativa de la UGEL-05 en el período 2023;

Este estudio analiza la relación entre la calidad del servicio, la satisfacción del usuario y la gestión administrativa del UGEL-05 en 2023. Se ha identificado una deficiencia del Estado en la región, lo que pone de relieve la necesidad de apoyar a los ciudadanos que dependen de la calidad de los servicios prestados por la organización. Las actividades del personal que presta servicios a los ciudadanos, así como de los funcionarios administrativos de esta institución pública, son objeto de un examen crítico. Se deben tomar medidas para prevenir la inestabilidad laboral y garantizar un alto nivel de satisfacción de los usuarios o tutores de la institución educativa UGEL-05. Se está elaborando una metodología no experimental con un enfoque descriptivo y correlacional y métodos mixtos.

## **CAPÍTULO I.- PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

### 1.1. Título y descripción del trabajo

Por otro lado, la satisfacción del usuario o administrado es un término con un valor cultural que está sujeto a cambios y a las diferentes reacciones del usuario en relación con el servidor de la entidad como la atención que recibe. Ribeiro (2003).

En este estudio sobre la calidad del servicio de la administración pública, los usuarios sintieron un alto nivel de insatisfacción por la falta de disponibilidad de personal calificado para realizar esta función, debido dicho personal no reúne los requisitos básicos para la deber de cuidado de calidad. Para ello se debe tener en consideración que toda institución pública debe satisfacer los deseos de sus usuarios, teniendo en cuenta que el usuario o administrador es el sentido o razón de existencia de esta institución UGEL-3; por tanto, de lo anteriormente indicado se verifica si existe diferencia entre los deseos del usuario, el discernimiento que tiene el usuario por el servicio. Parasuraman Zetham y Berry (1993).

Por otro lado, la satisfacción del usuario o administrado es un término con un valor cultural que está sujeto a cambios y a las diferentes reacciones del usuario en relación con el servidor de la entidad como la atención que recibe. Ribeiro (2003).

Considerando esta situación, con este trabajo pretendemos explicar cómo la calidad del servicio prestado por la entidad pública en 2023; todo ello incide en la satisfacción de los usuarios o administrados quienes necesitan los servicios de la UGEL-05; de igual manera, ofrecemos explicar la actitud profesional, la información y el tiempo de entrega durante la atención en 2023, los resultados de la prestación de servicio, cómo la disponibilidad y viable que inciden en la satisfacción de los administrados de la UGEL-3.

## 1.2. Preguntas de investigación.

### 1.2.1 Pregunta General.

¿Cómo influye el servicio de calidad en relación con la satisfacción del usuario en la gestión administrativa de la UGEL-05 periodo 2023?

### 1.2.2 Preguntas Específicas.

¿Cuál es la capacidad de respuesta del servicio en relación a la calidad funcional de gestión administrativa de la UGEL-05 Periodo 2023?

¿Cuál es la accesibilidad a satisfacer en relación a la calidad funcional de gestión administrativa de la UGEL-05 Periodo 2023?

¿De qué manera influye la expectativa del usuario en la relación con la seguridad que brinda el servidor de gestión administrativa de la UGEL-05 periodo 2023?

## 1.3. Objetivos del trabajo

### 1.3.1 Objetivo General.

Determinar el servicio de calidad en relación con la satisfacción de usuario en la gestión administrativa de la UGEL-05 periodo 2023.

### 1.3.2 Objetivos específicos

Analizar la capacidad de respuesta del servicio en relación con la calidad funcional de gestión administrativa de la UGEL-05 Periodo 2023.

Demarcar la accesibilidad a satisfacer en relación con la calidad funcional de gestión administrativa de la UGEL-05 Periodo 2023.

Determinar la influencia de la expectativa del usuario en la relación con la seguridad que brinda el servidor de Gestión administrativa de la UGEL-05 periodo 2023.

#### 1.4 La Justificación de la investigación.

Tiene un nivel teórico, este estudio pretende contribuir a la literatura sobre la calidad del servicio y su impacto en su satisfacción del usuario o administrado. De otro lado, Deming (citado por Carlo y González), afirmó que el servicio de calidad, es predecible y económica; es decir, que está relacionada con las perspectivas del ciudadano.

A nivel práctico, este documento brindará recomendaciones para la respuesta de los interrogantes identificados en beneficio de la población, especialmente los gestionados por la UGEL-05 . En última instancia, este resultado está en consonancia con el objetivo general de la PCM, que es reformar la modernización de la administración pública e influir eficazmente en el bienestar administrativo.

La viabilidad del trabajo consiste en determinar la capacidad organizativa de la institución con el fin de asegurar un ambiente que contribuya al éxito significativo, donde se establezca la viabilidad de las demandas de los usuarios.

En cuanto a la limitación de la gestión administrativa, se deben cumplir las condiciones que implementan como el método de gestión de la calidad en servicio según el contexto social. Para ello se tiene como la población y muestra será seleccionada por usuarios frecuentes y surgimiento de profesionales en las organizaciones. De esta manera los usuarios quedan satisfechos con los servicios requeridos servidores administrativos de la UGEL-3.

#### 1.5 Importancia.

La gestión del servicio de calidad, se requiere que el lugar de innovación en gestión como especialización técnica que brinda el administrador, con la finalidad que el usuario o administrado sientan satisfecho por la atención en la entidad UGEL-05 .

## 1.7. Restricciones.

Retraso en la entrega de mensajes de entidades o unidades organizadas. La información sobre el control analizado está incompleta y no actualizada. Faltan investigaciones previas sobre este servicio.

### 1.7.1 Alcance.

Este estudio examina mejoras o recomendaciones específicas que se pueden implementar en implementación de innovación en servicio de la calidad del que conlleva para satisfacer al usuario o administrado. El estudio cubre únicamente la gestión del desarrollo de métodos en los recursos humanos del problema seleccionado en la UGEL-05 .

## CAPITULO II: Marco Teórico

### 2.1. Ley para la calidad en educación

En el presente párrafo se introducen los conceptos básicos de la disciplina que conlleva a la gestión del funcionario en la administración pública, así mismo pudiéndose aplicar en la auditoría administrativa, la cual es una herramienta esencial para cualquier directivo, ya que permite tomar decisiones acertadas, prevenir y corregir falencias en el funcionamiento de la empresa. Mejorar una gestión innovadora para la calidad del servicio y satisfacer a los empleados, contribuyendo así al éxito y crecimiento.

#### 2.1.1. Experiencia internacional.

Como indica Hantke-Domas y Rozas (2013), Mora-Martínez (2017), Asimismo mantienen que la concepción acostumbrada de Duguit está reduciendo con la creación de condiciones alternativas para el servicio del ciudadano que se sugieren:

“(...) en Francia, también en el servicio al público administrativo (por ejemplo, en Registro Civil), existen servicios legales de carácter técnica y comercial (gas, agua, electricidad, transporte, entre otros) que dan servicios de carácter privado, pero son proporcionados o están ligado al Estado para garantizar los intereses generales, dado a que ninguna entidad privada se ha hecho cargo de estos servicios. (2013, pág. 34)”.

Del mismo modo, Ortiz et al (2008) en su tesis resuelve problemas públicos como el servicio, por lo que conceptualiza con la transición de deberes debido a circunstancias cambiantes. Teniendo como significado general propuesto por Hantke-Domas y Rozas (2013) que indica:

“(...) los servicios públicos son prestado por entidades, generalmente pertenecen al Estado o parte de él, se dan con

la intención de alcanzar el bienestar general de la sociedad y de sus organizaciones. Esto envuelve tanto las operaciones realizadas o no realizadas (descuidos) que luego son revisadas y sancionadas mediante un régimen sancionador jurídico, principiándose por el Derecho Administrativo, o en su defecto, por el régimen común jurisdiccional de todos los ciudadanos (por ejemplo, en aplicación del Derecho Civil), teniendo como opción que dependerá del régimen jurídico de la jurisdicción que la regule en cada caso. (2013, pág. 35)”.

Los servicios públicos, como indica Mora-Martínez (2017), en su estudio nos da de conocer la formación del Estado nacional, que comenzó a estudiarse en Francia y a entenderse como cualquier actividad de la sociedad pública encaminada a satisfacer las necesidades del bien común. De esta manera, los servicios públicos pasan a ser objeto de estudio de la administración pública, cuyo marco es el adiestramiento del poder que se otorga al Estado a fin de lograr la paz social y así mantener la mutua conexión y mediación. Cubillo (2016).

Este trabajo contribuye a identificar las causas asociadas se presenta en la calidad de atención al usuario y determinando en un nivel que satisface a los ciudadanos quienes persisten la atención integral.

Para ello, Rivera (2019), mediante su artículo “Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en la Empresa GREENANDES del Ecuador”, que presento como objetivo a fin de medir el servicio de calidad, mediante el método teórico SERVQUAL con el fin de comprender y satisfacer del cliente, para ello utilizó como muestra a 180 personas, que fue determinado con el método y alcance cuantitativo. Diseño no experimental descriptivo y transversal.

Este modelo técnico nos permite analizar cada dimensión según el modelo SERVQUAL, construir un plan de mejora, aplicar estrategias, objetivos, acciones e indicadores donde nos mostrará que se debe fortalecer y mejorar, de esta manera podemos apreciar la consecuencia. de insatisfacción por un servicio inadecuado, que afecta diversos aspectos.

Según López (2018) en su investigación de maestría la “Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en el Restaurante Rachy's de la Ciudad de Guayaquil”, la misma que fue publicada por la Universidad Católica de Santiago Guayaquil, teniendo como objetivo general de “determinar las relaciones de calidad de servicio” en los Restaurantes Rachy's de la Ciudad de Guayaquil “Satisfacción del Cliente”,

Finalmente, cabe señalar que estas tesis indicadas son importantes para esta investigación debido a los aportes que brindan en cuanto al uso de los instrumentos para obtener datos sobre el perfeccionamiento del servicio brindado al administrado, mediante el cual se establece el nivel de haber logrado satisfacer, así como también la insuficiencia que afecta de forma deficiente del servicio brindado, y con ello se relaciona directamente con la economía de la institución.

## 2.2. Antecedentes nacionales.

Las siguientes tesis han sido consideradas como antecedentes nacionales para fortalecer y mejorar las expectativas en la satisfacción de los usuarios, y cumplirlas de manera eficiente y con efectiva coherencia.

También Barrantes (2019) en relación a su estudio titulada “La estrategia del servicio de calidad en mejorar la satisfacción del cliente de la estación de servicios de inversiones JEM SAC, 2018”, señala que su propósito es evaluar cómo el servicio de calidad tiene implicación en satisfacer al cliente o usuario, dado por los administradores de Inversiones JEM. Estación de servicio SAC-2018, para ello se consideró una investigación de estudio cuantitativo, donde se aprecia el diseño investigación descriptivo, para ello se obtuvo de 384 clientes como muestra, para establecer la relación directa que existe entre las variables propuestas; dicho estudio se pudo confirmar mediante la observación se concluyó que la estación de servicios de inversiones JEM SAC no cuenta con buen servicio de calidad, lo que lleva a rediseñar estrategias de calidad basadas en la motivación e implementación del equipo de trabajo con ello consentirá en mejorar el servicio de calidad en la entidad de estudio.

Para Rojas, W. (2017). En su tesis de maestría nos habla sobre la "Influencia de la Calidad del Servicio en la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Región Ica de la provincia de Chincha, del año 2016". Pertenece a la casa de estudio de la Universidad Privada San Juan Bautista, cito en la ciudad Lima-Perú. Por lo que mediante un plan de investigación para establecer el servicio de calidad en relación de satisfacer al usuario del municipio Distrital del Pueblo Nuevo; Para ello se aplicó un análisis de investigación con sustento teórico relevante que se logró obtener, como una alta correlación positiva de 0,859 para ello se consideró el (valor r de Pearson) para determinar el servicio de calidad en relación de satisfacer a los usuarios, la misma que es brindado por el municipio; donde se aprecia que el 32,6% obtenidos de los residentes encuestados y con respecto a la calidad del servicio, que fue calificada con la codificación de "a veces", cabe señalar que también el servicio de calidad se ubica con la codificación "casi siempre". Por lo tanto, se pudo corroborar la eficiencia es más alta con correlación positiva de 0,834 (valor r de Pearson) como lo esperaban los usuarios del Municipio.

Se puede concluir que esto está relacionado con la situación antes mencionada, donde el 21% de los encuestados cree que la eficiencia está determinada y alcanza el nivel "a veces", lo que indica un impacto en la fidelidad de los usuarios municipales. Por lo tanto, coexiste una correlación relacionada con la eficiencia y el servicio de calidad; también existe una correlación significativa de 0,850 (valor r de Pearson) entre la lealtad de los usuarios municipales y la disponibilidad del servicio; El periodista considera que la cordialidad se expresa como nivel "a veces", lo que afectará directamente al servicio de calidad, en los usuarios del municipio de la localidad. De lo anterior se desprende que la disponibilidad y capacidad de respuesta del servicio del municipio de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica en 2016, que se correlacionó con 0.850 (valor r de Pearson).

Luego Huamán, R. (2017). En esta tesis sobre "Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015". Presentado en la Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Presento su objetivo general en la que determino la correlación entre el servicio de calidad y satisfacer

a los usuarios de la localidad, conforme indica Korongo (2015). La misma que conto con una población de 1.824 residentes del municipio, para lo cual utilizo a 361 residentes como muestra para realizar el estudio. La misma información fue recolectada mediante la respuesta de 31 preguntas con variables de la investigación con una temática propuesto a los empleados municipales. Del cual se dedujo del análisis de la codificación, obteniendo como satisfacción de respuesta moderado aun 89,8% de correlación en los encuestados, que expresan satisfacción. En tal sentido, en base a los resultados alcanzados, se pueden extraer las siguientes conclusiones sobre la satisfacción de servicios de calidad en relación al servicio del usuario: El 85,0% de usuarios afirmaron que el servicio de calidad y la satisfacción en que se encuentran es un nivel medio. También cabe señalar que el 4,4% de usuarios afirmaron que el servicio de calidad da un nivel alto; por lo que están satisfechos por los servicios de la ciudad (página IX). Este estudio está directamente relacionado con nuestro estudio UGEL – 3.

Lo cual dicho estudio presentado hace un gran aporte a nuestro estudio porque incluye claramente dos variables de nuestra investigación que contribuirán a la comprensión de los factores que intervienen cuando se analizan en relación con la estructura pública UGEL-3.

### 2.3. Las bases teóricas.

#### 2.2.1 La calidad del Servicio.

Para ello Grönroos (2014) considera que la calidad del servicio se debe evaluar mediante la observación a los clientes encuestados, que nos presenta " la realidad del resultado del proceso de valoración que son presentados por las clientelas que comparan sus posibilidades con su clarividencia del servicio percibidos". El investigador se centraliza en los clientes y el análisis de la muestra que le brinda información fidedigna sobre el servicio de calidad; por lo que es una concepción que gira alrededor del cliente.

Con ello también Oliver (2021) introdujo una comparación del modelo de satisfacción del cliente de espera-liberación. La teoría que enmarca para

satisfacer al cliente, la cual se debe haber esmero en la atención o servicio al usuario o cliente, obteniendo la consecuencia de comparación subjetiva entre las posibilidades antepuestas al consumo y posterior al dispendio. El surgimiento de la calidad del servicio es detener la seriedad de satisfacer al consumidor o cliente.

De los escritores, Oh (1999), Oloruniwo et al. (2018), para ellos efectuaron un estudio averiguando la relación equitativa entre el servicio de calidad, la satisfacción y el propósito de adquisición. Sin embargo, lograron como resultado que existe una similitud entre estas tres concepciones, para mantener el precepto: como la calidad del servicio que conlleva en una satisfacción, lo que representa intención de percibir el servicio como cliente o usuario.

#### 2.4. La calidad.

Mediante el cual señala la “calidad” ha dado cabida a varias definiciones que pueden aplicarse a muchas cosas y situaciones muy diferentes e importantes. A continuación, se presentan definiciones de calidad proporcionadas por destacados teóricos. A partir del desarrollo de la concepción de calidad se logran instaurar cuatros enfoques básicos. Reeves (1994).

- La calidad es la perfección, supremacía o excelencia de los productos. La calidad es una definición ideal de percepción subjetiva, ya que sería “lo mejor posible” variará según el profesional que realice el juicio de valor. Las características del servicio que pueden no ser confiables para un cliente pueden serlo para otros en la vida. Sin embargo, es importante un tratamiento personalizado que utilice pasos de toma de decisiones aceptables y eficaces.
- La calidad es valor en términos de la relación entre su utilidad o satisfacción con el precio: proporciona la mejor calidad de muestra, pero está limitada por el derecho real de uso y el valor de liquidación del consumidor.
- Calidad es conformidad de las descripciones o percepciones: que significa aprobación con varios valores y tolerancias ideales de justificación. Estas

especificaciones deben tener características inherentes que los clientes valoren.

- La calidad cumple o supera las expectativas del cliente: las organizaciones necesitan definir estas expectativas para guiar sus estrategias para la satisfacción del cliente. Por lo tanto, pueden ocurrir múltiples conectores intrínsecos.

#### 2.2.1.3 Tipos de calidad.

Tomando en consideración a Camisón cruz & Gonzales (2007) nos indica que existen ocho tipos de calidad siendo los siguientes:

Calidad objetiva: Se emana de la colación de estándares y ocupación, que se refiere a características de calidad que pueden medirse cuantitativamente utilizando métodos técnicos.

Calidad subjetiva: Se fundamento en las percepciones y sensateces de valía de las personas y se mide sus cualidades mediante encuestas que conlleva a satisfacer al cliente.

#### 2.2.1.4 Extensiones de la calidad.

Para lograr la completa complacencia del cliente, debe concurrir en concordancia entre la calidad planificada, la calidad alcanzada y calidad demandada o solicitada por el cliente. Camisón, Cruz y Gonzales (2007).

Calidad programada: Lo determina la organización en función de las descripciones de bosquejo del beneficio o servicio.

La concepción de calidad perfecto se cimienta en garantizar que los tres ambientes sean centrados y alineados, es expresar, que coexista la mejor coincidencia viable con las necesidades, planes y objetivos del mercado. Nos esforzamos por lograr la completa satisfacción del cliente.

#### 2.2.1. Calidad de servicio.

Desde principios del siglo XX, las innovaciones en los temas de predicción de defectos y marcos de calidad, como también el control, la proyección y el perfeccionamiento continuo de los elementos de calidad, se han acelerado con el flujo de nuevas actividades. Industria de confidencialidad, pruebas de instrucciones probabilísticas, donde se obtenía cero vicios, con la auditoría de costos de calidad, paralo cual se ha adquirido la metodología Taguchi, acreditado con la certificación de proveedores, aseguramiento con ello la calidad, benchmarking competitivo, gestión de calidad total, etc. Chua, Greena y Defeo (2007), p. 9.

También es importante señalar que, en el período de 1950, posteriormente de la Segunda Guerra Mundial, surgieron dos enfoques trascendentes de la calidad. Uno de ellos se llamaba Japan Quality Progress. Antes de la guerra, la calidad se consideraba un defecto en los bienes y servicios, incluso en los productos japoneses. Sin embargo, una vez que se utilizaron herramientas innovadoras para mejorar la calidad, se introdujeron en el mercado productos manufacturados:

- La alta dirección está comprometida con la implementación del cambio.

Asimismo, la calidad del servicio es una concepción amplia implementado a través de varias definiciones y tiene un significado complejo en términos de conceptualización. Además, se necesita investigación sobre el progreso en el progreso de los diversos elementos de mandato de calidad en pacto con la situación siempre cambiante en un mercado de gran capacidad y se requiere el uso de directrices de calidad. Es un factor clave para optimizar la disponibilidad de recursos en términos de mejora y mantenimiento de las actividades.

#### 2.2.2.1 Satisfacción del usuario.

Según la RAE, Real académica española (2014), en ello defina la satisfacción como un motivo, ejercicio o representación de calmarse y reconocer completamente a una queja, sentimiento o motivo por el que el usuario está tratando de lograr una meta También se puede manifestar que es la consecuencia de un cotejo que de forma necesario que realizan entre las

perspectivas previstas por el usuario puestos en la institución al finalizar el resultado requerido.

También se puede deducir que la satisfacción es la consecuencia que el método pretende lograr, para lo cual depende tanto de los servicios prestados como de los valores y representaciones por parte del usuario, teniendo en cuenta otros factores que es la satisfacción, Rey (1999).

Finalmente, la satisfacción generalmente se considera como una concepción más extensa, mientras que el servicio de calidad se centra concretamente en el espacio del servicio.

#### 2.2.2 Satisfacción del administrado.

Para lograr a satisfacer al administrado en la institución, se da mediante la prestación de servicios es un desafío porque los consumidores tienen demandas y perspectivas muy exigentes sobre los servicios prestados, por lo que atraerlos y aún más retenerlos es un proceso difícil. Por lo que ayudará a su influencia entender a nuestros clientes y entender lo que quieren o buscan.

Consecuentemente los usuarios satisfechos promoverán la excelente calidad del servicio prestado mediante el "boca a boca" con reseñas y encargos, que es un principio de declaración que tiene un excelente grado de confiabilidad porque se basa en la experiencia del reseñador. Cuando los usuarios abandonan una organización insatisfechos, no sólo existe el riesgo de perder la organización, sino que la situación puede incluso empeorar al comunicar la insatisfacción a terceros, lo que resulta en la pérdida de un gran número de usuarios importantes. Así que escuche y acepte humildemente las opiniones, sugerencias, quejas y opiniones de los usuarios.

#### 2.2.4 La satisfacción.

Para Kottler (2003), satisfacer es un estado mental que coteja los resultados percibidos de un provecho con las perspectivas.

El Catálogo de Español, 23ª Edición, [Versión Online 23.3] precisa que la satisfacción como "la observancia de aspiración o de complacencia". Para Allardt, (1976), citado en Ossa (2005); existen factores que establecen la subordinación de la comodidad y la satisfacción, a saber, las posesiones materiales, la participación en relaciones románticas y la autorrealización lograda a través del aprendizaje y las habilidades.

Por tanto, se puede concebir la satisfacción estando directamente coherente con el cumplimiento de las expectativas del individuo respecto del servicio recibido.

Satisfacción del usuario.

Fuente: Transformación propia, pesquisa extraída de las Normas Técnicas de Calidad.

El Trato competitivo durante la atención.

Es el comportamiento y carácter de un servidor público que se manifiesta en la realización de los servicios que puede realizar a través de los diversos canales propiedad de la empresa.

Los servidores deben poseer la capacidad de transmitir pesquisas informativas a los usuarios en expresión afectuoso e informal que facilite la comunicación sobre los requisitos. Esto es crucial, para optimizar el servicio de la entidad, a fin de mejorar el trámite del administrado, de la misma manera se debe contar con el libro de reclamaciones y una casilla de sugerencia para emitir opiniones.

Accesibilidad.

Se trata de que las personas, los administradores y el público tengan fácil acceso a servicios en diferentes tipos de atención. Hay varios aspectos a considerar cuando se trata de atención, entre ellos la seguridad del lugar de prestación del servicio, la infraestructura (incluyendo física, técnica y virtual) y horarios accesibles que permitan la libertad de elegir entre un horario y otro. Para realizar solicitudes y absorber servicios. Que sea significativo en relación a otros

actos, tomando en consideración la prestación de servicios, en lenguaje materno, como también en el sistema de lectoescritura y sistemas de escritura táctil, entre otros.

Confianza.

En términos de la legitimidad que las empresas crean entre las personas y crean familiaridad y seguridad en los usuarios. En la misma manera no debe haber alteraciones por ningunas circunstancias o situación que se presente durante el proceso, para ello implica modificar el resultado de la gestión.

### 2.3. Términos básicos.

Para ello es de tener las expectativas del cliente o como usuario que forman a partir de:

- Experiencia pasada: las relaciones previas con una empresa o producto crean ciertas expectativas que los clientes quieren repetir o superar.
- Publicidad: La exposición en cuadernillos promocionales, publicidad en Internet, televisión y otras áreas crea lo que la gente encuentra en su mente.
- Necesidades personales: variarán según sus circunstancias personales y el uso previsto del Servicio. Para ello cada tipo de cliente elige su producto que se adapta a su necesidad.

Cabe indicar que existen otros niveles de perspectivas, siendo las siguientes:

#### 2.2.3 Gestión de servicio.

Un acto o característica que es inherentemente intangible y no crea un derecho de propiedad que una parte pueda proporcionar a otra. Su elaboración puede estar relacionada o no con el producto” Kotler (1998).

Según Karl Albrech, el servicio es: "Una serie de diligencias, acciones o eventos discretos o series de acciones de período y lugar definidos, realizadas utilizando medios humanos y materiales y disponibles para clientes individuales

o colectivos, según el proceso." "Trámites y acciones que tienen importe económico y por tanto aportan satisfacción y beneficios, como elemento diferenciador" Vargas & Aldana de la Vega (2008).

La gestión es el proceso de establecer objetivos, gestionar proyectos, evaluar recursos y aplicar las habilidades propias para resolver eficazmente problemas técnicos y financieros para quienes los necesitan.

### 2.1.2. Gestión Pública.

Una profesión enfocada en la gestión adecuada y eficaz de los recursos administrativos para logra la satisfacción y necesidades del ciudadano, promover el progreso del país.

#### 2.1.2.1. La importancia de planificar estratégicas en la administración pública.

El Centro Nacional de Planificación Estratégica (CEPLAN) como institución profesional y técnica que desempeña funciones rectoras y coordinadoras, lidera la participación, la transparencia y la coordinación y coopera para optimizar la calidad de vida en los usuarios y por ende la localidad.

Mediante la visión compartida del futuro del país, realiza análisis prospectivos y amplios, donde se realizan mejoras continuas según la situación, centrándose en el bienestar de la población.

Para Anderson (2018), manifiesta que el Centro Nacional de Planificación Estratégica es responsable de ofrecer lineamientos necesarios en la coordinación de política nacional, la planificación estratégica y la planificación operativa en los tres niveles de gestión departamental y en el nivel regional.

#### 1.3.6. Calidad de servicio determinada por la SGP.

La SIP es el organismo de supervisión técnica a nivel nacional y es responsable de la implementación del PNMGP, líder y responsable de la modernización del sistema (artículo 5A del Decreto N° 1446). La SGP es responsable de una

variedad de temas que incluyen el servicio y la calidad al ciudadano. Para lo cual se ilustra con una muestra de la estructura de la unidad organizativa.

Fuente: ROF del PCM y sus modificatorias.

La SSCS es comprometido de realizar estándares para el servicio de calidad en la atención y para ello establecer planes y estándares para mejorar la calidad del servicio y ofrecer a los ciudadanos peruanos que deben ser parte de (ROF de

la PCM). Por lo tanto, todas las empresas, incluido SANIPES, que fue objeto de esta investigación, por lo que son obligatorias a efectuar sin excepción.

#### 2.2.4 Alojamiento.

En el caso del Perú, "toda persona que apoye la medida como reconocido de derechos tanto de intereses legítimos individuales o colectivos" será considerada sujeta a sanciones administrativas, y la decisión estará sujeta a sanciones administrativas, incluso si los procedimientos administrativos no han aún no se ha llevado a cabo. hecho. comenzó. También se aplicarán sanciones administrativas a los individuos que cuyos derechos e intereses legitimados se vean afectados por la ley; serán aceptados según previsto en el (Artículo 62 TUO LEPAG). Usando esta conceptualización, el administrador tendrá sustento en el contexto factico de este estudio, donde dicho funcionario público podrá evalúa la calidad de servicios prestados por la entidad SANIPES con base en las solicitudes procesadas como parte del proceso administrativo. Puedo confirmar eso. Ponerse en cuclillas. Escrito por SANIPES.

#### 2.2.5. Factores impulsores que afectan la satisfacción humana.

Estas son características mensurables en el proceso de prestación de servicios. También tienen un impacto directo en el grado en que se satisfacen las perspectivas, pretensiones y necesidades de los usuarios o clientes. (GP de Singapur 2021).

Tiempo de implementación.

Es el tiempo transcurrido para utilizar los servicios facilitados por las instituciones públicas. Este tiempo se computa entre el tiempo que el público espera por las diversas formas de atención y el tiempo que recibe los resultados administrativos. También se tiene en cuenta el tiempo que tuvo para contactar con la entidad. Tenga en cuenta que es importante realizar el servicio dentro de los plazos estipulados.

Registro de gestión/entrega.

Confianza.

Este motor hace referencia a la legalidad con que los dispositivos profesen asociarse a las personas. Al igual momento, este factor logra verse presumido si surgen circunstancias o condiciones que cambien los resultados de la gestión del servicio. Satisfacer.

#### 2.2.4. Sistema de monitoreo.

##### 2.2.4.1 Ley básica sobre la modernización de la administración estatal.

Con fecha 30 de marzo de 2002 se dictó la Ley N° 27658 (Ley Marco de Modernización Administrativa del Estado), que determinó la modernización de la administración pública del Perú con el objetivo de que el nuevo gobierno sirva a la nación y a la humanidad. aquí estamos. Sé una buena persona y obtén resultados. Según el artículo 4 de la citada ley, la base de la modernización del Estado es la dotación de funcionarios públicos calificados y canales descentralizados, transparentes y eficaces para la participación pública en la administración del Estado. Un país que sirve a sus ciudadanos. Remuneración justa y económicamente equilibrada.

##### 2.2.4.2. Política estatal para la modernización de la administración estatal en 2021.

Mediante la “Política Nacional para la Modernización de la Administración Pública del año 2021” es considerado el primordial lineamiento para la innovación de la administración pública del Perú. Para ello se desarrollan misión, visión, principios y también lineamientos para que el sector público pueda continuar cumpliendo efectivamente con su deber de servir a las poblaciones y en vía de desarrollar el país. Para ello se cimenta en el plan piloto de gestión por resultado al servicio de la ciudadanía, para ello se han desarrollado cinco pilares, también tres ejes transversales y el procedimiento de gestión de la innovación (PCM - Perú, 2020).

El quinto pilar es la búsqueda, la valoración y la gestión de cambio. Mediante el procedimiento incesante de recolección y análisis de datos delineado para indagar y monitorear indicadores de entrada, en proceso y salida, para luego evaluar los resultados y el impacto de las actividades de los programas. dicho propósito desarrollara a una organización para mejorar o asegurar la entrega y salida del bien o servicio en la sociedad.

2.2.4.3. Instituciones del Estado introducen la norma técnica de gestión de procesos SGP-PCM (2018).

Fue creado para ofrecer disposición habilidad para la implementación del control de procesos en las organizaciones públicas. Incluye el método de su aplicación y se divide en tres pasos:

i) definir el proceso.

ii) seguimiento, medición y análisis de procesos.

iii) mejora de procesos. Establece un procedimiento ordenado apoyado en equipos sugeridos para facilitar su uso en las instituciones públicas y servir tomando como base en esta actividad investigadora.

2.2.4.4. Norma técnica para la consideración de remuneraciones de unidades estructurales y sociedades de la dirección estatal, mediante regla técnica N° 001-2021-PCM-SGP.

## **CAPITULO III: Desarrollo de actividades programadas**

### 3.1. Tipo y nivel de educación.

#### 3.1.1. Investigación.

El tipo de estudio utilizado en esta tesis se utiliza los conocimientos adquiridos para tratar de dar soluciones a los problemas identificados.

Según Murillo (2008), mediante la indagación se precisa como la “investigación practicada de forma empírica” que tiene como objetivo usar o aplicar las sapiencias adquiridos y se caracteriza por la adquisición de conocimientos adicionales luego de la implementación de la práctica. Seguro. Sistematizar. Basado en investigaciones. Utilizar el conocimiento y los resultados del estudio se pudo comprender la situación de forma precisa, organizada y sistemática. Citado en (Vargas, 2009).

#### 3.1.2. Nivel de investigación.

El nivel de estudio será descriptivo correlacional, ya que la intención de esta investigación es describir con precisión la administración pública y la satisfacción de los usuarios de la UGEL-3 en el formato propuesto.

Para Cazau (2006), precisa que la exploración correlacional tiene como intención de “medir la calidad de la asociación que puede existir entre dos o más conceptos o variables dentro de un mismo tema”. Específicamente, buscamos determinar si existen correlaciones y qué correlaciones. Con esto podemos determinar de qué tipo es y qué tan fuerte o fuerte es la correlación entre la satisfacción del usuario o administrado en la correlación con la calidad del servicio.

## 3.2. Métodos y diseño de investigación.

### 3.2.1. Metodología de investigación.

El método utilizado es el método deductivo hipotético. Dado que el proceso comienza con una hipótesis, es posible sacar conclusiones que rechacen o refuten la hipótesis.

Por tanto, se utiliza un método para pasar de un contexto general a un contexto específico, así como Rodríguez y Pérez (2007) sostienen que a través de la suposición pasamos de un conocimiento general a un discernimiento menos general. La divulgación es el lugar de destierro para formar deducciones psicológicas y lograr sucesos con terminaciones lógicas para casos específicos. Consiste en recursos o características concretas basadas en generalidades, principios, procedimientos o esclarecimientos.

### 3.2.2 Diseño de aprendizaje.

El estudio o diseño. No experimental, transversal es adecuadamente descriptivo. Como el presente estudio no experimental, ya que se lleva a cambio sin maniobra deliberada de variables, este estudio se limita a observaciones de las diligencias planificadas para un análisis posterior de la UGEL-3. Según Hernández et al. (2010, p. 149) se trata de investigaciones realizadas sin manipular deliberadamente variables y simplemente observando y analizando fenómenos que ocurren en situaciones naturales.

También Carrillo (2015), mediante la muestra logra definirse como usa en la población seleccionada, para lograr el estudio propuesto en sus características o condiciones (p. 8).

Según Hernández y otros (2010, p.175). Este es el subconjunto de elementos que conciernen al conjunto preciso por la característica y se llama población. En esta tesis el volumen de la muestra fue equivalente a 147 gerentes y administradores y se determinó aplicando la siguiente fórmula:

La muestra estuvo compuesta por 147 personas, entre directores de centros educativos, personal administrativo, personal de servicios, administradores de

atención y administradores que participaron o participaron frecuentemente en la UGEL-05 .

Muestreo.

Para ello Hernández et al. (2010) manifiesta que una parte de los compendios que incumben del conjunto determinado considerando la característica de la población p.175. (2010). En este estudio se identificó como unidad de análisis una muestra representativa, considerando a los directivos y gerentes de la UGEL-05 quienes brindaron la información necesaria. prueba de probabilidad.

### 3.3. Métodos actuales de la educación

También Carrasco (2006, p. 241) afirmo en su estudio, que con muestra se identifica y prefiere quitando un número proporcional de la población será igual a la población dividida, considerando la muestra. Según Hernández et al. (2010, p. 76) todos los miembros de la población tienen las mismas posibilidades de ser seleccionados, lo que se logra definiendo las peculiaridades de la población y el volumen de la muestra y seleccionando aleatoria o mecánicamente la unidad de análisis.

En esta investigación se realizó un muestreo probabilístico con base en las características de la población. Del cual se consideró a 147 administradores y usuarios de la UGEL-05 que tienen iguales posibilidades de ser seleccionados.

### 3.4. Métodos y herramientas de recopilación de datos.

#### 3.4.1. Métodos.

Según Arias (2006), los métodos de recolección de datos se definen como procedimientos y métodos específicos para la elaboración de información el grupo de investigación. Sin embargo, la herramienta de base de datos es el instrumento de recurso, dispositivo que se utiliza para almacenar información. Citado por Contreras & Roa (2015).

El método utilizado en este estudio fue la entrevista, ya que el objetivo fue obtener información a través de afirmaciones con alternativas.

Según Álvarez (2001), a través de la investigación aplicada se obtiene pesquisa al conjunto de personas coherentes con la dificultad de investigación, para luego, mediante exámenes cuantitativos o cualitativos, extraer terminaciones que sean consistentes con los datos recogidos. Generado. Citado en (Contreras & Roa, 2015).

#### 3.4.2 Instrumentos musicales.

Cabe indicar que el instrumento esgrimido en esta investigación es el cuestionario, que fue aprobado en la escala Likert diseñado para medir la gestión pública proporcionado por la UGEL-05y su impacto en la satisfacción ciudadana.

Según Contreras & Roa (2015), un nivel de calificación es un instrumento de medición o cogida de datos, una escala que mide cualidades y se utiliza cuando se formulan compuestas interrogaciones utilizando las mismas opciones de respuesta. Las personas tienen que elegir categorías de respuesta que reflejen su opinión entre declaraciones o elementos de calificación que requieren las reacciones de las personas (positivas o negativas, positivas o negativas). Indicadores de calidad del servicio.

Un cuestionario para medir variables de calidad del servicio. Consta de 5 escalas con un total de hasta 20 ítems, cada uno compuesto por 5 opciones según la dimensión que se esté investigando. Señor. Richter respondió: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. La encuesta tardará aproximadamente entre 15 y 20 minutos en completarse. Cuadro técnico de variables de calidad del servicio.

Título: Cuestionario para medir la calidad del servicio.

Autor: Modelo SERVQUAL adaptado por tesisistas. Finalidad: evaluar la calidad del servicio.

Estilo de gestión: individual, colectivo.

Duración: alrededor de 15 a 20 minutos.

Nivel de medición: escala multinivel.

Estructura: El cuestionario constaba de 18 preguntas. En nuestra encuesta utilizaremos la siguiente escala:

3 = EM: Muy Satisfecho.

2 = Y: Satisfecho.

1 = Yo: No satisfecho.

Nivel de calidad del servicio:

Pobreza (13-22)

Deficiente (23-30)

Alta eficiencia (31-39).

pruebas de satisfacción.

Con ello Hernández et al. (2010) precisa la eficacia con la cual se mide verdaderamente una variable (p. 11). Por lo se logra concebir que el instrumento de cálculo da la validez del contenido, y certifica que cada variable o medida debe reflejar el constructo que se procura medir.

Cabe precisar para este estudio hemos optado por tres expertos que evaluaron, dos herramientas de medición basadas en la calidad y satisfacción del servicio y determinaron la validez de los instrumentos utilizando el método de calificación de expertos utilizado en la recopilación de datos.

Según Hernández et al. Nos indica que hay confiabilidad y viabilidad de los instrumentos de comprobación: (2010, p. 200), la medida en que la diligencia reiterada o idéntico al sujeto u objeto que cause los mismos efectos. Para ello cabe indicar que la confiabilidad del instrumento de este estudio se determinó mediante el método de firmeza interna utilizando el coeficiente alfa de Cronbach.

Para Hernández et al. (2010, pág.14) 201), por lo que la confiabilidad implica el grado en que la herramienta causa resultados consistentes y consistentes.

La confiabilidad del instrumento en este estudio se determinó mediante el valor del coeficiente alfa de Cronbach, que obtuvo de la medida con firmeza interna más esgrimida para valorar la confiabilidad. El índice se calcula después de un ensayo piloto. Para establecer el alfa de Cronbach, para lo cual se utilizó un pretest compuesto por dos cuestionarios.

Los aspectos moralistas respetados en este estudio incluyen la necesidad de satisfacer a los usuarios o administradores envueltos en la recopilación de información. Se consideran los primordiales aspectos éticos:

1. Respetar la información proporcionada por el administrador o administrador investigado a fin de evitar daños o pérdidas emergentes.
2. Respetamos y mantenemos la confiabilidad de la información proporcionada por la UGEL-3 y la utilizamos únicamente para actividades de investigación.

## CAPITULO IV: Resultados Obtenidos

En este apartado se desdobra el análisis realizado a los datos información obtenida producto del proceso de recolección de información y luego de haber codificado en relación con los objetivos esbozados del cual se establecen los siguientes:

Considerando el propósito general del presente estudio, la determinación de calidad del servicio en relación con la satisfacción de los usuarios en la administración según la UGEL-05– 2023, se puede demostrar en las Figuras 1 y 5, las cuales se muestran cualitativamente, considerando que conocen los estándares de calidad funcional, pero se niegan a atender a los usuarios y no consideran las expectativas del usuario debe estar satisfecho por el servicio percibido, por lo tanto dicho servicio se evalúa en relación con la satisfacción del usuario. Donde la administración como es la UGEL-05 debería dar una satisfacción al usuario para ello se necesita brindar un buen servicio de calidad.

Estos resultados son confirmados por Rivera (2019) en su artículo “Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las empresas GREENANDES en Ecuador”, por lo que plantea medir la calidad del servicio utilizando el método teórico SERVQUAL para comprender la satisfacción del cliente utilizando una muestra. de 180 personas, utilizando métodos cualitativos, tuvo un alcance descriptivo y el diseño es no experimental transversal.

El logro del éxito revela las percepciones y expectativas de 22 cuestionarios, expresadas en porcentaje. Este trabajo muestra que el servicio de calidad está estrechamente relacionado a fin de que el cliente este satisfecho, que concluye para asegurar la satisfacción continua y lograr beneficios sostenibles se deben priorizar tres cosas: i) atención, ii) calidad y iii) cultura de servicio.

Por otro lado, Sánchez (2018) en su trabajo titulado “Estrategias de Calidad de Servicio para Mejorar la Satisfacción del Cliente en la Estación Deportiva Vitoria Grifo de Chiclayola – 2018”; para ello, primero es necesario diagnosticar la situación del cliente sobre el nivel satisfacción, habilidades a desarrollar, conocimientos, capacitación, labor en equipo, valoración del

desempeño y premios a la excelencia; utilizar estos elementos para lograr buenos resultados en términos de satisfacción del administrador.

En este sentido, con base en lo anterior y analizando estos resultados, confirmamos que, como sugiere Parasuraman (2013), una mejor estructura determina los problemas de calidad del servicio. Confirmaron que la calidad del servicio es clave para lograr el alto nivel de satisfacción del equilibrar o mejorar la visión que tiene el usuario del servicio.

La afinidad del segundo objetivo específico sobre demarcar la accesibilidad en relación a la calidad funcional del servidor en la gestión administrativa de la UGEL-05 ; los resultados demostrados en los gráficos 2 y 7, están en proceso debido a que al no lograr el grado de fiabilidad del servidor en cuanto a la gestión funcionaria por parte de la institución. Resultado que al ser comprobados por Ulloa (2019), en su sensatez de “Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Guadalupe, La Libertad, 2019”; se realiza el análisis en relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los usuarios; obteniendo como resultado los componentes del servicio de la calidad, como accesibilidad que sustentan en la satisfacción del usuario; Consecuentemente, es necesario y priorizar y aplicar los mecanismos que mejoren la calidad del servicio.

En tal sentido, lo expuesto en los párrafos anteriores y considerando los análisis realizados y de acuerdo a los resultados, confirmamos que también existen tres niveles de expectativas, que determinan la carencia por parte de la entidad siendo las siguientes: perspectivas que describe los sucesos a fin de realizar las mejoras circunstanciales, satisfaciendo y superando todas las necesidades, tanto las expectativas y deseos de cualquier tipo de cliente. Representa los parámetros de excelencia; luego expectativas: Representa lo que los clientes creen que deberían esperar del servicio. Lo que debería ser suele estar a un nivel superior al que los clientes realmente esperan y las expectativas esperadas, siendo el nivel de desempeño esperado por los clientes con base en la información disponible sobre el producto, representa el nivel básico de expectativas y es típicamente utilizado por los clientes para evaluar el producto (KOENES, 1998).

## Conclusiones

Primera, en el presente estudio se determinó que el servicio de calidad en relación para satisfacer al usuario, la misma que debe ser gestionado en la UGEL-05 ; se encuentran en proceso, dado a que conocen las normas de calidad funcional, pero se reúsan en satisfacer al usuario, a fin de tomar en consideración las expectativas que requiere el usuario para sentirse satisfecho del servicio recibido, acto que se necesita mayor impacto en la gestión administrativa para el resultado de calidad en servicio más óptimo, por parte de la entidad en beneficio de los usuarios.

Por lo tanto, es pertinente priorizar tres cosas esenciales para asegurar la satisfacción constante con beneficios sostenidos de los usuarios por parte de los servidores mediante una buena gestión administrativa: i) atención, ii) calidad y iii) cultura de servicio.

Segundo, en nuestra investigación se generó a establecer la habilidades de respuesta a los interrogantes de contradicción en relación a la calidad funcional del servidor en la entidad la UGEL-05 ; dichos resultado se corrobora con los actos de calidad funcional del servidor se encuentran en proceso, dado a que no se logró con la satisfacción al usuario en la gestión administrativa por parte de la UGEL-05 ; por falta de compromiso, habilidades, conocimientos, capacitación, respecto al trabajo en equipo; para ello se recomienda evaluación del desempeño luego promover premios a la excelencia a los buenos resultados con respecto a la satisfacción de los usuarios o administrados; de otro lado equilibrar o avanzar los horizontes de gestión administrativa en benefició del usuario, en relación a los servicios que brinda la entidad.

Tercero, en este trabajo se generó una metodología de aplicación de las distintas funciones de los servidores de la entidad con el objetivo de innovación relacionados, a fin demarcar la accesibilidad en relación a la calidad funcional del servidor en la gestión administrativa de la UGEL-05 ; que mediante la accesibilidad se analiza el servicio de calidad, la cual debe satisfacer a los usuarios; de otro lado obtener un resultado óptimo en los componentes del

servicio de calidad que son accesible para satisfacer al usuario; Por lo tanto, es necesario y prioritario aplicar mecanismos que mejoren la calidad del servicio.

Para ello es tener en consideración lo referido anteriormente, donde los administrados o usuarios tengan fácil acceso a servicios en diferentes tipos de atención al público. Hay varios aspectos a considerar cuando se trata de atención, entre la accesibilidad del lugar de prestación del servicio, la infraestructura (incluyendo física, técnica y virtual) y horarios accesibles que permitan la libertad de elegir entre un horario y otros. cómo realizar solicitudes y recibir servicios.

Finalmente, mediante los parámetros de excelencia; como las expectativas del usuario creen que deberían esperar del servicio. Lo que debería ser suele estar a un nivel superior al que los usuarios realmente esperan y las expectativas esperadas, siendo el nivel de desempeño esperado por los usuarios con base en la información disponible sobre el servicio, representa un nivel básico de expectativas que es típicamente utilizado por los usuarios, para evaluar el servicio percibido por la entidad.

## **Recomendaciones**

Implementar medidas innovación en gestión administrativas por parte de la entidad, a fin de lograr la satisfacer al usuario, dando calidad de servicio, que sea más óptimo; para priorizar o asegurar los beneficios sostenibles que se puede obtener mediante la gestión administrativa como: i) atención, ii) calidad y iii) cultura de servicio.

Promover mayor capacitación a los funcionarios servidores públicos o administradores de la entidad, a fin de brindar calidad de respuesta a los usuarios; para lograr dicha satisfacción obtener el compromiso, habilidades, conocimientos, capacitación, realizar labores en equipo; promover premio a la excelencia y evaluación del desempeño constante; estos elementos se aplican para conseguir mayor efectos con respecto a la satisfacción de los usuarios o administrados; para ello se debe equilibrar o avanzar los horizontes de gestión administrativa que el usuario tiene respecto a los servicios que brinda la entidad.

Fomentar la seguridad de resultado de acuerdo a lo solicitado tomando en consideración la gestión administrativa según las expectativas del usuario; para ello elevar la capacidad de respuesta de los servidores o administradores, a fin que el usuario tenga el servicio de calidad. Lo que debería estar a un nivel superior al que los usuarios realmente esperan y las expectativas esperadas, siendo el nivel de desempeño esperado por los usuarios con base a la información disponible sobre el servicio, lo que representa el nivel básico de expectativas y es típicamente utilizado por los usuarios. Por lo tanto, se requiere evaluar el servicio prestado por la entidad a los usuarios.

## Referencias Bibliográficas

Gonzales, E. (2014) El servicio de atención y la satisfacción del usuario del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado Sede Central, Lima 2013 (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú.

Infantes F. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. Revista Peruana de Medicina Integrativa. 2017;2(2):133.

Arrianda I, Aranda V, Miranda F. Políticas y programas de salud en América Latina. Problemas y propuestas. CEPAL – SERIE Políticas sociales. 2005;114(1):9-27.

Behn, R. (2006). La investigación de análisis de casos y la eficiencia administrativa: como guiar a las organizaciones a la cima de dunas de arena. En Bozeman, B (Coord.). La nueva Gestión Pública (pp.81-99). México: Fondo de Cultura Económica.

Chú LY. Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de consulta externa de pediatría del hospital regional de Loreto de octubre 2016 a febrero 2017 [Tesis]. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana; 2017. 95 p.

Gachay, M. y Sánchez, E. (2015) Servicio de atención y satisfacción del usuario de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2014. (Tesis de Maestría), Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú.

R. D. No 09-2020-EF/50.01. (2020). Directiva N° 001-2020-EF/50.01 “Directiva de Programación Multianual Presupuestaria y Formulación Presupuestaria. Obtenido de Aghamolaei T, Eftekhaari T, Rafati S, Kahnouji K, Ahangari S, Shahrzad M et al. Service quality assessment of a referral hospital in Southern Iran with SERVQUAL technique: patients’ perspective. BMC Health Services Research. 2014;14(1).

## Anexo 1: Evidencia de similitud digital



### JAVIER MANUEL TORO CAMPANA

### “LEY PARA LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN BASADOS EN LA GESTIÓN DE UGEL-05 LIMA”

- TITULOS
- revisión tesis y trabajo de suficiencia profesional
- Universidad Peruana de Ciencias e Informática

#### Detalles del documento

Identificador de la entrega  
trn:oid:::1:3032402148

Fecha de entrega  
6 oct 2024, 11:08 a.m. GMT-5

Fecha de descarga  
16 oct 2024, 11:49 a.m. GMT-5

Nombre de archivo  
JAVIER\_TORO\_CAMPANA\_TSP.docx

Tamaño de archivo  
103.0 KB

38 Páginas

8,555 Palabras

47,774 Caracteres



## 6% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

---

### Fuentes principales

- 7%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 3%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

---

### Marcas de integridad

#### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

### Fuentes principales

- 7% Fuentes de Internet
- 1% Publicaciones
- 3% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

<b>1</b>	Internet	hdl.handle.net	3%
<b>2</b>	Internet	repositorio.upci.edu.pe	2%
<b>3</b>	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	0%
<b>4</b>	Internet	repositorio.usil.edu.pe	0%
<b>5</b>	Internet	repositorio.udl.edu.pe	0%
<b>6</b>	Internet	repositorio.unap.edu.pe	0%
<b>7</b>	Internet	alicia.concytec.gob.pe	0%

## Anexo 2: Autorización de publicación en repositorio



### FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

#### 1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: **TORO CAMPANA, JAVIER MANUEL**

DNI N° 10678040

Correo electrónico: [javiertorocampana@gmail.com](mailto:javiertorocampana@gmail.com)

Domicilio: Mz, 177, lote 27, grupo 12, Huáscar, Distrito de San Juan de Lurigancho, Provincia y Departamento de Lima.

Teléfono fijo:

Teléfono celular: 987549086

#### 2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO Ó TESIS

Facultad/Escuela: Derecho y Ciencias Políticas

Tipo:

Trabajo de Investigación Bachiller (  ) Tesis (  )

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:

**COLOCAR EL NOMBRE DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

### **“LEY PARA LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN BASADOS EN LA GESTIÓN DE UGEL-05 LIMA”**

#### 3.- OBTENER:

Bachiller (  ) Título (  ) Mg. (  ) Dr. (  ) PhD. (  )

#### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el documento indicado en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencias e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art23 y Art.33.

Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):

(  ) Sí, autorizo el depósito y publicación total.

(  ) No, autorizo el depósito ni su publicación.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los días 03 del mes de octubre del 2024

Firma

