

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

CARRERA PROFESIONAL DE DERECHO



TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

“Servicio de calidad y satisfacción del usuario según la gestión administrativa de la UGEL-03 periodo 2023”

AUTORES:

Bach. Calderón Gutiérrez, Juan Carlos

Bach. García Castillo, Godofredo

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

ABOGADO

ASESOR:

Mag. Campuzano Cabello, Iván Milton

ID ORCID: 0000-0002-8998-4602

DNI 09581970

LIMA - PERÚ

2025

INFORME DE SIMILITUD
N°099-2024-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 CALDERON GUTIERREZ, JUAN CARLOS
BACHILLER GARCIA CASTILLO, GODOFREDO

FECHA : Lima, 19 de diciembre 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: **“SERVICIO DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO SEGÚN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UGEL-03 PERIODO 2023”**, presentado por los Bachilleres **CALDERON GUTIERREZ, JUAN CARLOS** y **GARCIA CASTILLO, GODOFREDO**.
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, los Bachilleres en mención **PUEDEN 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:

**Resultado de similitud*

DEDICATORIAS:

Dedico este presente trabajo a mi familia por el soporte y motivación a fin de lograr mis objetivos trazados.

Juan Carlos Calderón Gutiérrez

Dedico este estudio en primer lugar a mi señor Dios por la grandeza de su bendición, para que me permite contar con salud y terminar esta etapa de mi vida profesional.

A mi familia por su respaldo y motivación para lograr mis objetivos.

Godofredo García Castillo

AGRADECIMIENTOS:

Estoy especialmente agradecido a mi Alma Mater por brindarme las herramientas necesarias para realizarme profesionalmente; igualmente, a mis profesores por sus conocimientos brindados.

Juan Carlos Calderón Gutiérrez

Estoy especialmente agradecido a mi escuela por brindarme las herramientas necesarias para trabajar profesionalmente.

Gracias a mis profesores por sus enseñanzas y aportes que me han permitido formarme como un profesional con habilidades que me ayudan a triunfar en un mundo competitivo.

Godofredo García Castillo

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nombres : Juan Carlos

Apellidos: Calderón Gutiérrez

Código : 1303000093

DNI : 40718596

Godofredo

García Castillo

1302000015

06201291

Mediante el presente documento los suscritos indicamos que, somos los autores del presente Trabajo de Suficiencia Profesional, asimismo, concluimos con la entrega de lo manifestado anteriormente a las autoridades encargadas de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática.

Asimismo, manifestamos que hemos tomado en cuenta las fuentes de información según los autores indicados, teniendo en consideración el nombre de la fuente, considerando el Título, las páginas y los párrafos con las cuales sostener nuestro trabajo de Insuficiencia Profesional.

Juan Carlos Calderón Gutiérrez

Godofredo García Castillo

ÍNDICE

CARATULA.....	1
INFORME DE SIMILITUD.....	2
DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	5
ÍNDICE.....	6
INTRODUCCIÓN.....	8
CAPITULO I: Planificación del Trabajo de Suficiencia Profesional	10
1.1. Título y descripción del trabajo	10
1.2. Objetivo del trabajo	12
1.3. Justificación	12
1.4. Importancia.....	13
CAPITULO II: Marco Teórico.....	15
2.1. Servicio de calidad.....	15
2.2. satisfacción del usuario.....	19
2.3. Procedimientos administrativos.....	21
CAPITULO III: Desarrollo de actividades programadas.....	24
3.1. Comprender las necesidades y expectativas de los usuarios.....	24
3.2. Factores impulsores que afectan la satisfacción humana	25
3.3. Sistema de monitoreo.....	27
3.4. Normas técnicas estructurales de la administración pública.....	28
CAPITULO IV: Resultados Obtenidos.....	32
4.1.Resultado.....	32
CONCLUSIONES	34

RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37
ANEXOS	40
Anexo 1: Evidencia de similitud digital.....	40
Anexo 2:Autorización de publicación en repositorio.....	43

INTRODUCCIÓN

A través de este estudio hemos investigado cómo la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la UGEL-03, periodo 2023 está directamente relacionada con la administración, que siempre ha sido una debilidad del gobierno Estatal, por lo tanto, existe la necesidad de brindar servicios de calidad en esta unidad. Brindar protección a los usuarios o ciudadanos. Para ello cabe señalar que cualquier autoridad pública debe satisfacer la voluntad de sus usuarios, considerando que los usuarios o administradores son la razón de ser o la razón de existencia de esta institución UGEL-3 y por lo tanto se verifica, que las preferencias de los usuarios son consistentes dado a que ¿Existen diferencias entre las percepciones de los usuarios sobre el servicio? Parasuraman Zetham y Barry (1993).

Para ello, la estructura es el siguiente: Capítulo I, planificación del trabajo de suficiencia profesional, mediante la planificación del trabajo se mejoraría los servicios de la UGEL-03 de la misma manera, la calidad de los servicios relacionados con la gestión que debe ajustarse al presupuesto y deseos del usuario o esforzarse; para lograr la satisfacción con la eficiencia del servicio.

Por otro lado, Capítulo II Marco teórico, existe la necesidad de renovar la innovación en temas como la predicción de defectos y los marcos de servicio de calidad, así como el control, la predicción y la mejora continua de los elementos de calidad, para que el usuario obtenga una satisfacción, según las exigencias y percepciones muy altas de los servicios prestados.

Asimismo, en el Capítulo III, "Desarrollo de las actividades de planificación", se deberán tener en cuenta los siguientes factores para lograr estos objetivos: i) Especificar los medios y métodos para registrar las necesidades y perspectivas. Esto incluye cosas como informes de quejas. ii) procesar y organizar la información. iii) Garantizar que la investigación sea coherente y esté basada en evidencia; iv) Divida los resultados que tenga un impacto directo en la satisfacción, opiniones, deseos y necesidades del usuario o cliente. (Gran Premio de Singapur 2021).

También, en el Capítulo IV, los resultados alcanzados en base a la satisfacción de los usuarios en la administración de la UGEL-03 en el año 2023. Darse cuenta de que la calidad del servicio está estrechamente relacionada con la satisfacción del cliente. Para lograr beneficios sostenibles se deben priorizar tres cosas; i) atención ii) calidad y iii) cultura de servicio, como también realizar mejoras ambientales que satisfagan y superen todas las necesidades, expectativas y preferencias de los usuarios.

Es concluyente, promover y gestionar la accesibilidad de los usuarios en la gestión administrativa y fortalecer la innovación administrativa para lograr la calidad funcional de los servidores, donde se debe dar prioridad a los mecanismos de mejora de la calidad del servicio.

Finalmente promover y generar la accesibilidad en los usuarios en las gestiones administrativas, para ello fortalecer las innovaciones de gestión administrativa a fin de lograr la calidad funcional del servidor, para ello es necesario y prioritario aplicar mecanismos que mejoren el servicio de calidad.

CAPITULO I.

Planificación del trabajo de suficiencia profesional

1.1. Título y descripción del trabajo

Título del trabajo

Dado a la problemática en gestión administrativa previsto en la UGEL-03 la cual vamos a abordar en el presente estudio profesional, hemos designado “Servicio de calidad y satisfacción del usuario según la gestión administrativa de la UGEL-03, periodo 2023”

Descripción del trabajo

En este estudio sobre el servicio de calidad en 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 el 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).

Para ello, se cuestiona sobre el estudio de propuesta sobre normatividad técnica, que se da en la tramitación de reclamos de unidades estructurales y

empresas particulares en la Administración del Estado, considerando la “Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP”. La cual conforma reservas técnicas para la ejecución previsto en el libro de reclamaciones de unidades Estatales e instituciones de la administración Estatal.

En términos de literatura internacional, en relación a la Organización Internacional de Normalización (ISO), mediante la obediencia de las exigencias de la regla ISO 9000:2015 indica que el “Régimen de Gestión de Calidad” indica que la calidad de servicios o bienes que brinda la institución está relacionada. sobre la capacidad de la entidad para lograr la satisfacción del usuario y su impacto en los usuarios de la localidad (ISO, 2015, p. 2). Esto también se aplica a la necesidad de cualquier organización de perfeccionar la satisfacción mediante el seguimiento de las percepciones de clientes, usuarios en la satisfacción de sus expectativas y necesidades (p. 22). Para ello considerar la referencia de dos valoraciones, para determinar con éxito el servicio de gestión en calidad y se determine la satisfacción de los servidores que se gestiona, como es nuestro caso.

A nivel nacional, es importante mencionar que la Presidencia del Consejo de Ministros (en adelante: SIP); del mismo modo, mediante su secretaría de asuntos administrativos del Estado (en adelante: PPM), que lidera la modernización del sistema de administración, publicó el Manual para Mejorar la atención de los ciudadanos, el manual facilita la adquisición de providencias que afectan en la satisfacción del usuario o administrador, y para ello establecer estándares que garantizan la suficiente consideración hacia los usuarios y cómo se proporcionan los bienes y servicios de manera razonable, teniendo en cuenta las reglas de cada agencia individual del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA); Cabe señalar también que el manual ya no era necesario en 2019, sino que era voluntario con fines orientativos.

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-03; 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 Objetivo del trabajo

Mediante el presente estudio, pretendemos abordar que hay normas técnicas para los servicios públicos de calidad en gestión administrativa (en adelante, normas técnicas de calidad en 2019 y actualizadas en 2021), dichas normas son herramientas de gestión encaminada a mejorar los servicios públicos, así como garantizar una buena calidad del servicio y la subsistencia de la comunidad (SGP, 2021).

De la misma manera, las normas técnicas de gestión que recae en el servicio de calidad en el sector público donde es importante “la capacidad del Estado para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos” (Norma Técnica N° 001-2019-PCM-SGP). En este sentido, esta norma técnica, que mejora las relaciones entre ciudadanos y el Estado proporcionando bienes y servicios de calidad, ha llamado la atención y estimulado diversas medidas en las últimas décadas, como la reducción de procedimientos administrativa y la optimización de procesos.

En términos de servicio de calidad en relación con la gestión, se describe al nivel en que se cumplen los presupuestos y expectativas del cliente para lograr beneficios en el servicio. Por otro lado, cabe señalar que cada entidad cuenta con un PEI que define cuatro objetivos institucionales, el tercero de los cuales está relacionado con la innovación de gestión (p. 10). Estos objetivos se relacionan con el trabajo de investigación actual. Sin embargo, PEI en particular carece de medidas y métricas estratégicas para gestionar la calidad del servicio de la agencia hasta 2023. Por lo que nuestro objetivo de estudio será; determinar el servicio de calidad en relación con la satisfacción de usuario en la gestión administrativa de la UGEL-03, periodo 2023.

1.3 Justificación

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.

También, Kottler (2003), Finalmente, nos indica que las satisfacciones brindadas al cliente o usuario como es el presente caso, es igual en cuanto al nivel de emoción, y se mide únicamente por sus expectativas y sus pensamientos sobre el resultado que recibe. Proviene de la analogía. Normas técnicas de calidad, se establecen que la calidad es "la habilidad del funcionario de satisfacer las expectativas y las necesidades del público" (apartado 5.1). En resumen, es claro que este estudio se realizó en el marco de la Reforma en la Gestión Pública (en adelante: PNMGP), la cual influyó en el tránsito de un enfoque basado en la entrega en opinión de la sociedad peruana.

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-03. 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.

A nivel comunitario, este estudio demostrará los beneficios que trae, particularmente a los administradores que implementaron procedimientos anteriores a la UGEL-03, lo que también fortalecerá los derechos de codecisión de los administradores a través del uso frecuente de las cartas de queja aquí presentadas. También participarán en entrevistas o encuestas, que son métodos confiables para recopilar información sobre sus expectativas, necesidades y deseos. Asimismo, se hará énfasis en las medidas y/o mecanismos implementados para mejorar el liderazgo de los funcionarios de la UGEL-03.

1.4 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-03.

El comportamiento debe basarse en la gestión, donde la gestión tiene una relación con la calidad del servicio que se convierte en un área de atención al usuario o administrado que debe satisfacer con la especialización en la gestión. Una implementación exitosa de gestión de servicio de calidad que es requerido con la experiencia de expertos en gestión del servicio de la calidad. Los especialistas están capacitados en el desarrollo de estándares de trabajo y planificación de procesos, así como el análisis y control de los servicios prestados a los usuarios de las unidades estructurales de la UGEL-03 en relación con la calidad del servicio.

CAPITULO II.

Marco teórico

2.1 Servicio de calidad.

Desde principios del siglo XX, dada las innovaciones en los temas de predicción de defectos y marcos del servicio 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 probabilísticos, donde se obtenía cero vicios, con la auditoría de costos de calidad, para lo 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. Luego ante la guerra proviene el segundo efecto que es la calidad que se consideraba como 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.
- Los empleados de todos los puestos y niveles están capacitados sobre pautas de calidad. Del cual da inició el plan de perfeccionamiento de calidad como parte de la habilidad de desarrollo continuo.

De otro lado considerando la importancia de la calidad de un artículo en la que persigue del consumidor. Esta tendencia combina varias pautas: protección del medio ambiente, requisitos de satisfacción del producto, riesgos comerciales asociados a los productos ofrecidos y su calidad, en particular (Chua, Gryna y Defeo, (2007), p. 10).

Estas dos posiciones trascendentes, combinadas con otras posiciones que han surgido a lo largo de los años, han creado un entorno cambiante para muchas organizaciones en términos de referirse a situaciones de negociación basadas principalmente en parámetros de calidad.

Asimismo, el servicio de calidad 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.

El servicio.

Muchas empresas compiten en niveles de servicio. Es difícil encontrar un sector donde los servicios no complementen los productos ofrecidos. En el sector industrial los servicios se prestan como parte de un producto, Miguel (2022). Grönroos (1984, 2021) señala que incluso si una organización pertenece al llamado sector de servicios o sector industrial, es necesario conferenciar de gestión de servicios o del elemento de servicio en las transacciones. Miguel (2021) señala que estamos entrando en una era donde los elementos de servicio son importantes para todo tipo de negocios y son aún más importantes cuando se trata del servicio de calidad.

Existen claras diferencias entre la elaboración de productos y el servicio de prestación, que claramente afectan los enfoques de gestión de la calidad, Albacete (2020). Luego Según Kotler et (2020), nos indica que el producto es "cualquier cosa ofrecida al mercado para interés, compra, uso o gasto que satisfaga la pretensión o necesidad; que contiene servicios, cosas físicas, zonas,

personas, entidades e ideas". El escritor que demuestra tres métodos de codificación de mercancías.

- Bienes de dispendio transitorios: siendo servicios que se realicen siempre durante un corto período de tiempo para varios fines.
- Bienes de consumo duraderos: productos duraderos y reutilizables.
- Servicios: Venta de actividades, descuentos y entretenimiento. Los servicios son de naturaleza intangible y la propiedad no es acumulativa.

Características del servicio.

Para ello se logró asemejar a ocho particularidades de los cuales se consideran parte del servicio, Conytecsg (2007), Serra (2002) siendo los siguientes:

- Intangible: los servicios de viaje no se pueden sentir, saborear, oír ni oler antes de su compra.
- Consumo in situ: Un cliente es una persona que visita una entidad del cual puede percibir un servicio y/o puede participar en una prestación. Esto significa que los servicios se brindan en el mismo lugar y se consumen al mismo tiempo. Los usuarios participan en el proceso de entrega. Esto significa que los servicios son evaluados detalladamente por los clientes.
- Inseparabilidad: Los servicios se diferencian de los bienes porque se producen y consumen simultáneamente. Los proveedores de servicios también forman parte de él. Dado que el comprador está presente durante el servicio, por lo que hay interacción directa entre el distribuidor y el comprador se convierte en un semblante importante de la valoración de calidad.
- Atributos destructivos rápidos: los servicios se proporcionan en ciertos días y tablas, por lo que no se pueden almacenar más tarde.
- Variabilidad: El desempeño de los empleados varía de un día a otro, lo que dificulta brindar un servicio estandarizado. Los servicios varían ampliamente porque dependen de quién los proporciona, cómo, cuándo y

dónde se brindan. Por lo tanto, el alcance de los servicios varía del distribuidor a otro y de un cliente a otro.

- Servicios personales: como el caso de los servicios de viaje son prestados por propia de la compañía y se determinan por el logro más alto de comunicación interpersonal.
- La propiedad no se transfiere. En la adquisición o con la prestación de servicio turísticos dando lugar a la transmisión de propiedad. Sólo se cobran derechos de uso temporal según los términos acordados.

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 cuatro 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.

En cuanto al concepto de los usuarios o clientes se valoran el servicio para conceptualizar como calidad, que se puede percibir como de sesiones físicos que se designan como dimensiones de calidad, la misma que se caracterizan por sus valores subjetivos que son apreciados en el servicio o bienestar, considerado también de sentirse satisfecho, Vargas & Aldana de la Vega, (2008).

2.2 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; como 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.

Para ello, Sánchez y Sánchez (2016), cumplimiento y efectividad relación a las perspectivas del usuario. Desde esta perspectiva, es necesario hacer seguimiento el discernimiento del cliente sobre su satisfacción con sus expectativas y requisitos (ISO, 9000:2015). De manera similar, la satisfacción del usuario que está impulsada su desempeño económico ("Recursos de afiliados del cliente", s.f.).

De lo expuesto podemos obtener que la importancia de la percepción de las personas ha quedado demostrada una vez más con la satisfacción. Por lo tanto, las empresas necesitan evaluar y monitorear la complacencia del cliente para afirmar el cumplimiento de sus expectativas y requisitos. También se deduce concluir que la complacencia del usuario está directamente con el éxito de una organización porque ayuda a mejorar la imagen de la organización.

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.

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.

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 en relación a la autorrealización son 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.

El administrado.

En el presente caso, se consideran administrados a aquellos que defienden derechos e intereses legítimos individuales o colectivos, incluso si no tienen participación previa en asuntos administrativos, tienen intereses o derechos genuinos que logran resultados beneficiosos, por la providencia en adoptarse correctamente según lo previsto (Art. 62, TUO LEPAG).

Según la definición de esta declaración, el administrador es responsable de evaluar del servicio de calidad percibido por SANIPES, luego de haber pasado por un procedimiento administrativo en el marco del TUPA de SANIPES.

2.3 Procedimientos administrativos.

Es la unión de actividades y procedimientos que se ejecutada por la autoridad estatal y que resultan en la expresión del funcionario que necesariamente afecta las obligaciones, intereses o derechos individuales de la entidad administrativa o que debe tener consecuencias jurídicas individuales (Artículo 29 del el Código Administrativo LEPAG). Ejemplos de procedimientos incluyen la emisión de licencias, permisos, concesiones y certificados.

Servicios Prestados o Prestados Especialmente (S.P.E.).

Estos servicios son proporcionados únicamente por agencias gubernamentales y no pueden ser proporcionados por otras agencias o intermediarios. También recogidos en S.P.E. TUPA, con base a las normativas establecidos en RSGP No. 005-2018-PCM-SGP.

Servicio de calidad 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.

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.

Ilustración 1 Estructura de la SGP



Fuente: ROF del PCM y sus modificatorias.

De manera similar, el Reglamento de los Sistemas de Renovación, en su artículo 8, establece la calidad del suministro de bienes y servicios que está determinada por diversos ejercicios a lo largo del procedimiento, incluyendo las etapas de diseño, preparación o producción, y los insumos y enfoques de los servicios en el de fábrica. Se especifica que está configurado. Ventanas (Decreto Supremo N° 123-2018-PCM).

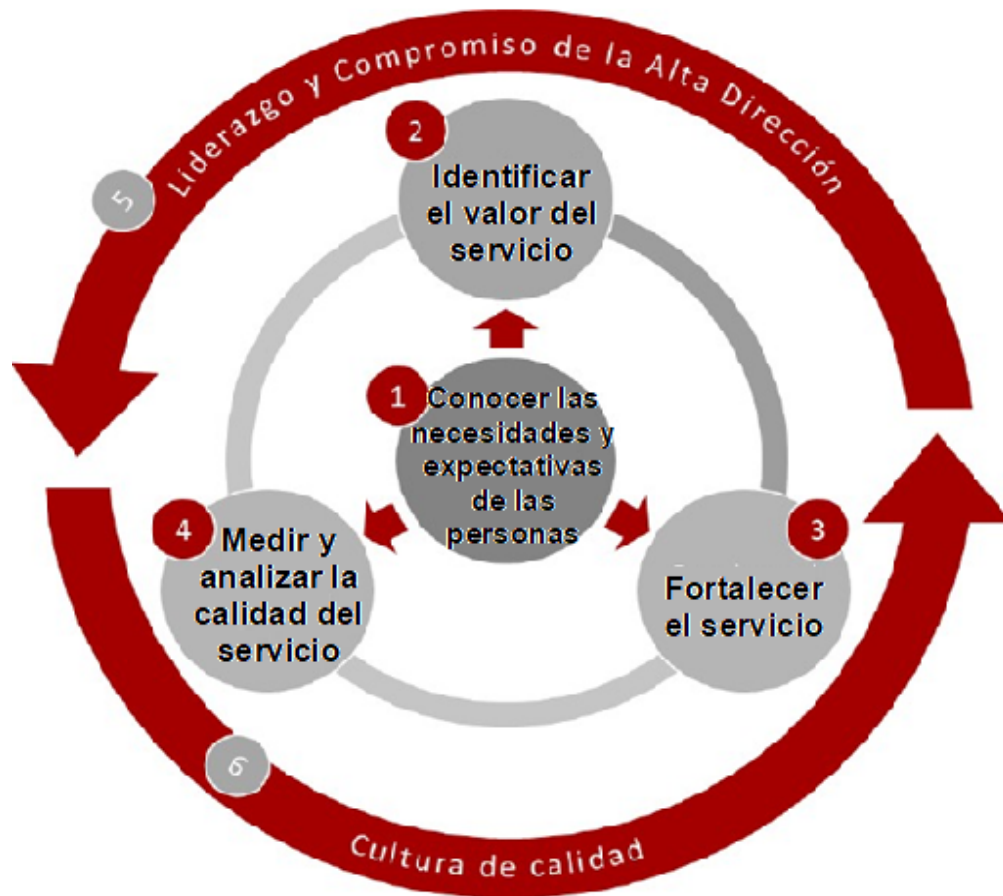
Servicios no exclusivos (S.N.E).

Los determina el director de la agencia mediante decisión en la que se especifica el nombre, las exigencias y las tarifas. Determinándose de este modo los servicios que deberán publicarse de consentimiento con lo ordenado en el

artículo 60 de la Constitución Política del Perú y las disposiciones sobre lucha contra la competencia desleal (artículo 29 del TUO LEPAG).

La SGP propone seis elementos a través de la MGCS que van más allá de los valores ciudadanos estos son:

Ilustración 2: Guía de gestión de calidad del servicio-MGCS.



Fuente: Normas técnicas de calidad.

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

CAPITULO III.

Desarrollo de actividades programadas

3.1. Comprender las necesidades y expectativas de los usuarios.

Se utiliza inicial y periódicamente, ya que la información obtenida se utiliza como insumo para otros mecanismos que atiende el Método de Gestión del Control de Servicio (MGCS). Para el primer dispositivo es meditar los siguientes:

- i) Precisar medios y métodos para documentar los requisitos y perspectivas. Esto incluye cosas como informes de quejas.
- ii) Procesar y organizar la información.
- iii) Asegurar que la pesquisa sea consistente y esté respaldada por evidencia;
- iv) Resultados del segmento. Por ejemplo, distinguir entre tipos de personas en relación con sus necesidades y describir las peculiaridades de bienes y servicios que se controlan.

Determinar el valor de los servicios.

Las empresas deben considerar el tipo de valor que brindan sus servicios en función de sus propias expectativas y necesidades. También pueden restaurar o crear nuevos servicios de los que eres legalmente responsable. Para ello, las empresas deben:

- Decidir cuándo, por qué, a quién y cómo se prestarán los servicios.
- Una vez desglosadas las características del servicio, relacionarlas con la necesidad y expectativa de las personas.

- Identificar brechas a abordar para desarrollar nuevos servicios diseñados para satisfacer necesidades y expectativas y lograr una prestación óptima del servicio.
- Analizar e identificar la oportunidad que ofrece el entorno social, siempre centrándose en los intereses de las personas.
- Debe demostrarse el valor público del servicio.

Intereses legítimos individuales o colectivos.

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 se han llevado a cabo, hechos comienzo etc. 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 evaluar la calidad de servicios prestados por la entidad UGEL-03 con base en las solicitudes procesadas como parte del proceso administrativo.

3.2 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.

Se refiere a la capacidad de prestar servicios adecuadamente. Esta capacidad se manifiesta desde el primer contacto con las personas hasta el procedimiento de dar servicio. Esta sección trata de la correcta y efectiva aplicación de los procesos, procedimientos y deberes legales y con ello determinar los precios apropiados de los servicios proporcionados.

Accesibilidad.

Se trata de servicios que brinden a las personas, a los directivos y a la sociedad un fácil acceso a diferentes tipos de atención. Este factor debe considerarse la seguridad integral en el punto de servicio, la infraestructura (incluyendo física, técnica y tácito) y en los horarios e indicadores accesibles que permitan a los individuos moverse como deseen, reflejan en varios aspectos. El tiempo para solicitar y recibir servicios variará dependiendo de su conveniencia. Específicamente, además de esto, también se consideraron servicios de lengua materna, sistemas de alfabetización y sistemas de escritura táctil.

Confianza.

Este motor hace referencia a la legalidad con que los dispositivos procesen 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.

La complacencia es una razón, acción o método para responder con calma y profundidad a la insatisfacción, los sentimientos u objeciones. Así, la alegría se reduce a algo placentero y enriquecedor, o crea una sensación de contentamiento. Sin embargo, este concepto de satisfacción es muy limitado y carece de una base teórica para la necesidad de informaciones. Porque no se trata del sujeto que está contento, sino de facilitar respuesta a la necesidad de informaciones que van surgiendo a lo largo del proceso. Luego, en el cuadro de

teorías de exigencias en informaciones, que se entiende por satisfacción la recuperación de la medida del individuo con el medio ambiente, el cual se basa en

la desaparición del desconocimiento e información del sujeto sobre hechos, objetos o fenómenos y lo que provoca la necesidad de información.

3.3. Sistema de monitoreo.

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 con remuneración justa y económicamente equilibrada.

Como eje horizontal la política de modernización, nos centraremos en el "gobierno electrónico", es decir, el uso de tecnologías de información y la comunicación (TIC) en los organismos administrativos para optimar la provisión de pesquisa y el servicio al consumidor, con eficacia y eficiencia en la administración del Estado y mejorar significativamente la lucidez del sector público y la intervención pública. Es un instrumento esencial para la renovación de la administración pública, ya que perfecciona y acompaña la gestión de los procedimientos (SGP – PCM – Perú, 2017).

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

Fue creado para ofrecer disposición de 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.

3.4. Normas técnicas estructurales de la administración pública.

Política estatal para la modernización de la administración estatal en 2022.

Dado el compromiso de continuar laborando en beneficio del ciudadano peruano y con el fin de construir un país unido, libre de discriminación, con sólidas bases democráticas, el presente documento dado para el período hasta 2030, aprobado el 21 de agosto de 2022. versión PNMGP, que es adoptó del Decreto Supremo N°. 103-2022-PCM

Por lo tanto, el PNMGP para el año 2030 plantea que la administración pública moderna sea una administración orientada a resultados al servicio de los ciudadanos, donde los servidores públicos calificados y proactivos trabajan en el marco de las políticas públicas estatales, tanto nacionales, regionales y locales, de acuerdo con las políticas pertinentes en todos los niveles; para ello las autoridades públicas deberán comprender las necesidades de los ciudadanos y organizar los procesos de producción y apoyar para transformar las inversiones en productos (seguridad jurídica, normas, regulaciones, bienes o servicios públicos) que den la máxima satisfacción a los ciudadanos.

Los componentes de la política de modernización en gestión pública de administración:

Primero, las políticas públicas y regulación, orientadas a resolver problemas públicos, como la creación de políticas públicas con criterios de prioridad basados en evidencia que sustente la toma de decisiones y determine qué entidades deben involucrarse en la solución del problema público identificado.

Además, se desarrollan estándares con base en análisis del impacto regulatorio. La evidencia debe estar respaldada por algunos datos fidedignos, el primero como fuente de información la persona calificada.

segunda es una estrategia de intervención; su objetivo es desarrollar estrategias de intervención para alcanzar los objetivos de la política nacional a través de una óptima gestión sectorial, intersectorial e intergubernamental, donde los tres niveles de unidades de gobierno clarifiquen sus roles,

atribuciones y funciones en la implementación de la intervención nacional en el territorio.

Tercero de bienes y servicios; en este componente, los bienes y servicios proporcionados a los ciudadanos se definen y diseñan para satisfacer sus necesidades y abordar las disparidades, teniendo en cuenta consideraciones culturales, geográficas, socioeconómicas y de sostenibilidad ambiental.

Cuarto en gestión interna; este componente se refiere a las capacidades de gestión interna de la institución, así como al funcionamiento claro de todos los sistemas administrativos que aseguren la calidad de los bienes, servicios y normas; así como operaciones o tareas.

Quinto objetivo prioritario: teniendo en cuenta los requisitos previos del nuevo enfoque de gestión pública en el que se basa el PNMGP para el año 2030, con una política pública adecuada debidamente estructurada: que comprendan las características, necesidades, intereses, esperanzas y deseos de las personas sobre las cuales se basa la política pública. Basado en la gestión, Identificar un problema público y a quién afecta (comprender por qué existe, cuáles son las causas, como la importancia y la magnitud del problema). Para ello establecer una meta clara, precisa, medible y alcanzable para resolver el problema.

La Ley de Gobernanza Digital y su Reglamento (PCM, 2021) de 2018

Para ello toma como objetivo fundar un cuadro que garantice la gestión conveniente de coincidencia digital, en la arquitectura digital, los servicios digitales, la interoperabilidad, la seguridad digital y entre otras bases de datos. Es por ello en 2021 se lanzó normativa para estandarizar las situaciones, obligaciones y regulaciones para el uso de tecnologías y medio electrónicos en los procedimientos administrativos.

Ley sobre la introducción de formularios digitales y comunicaciones electrónicas de los partidos. (El Peruano, 2021).

La ley aprobada en año 2021 introduce la factura digital de materiales y comunicaciones electrónicas con el objetivo de promover el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la administración pública

para lograr la transformación digital de procesos, servicios y trámites. Los reglamentos administrativos complementan el Decreto Legislativo número 1412 (2018), como la Ley de Administración Digital y su reglamento. También estos medios reguladores crean un entorno favorable para mejorar el servicio al cliente a través de medios digitales

Archivos de administración de SERVIR.

Los documentos que respaldan la administración de SERVIR incluyen: mediante el Reglamento de Funciones Organizacionales (ROF) (PCM, 2017), instrumento técnico regulado para la gestión de la organización, define la distribución en la entidad, las ocupaciones generales y determinadas de la empresa, así como las unidades organizativas y orgánicas, que cada uno debe realizar.

Una de sus funciones principales es "planificar, gestionar, coordinar, monitorear y valorar el método de gestión en recursos humanos", considerando al Foro Económico Mundial, las áreas como la innovación, la educación o la salud todavía tienen un desempeño deficiente en el Perú; hubo una fuerte resistencia civil que exigía el establecimiento de un estado activo en todo el territorio. También es responsable de fortalecer los manejos de gerenciar los recursos humanos. desarrollar y fortalecer la capacidad de las Oficinas de Recursos Humanos y desarrollando herramientas para ayudar en el procedimiento de ejecución:

- Supervisar el trabajo del departamento de RRHH o de los empleados que actúan en nombre del departamento de RRHH.
- Si es necesario, verifique el cumplimiento del sistema con las políticas y regulaciones realizando verificaciones adicionales.
- Recomienda revisar las decisiones y acciones de organismos públicos que completan el método y tomar medidas correctivas para fortalecer los departamentos de personal correspondientes y monitorear su implementación.

Esta autoridad permite a SERVIR atender solicitudes de quejas públicas sobre incumplimiento del SAGRH.

De otro lado, mediante el diagrama de flujo de (SERVIR-PE, 2017), la cual se aprecia un diagrama en forma de observación de interacción de procesos, incluyendo el proceso de tareas de nivel sobre la “Gestión e implementación del SAGRH”. Con ello se determina para señalar que este proceso de misión solo documenta el proceso de Nivel 1, se incluye el procedimiento de Gestión de la Inspección del SAGRH, considerando el Servicio de Acusaciones de Inconformidades del SAGRH. Dicho manual de procesos (SERVIR-PE, 2010) que es el instrumento que describe los pasos de funcionamiento en la empresa. Sin confiscación, que es determinado por los procedimientos afines de Nivel 0 “Gestión e Ejecución del SAGRH”.

Por otro lado, considere las normas para la gestión de los procesos de gestión documental definidas en la Directiva N° 001-2023-SERVIR-GDSRH, cuyo objetivo es determinar y especificar las normas técnicas y procedimientos que las entidades públicas deben seguir en la gestión; incluida la apertura, organización, almacenamiento, acceso y control de archivos, procesar la información de los funcionarios públicos. El objetivo es crear reglas claras que permitan a las entidades públicas gestionar adecuadamente los procesos de gestión documental con base en información actualizada, oportuna y confiable de los funcionarios para gestionar los procesos del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH).

"A través de esta directiva, esperamos que las organizaciones, particularmente las oficinas de personal, desarrollen y administren dos documentos administrativos clave que vinculan al personal con el sector público: como el MCC y el CAP interino", indicados por los funcionarios de SERVIR.

En este sentido, cree que la actualización continua de estos dos documentos de gestión en la oficina de Recursos Humanos será de gran utilidad tanto para esta oficina como para la unidad, ya que facilitará una mejor toma de decisiones y ayudará a evitar sorpresas.

Cabe señalar que todas las unidades de administración estatal a todo nivel, central, regional y local mencionadas en el Decreto No. 1023, que creó el Servicio Civil del Estado, como órgano rector, está sujeto a las directivas antes mencionadas. (SAGRH).

CAPITULO IV.

Resultados obtenidos

En este apartado se desdobra el análisis realizado a las informaciones teóricas obtenidas producto del proceso de recolección de información en tesis y artículos, luego de haber realizado discusión con la información de tesis con cinco años de antigüedad, a fin de obtener un resultado que dio respuesta al problema planteado, la misma que se establecen los siguientes:

Considerando el propósito general del presente estudio, la determinación del servicio de calidad según la satisfacción del usuario en la gestión administrativa en la UGEL-03, periodo 2023; se puede demostrar en la discusión propuesto con 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 que las percepciones y expectativas obtenidas del análisis de las bases teóricas de cada uno de las variables en relación con discusión de las tesis y artículos. Se determina que el servicio de calidad está estrechamente relacionado en la satisfacción del cliente; con ello se determina el cliente este satisfecho, que concluye para asegurar la satisfacción continua y lograr beneficios sostenibles, para ello se deben priorizar tres cosas: i) atención, ii) calidad y iii) cultura de servicio; por lo tanto dicho análisis al relacionar con el servicio de satisfacción del usuario, se observó que la administración de la UGEL-03, debería dar una satisfacción al usuario para lograrlo necesita brindar un buen servicio de calidad.

De 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.

Estas consecuencias son aprobadas por Huamán (2017), quien en su exploración sobre “Calidad de servicio de satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015”. Del cual, se advierte para luego realizar el análisis del proyectó en las sucesivas consecuencias: como el servicio de calidad, templada en los servicios de la Municipio de Corongo, con relación a la cavidad en objeción de las personas que laboran en la municipal; para ello los usuarios que declararon en el servicio de calidad, a fin de satisfacer con lo contemplado en los servicios prestados.

Finalmente, de 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-03; 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-03; 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-03; 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 beneficio 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-03; 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.

Cuarto, median el presente trabajo se generó delimitar la seguridad que brinda el servidor para crea expectativa del usuario en la gestión administrativa de la UGEL-03; obteniendo como resultado los actos de los administradores o servidores en cuanto a la seguridad y la expectativa de gestión administrativa de la entidad: por lo tanto, no se logra con la satisfacción del usuario; del cual se advierte que el servicio de calidad es moderada o se encuentra en proceso, debido a la capacidad de respuesta de los trabajadores municipales..

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 optimo; 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.

Fortalecer la accesibilidad en los usuarios en las gestiones administrativas, para ello fortalecer las innovaciones de gestión administrativa a fin de lograr la calidad funcional del servidor, para ello es necesario y prioritario aplicar mecanismos que mejoren el servicio de calidad.

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

- 1 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).
- 2 Al Fraihi K, Latif S. Evaluation of outpatient service quality in Eastern Saudi Arabia. Patient's expectations and perceptions. Saudi Medical Journal. 2016;37(4):420-428.
- 3 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.
- 4 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.
- 5 Cabello E, Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Revista Médica Herediana. 2012;23(2):88.
- 6 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.
- 7 D. S. N.º 064-2021-PCM, Decreto supremo que modifica los Lineamientos de Organización del Estado, aprobados mediante el D. S. N.º 054-2018-PCM.
- 8 Fan L, Gao L, Liu X, Zhao S, Mu H, Liz Et al. Patients' perceptions of service quality in China: An investigation using the SERVQUAL model. PLOS ONE. 2017;12(12): e0190123.




- 9 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.
- 10 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.
- 11 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.
- 12 PCM (2020). Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública. Recuperado de <https://acortar.link/RwtXTt>.
- 13 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 <https://www.mef.gob.pe/es/normatividad-sp-9867/porinstrumento/directivas/21830-resolucion-directoral-n-009-2020-ef-50-01-2/file>.
- 14 R. N° 238-2014-SERVIR-PE (noviembre de 2014). Formalizan la aprobación de la Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH - “Normas para la gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas”. (D. O. El peruano, Ed.) Perú. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/118569-238-2014-servirpe>.
- 15 RAE (2020). Diccionario de la Lengua Española. Recuperado de <https://n9.cl/qxgz>.
- 16 Ros (2016). Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual (Tesis de Doctorado). Universidad Católica San Antonio, Murcia, España. Recuperado de <https://n9.cl/pdv1>.

- 17 SALAS, M.C. (2003). La integración de métodos en las ciencias sociales. Informe de investigaciones educativas.
- 18 Sihuin E, Gómez O, Ibáñez V. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. 2015;32(2):299.
- 19 Silva (2019). Evaluación por competencias y su relación con la calidad de atención en el primer nivel del sistema de Salud Pública. Distrito 18D01 (Tesis de Maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <https://n9.cl/7ogb>.
- 20 Teshnizi S, Aghamolaei T, Kahnouji K, Teshnizi S, Ghani J. Assessing quality of health services with the SERVQUAL model in Iran. A systematic review and meta-analysis. International Journal for Quality in Health Care. 2018;30(2):82-89.

ANEXOS

Anexo 1. Evidencia de similitud digital

CALDERÓN GUTIÉRREZ, J - GARCÍA CASTILLO, G **“SERVICIO DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO** **SEGÚN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UGEL-03 PERI...**

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

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::1:3104838014

Fecha de entrega
6 dic 2024, 11:51 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
6 dic 2024, 11:54 a.m. GMT-5

Nombre de archivo
LA_GESTI_N_ADMINISTRATIVA_DE_LA_UGEL-03_PERIODO_2023_FINAL.docx

Tamaño de archivo
230.3 KB

39 Páginas
8,944 Palabras
50,512 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

- 6%  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

- 6%  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.

1	Internet	
hdl.handle.net		3%
2	Internet	
repositorio.upci.edu.pe		2%
3	Internet	
cdn.www.gob.pe		0%
4	Publicación	
"El procedimiento administrativo en Chile y su efectividad en el resguardo de los ...		0%
5	Internet	
apirepositorio.unh.edu.pe		0%
6	Internet	
repositorio.ucv.edu.pe		0%

Anexo 02: 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: Calderón Gutiérrez, Juan Carlos
DNI: 40718596 Correo electrónico: paltiche@gmail.com
Domicilio: Edificio los Eucaliptos 35 Tienda 111 San Felipe
Teléfono fijo: 2628523 Teléfono celular: 913004409

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO O TESIS

Facultad/Escuela: Facultad de Derecho y Ciencias Políticas
Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller () Tesis (X)
Título del Trabajo de Investigación / Tesis:
« Servicio de calidad y satisfacción del usuario
según la gestión administrativa de la
UGEL-03 periodo 2023.»

3.- OBTENER:

Bachiller () Título (X) 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 del mes de _____ de 202__.

Juan Carlos Calderón



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

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: García castillo, Godofredo
DNI: 06201291 Correo electrónico: godofredo.garcia707@gmail.com
Domicilio: Av. Inca Garcilazo de la Vega N° 990 Dpto 64-Lima
Teléfono fijo: 4242306 Teléfono celular: 965124322

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO O TESIS

Facultad/Escuela: Facultad de Derecho y Ciencias Políticas

Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller () Tesis (X)

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:

« Servicio de calidad y satisfacción del usuario
según la gestión administrativa de la
UCSEL - 03 Periodo 2023 »

3.- OBTENER:

Bachiller () Título (X) 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):

(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 del mes de _____ de 202_____.

