



FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**PLAN DE BENCHMARKING PARA MEJORAR LA
ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA UGEL SAN
IGNACIO 2016.**

Autores:

Bach. Pesantes Soriano Vanessa Alejandrina

Bach. Robledo Barco Joice Stephanie

Asesor

MSc. Alvarado Castillo Wilder Ángel

Línea de Investigación:

Talento humano y comportamiento organizacional

San Ignacio, Julio de 2017



FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**PLAN DE BENCHMARKING PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A
LOS USUARIOS DE LA UGEL SAN IGNACIO 2016.**

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

Autores:

Bach. Pesantes Soriano Vanessa Alejandrina

Bach. Robledo Barco Joice Stephanie

San Ignacio, Julio de 2017

**PLAN DE BENCHMARKING PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A
LOS USUARIOS DE LA UGEL SAN IGNACIO 2016.**

Asesor (a): Mg. Alvarado Castillo Wilder Ángel _____

Presidente (a): Dr. Urbina Cárdenas Max Fernando _____

Secretario (a): Mg. Falla Gómez Carolina De Lourdes _____

Vocal (a): Dr. Ramos Farroñan Emma Verónica _____

DEDICATORIA

A Dios ya que gracias a él hemos podido realizar este Proyecto de Investigación.

A nuestros Padres por brindarnos su apoyo de poder mejorar día a día, ya que con sus palabras de motivación han impulsado en nosotras a seguir en nuestras metas.

A nuestros hermanos por comprendernos y darnos fuerzas para no darnos por vencidos y luchar por lo que se quiere alcanzar.

A todas aquellas personas que de alguna u otra manera han prestado su colaboración para hacer realidad este proyecto.

AGRADECIMIENTO

Primero dar gracias a Dios, padres y hermanos por darnos la fortaleza para poder llevar a cabo este Proyecto de Investigación a pesar de los obstáculos que se presentaron a lo largo de la carrera profesional.

Damos Gracias a nuestro asesor del Proyecto de Investigación Mg. Wilder Ángel Alvarado Castillo quien nos brindó su apoyo para realizar este Proyecto de Investigación.

ÍNDICE

<i>DEDICATORIA</i>	<i>iv</i>
<i>AGRADECIMIENTO</i>	<i>v</i>
<i>RESUMEN</i>	<i>xii</i>
<i>ABSTRACT</i>	<i>xiii</i>
I. CAPITULO	16
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1 Situación problemática	16
1.1.1. Nivel Internacional	16
1.1.2. Nivel Nacional	18
1.2 Formulación del problema:	23
1.3 Delimitación de la investigación	23
1.3.1. Espacio geográfico de la Investigación.	24
1.4 Justificación e importancia de la investigación:	25
1.5 Limitaciones de la investigación:	26
1.6 Objetivos de la investigación	27
1.6.1 Objetivo general	27
1.6.2 Objetivos específicos	27
II. CAPITULO	29
MARCO TEÓRICO	29
2.1 Antecedentes de estudios.	29
2.1.1. Nivel Internacional	29
2.2 Bases teóricas científicas	35
2.3 Definición de los términos básicos	44
III. CAPITULO	47
MARCO METODOLÓGICO	47
3.1 Tipo y Diseño de Investigación	47
3.2 Métodos de la investigación	48
3.3 Población y muestra	49
3.4 Hipótesis	50
3.5 Variables	50
3.6 Operacionalización	50
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53

3.7.1	<i>Técnicas de recolección de datos</i>	53
3.7.2	<i>Instrumentos de recolección de datos</i>	53
3.8	<i>Procedimiento para la recolección de datos</i>	54
3.9	<i>Análisis estadístico e interpretación de los datos</i>	54
3.10	<i>Principios éticos</i>	54
3.11	<i>Criterios de rigor científico</i>	55
CAPITULO 4		57
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS		57
4.1	<i>Resultados en tablas y gráficos</i>	57
4.2	<i>Discusión de resultados</i>	87
V.	CAPITULO	59
INTRODUCCIÓN		59
PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN		60
VI.	CAPITULO	102
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		102
6.1	<i>Conclusiones</i>	102
6.2	<i>Recomendaciones</i>	103
VII.	<i>Referencias Bibliográficas</i>	104

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1 Croquis de ubicación de UGEL San Ignacio.</i>	24
<i>Figura 2 Establecimiento de UGEL San Ignacio.</i>	25
<i>Figura 3: Entornos internos, Funcional y Competitivo.</i>	37
<i>Figura 5: Necesidades de los usuarios</i>	58
<i>Figura 6: Coordinación y planificación</i>	59
<i>Figura 7: Actividades de Actualización.....</i>	60
<i>Figura 8: Cumplimiento de Objetivos</i>	61
<i>Figura 9: Horarios de Atención.....</i>	62
<i>Figura 10: Atención Oportuna</i>	63
<i>Figura 11: Mejoramiento de la Gestión</i>	64
<i>Figura 12: Comunicación entre el personal.....</i>	65
<i>Figura 13: Cambio de estrategia de Atención.....</i>	66
<i>Figura 14: Personal que labora en Ugel San Ignacio.....</i>	67
<i>Figura 15: Información brindada.....</i>	68
<i>Figura 16: Solución de quejas y reclamos</i>	69
<i>Figura 17: Equipos de tecnología para el desempeño de funciones</i>	70
<i>Figura 18: Agilizar el trabajo para atender en el menor tiempo</i>	71
<i>Figura 19: Capacitaciones que realiza Ugel San Ignacio.....</i>	72
<i>Figura 20: Áreas de Ugel San Ignacio.....</i>	73
<i>Figura 21: Coordinación entre unidades</i>	74
<i>Figura 22: Proceso de Trámites.....</i>	75
<i>Figura 23: Horarios de Atención</i>	76
<i>Figura 24: Seguimiento a solicitudes.....</i>	77
<i>Figura 25: Información con veracidad</i>	78
<i>Figura 26: Proceso de servicio a los usuarios</i>	79
<i>Figura 27: Visitas a Ugel San Ignacio</i>	80
<i>Figura 28: Tramites que los usuarios realizan</i>	81
<i>Figura 29: Distribución de Materiales</i>	82
<i>Figura 30: Cumplimiento con los horarios</i>	83
<i>Figura 31: Coordinación y Planificación.....</i>	84

<i>Figura 32: La atención y interés que demuestran.....</i>	85
<i>Figura 33: Comunicación Asertiva.....</i>	86
<i>Figura 34 FODA de UGEL San Ignacio.....</i>	63
<i>Figura 35 Encuestas</i>	112
<i>Figura 36 Encuestas</i>	112

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla1 Operacionalización.....	51
Tabla 2: Los procesos que realiza la UGEL San Ignacio son adecuados para dar respuesta a las solicitudes.	57
Tabla 3: El personal que labora en UGEL San Ignacio se muestra interesado en atender las necesidades del usuario.	58
Tabla 4: Hay coordinación y planificación para mejorar la atención a los usuarios.	59
Tabla 5: La UGEL San Ignacio promueve actividades de actualización para su personal.	59
Tabla 6: Hay cumplimiento de los objetivos, misión y visión en beneficio de los usuarios.	60
Tabla 7: Es flexible el horario de atención en el área que realiza su trámite.	61
Tabla 8: La UGEL San Ignacio brinda atención oportuna y transparente a los usuarios.	62
Tabla 9: La UGEL San Ignacio cumple con la función de mejoramiento de la Gestión de la Educación.	64
Tabla 10: Cuándo acude a UGEL San Ignacio la comunicación que existe entre personal administrativo y usuarios es asertiva.	65
Tabla 11: Deberían cambiar la estrategia de atención para un mejor proceso de los trámites.	66
Tabla 12: Las personas que laboran en la UGEL San Ignacio están capacitadas para cumplir sus funciones.....	67
Tabla 13: La información que le brinda la UGEL San Ignacio sobre su trámite le es suficiente para la absolución de sus dudas.	68
Tabla 14: La solución a sus quejas o reclamos es oportuna en UGEL San Ignacio.	68
Tabla 15: El personal cuenta con equipos de tecnología y materiales óptimos para desempeñarse en su labor.	70
Tabla 16: Percibe que los funcionarios de UGEL San Ignacio siempre agilizan su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible.....	71
Tabla 17: Respecto a las Capacitaciones que realiza UGEL San Ignacio, como las considera.....	72
Tabla 18: La Unidad de Gestión Administrativa, Institucional, Pedagógica cumple sus funciones de manera planificada.	72
Tabla 19: Hay Coordinación entre las Unidades para una mejor atención a los trámites.	74
Tabla 20: El proceso del trámite que va a realizar es rápido y sencillo.	75
Tabla 21: Cré Ud. Que los horarios de atención son apropiados.	76
Tabla 22: Cuándo hace el seguimiento de su expediente me brindan la información que	

<i>necesita.</i>	77
<i>Tabla 23: Las personas que laboran en UGEL San Ignacio emiten información con veracidad.</i>	78
<i>Tabla 24: Lo mantienen informado sobre los cambios que ocurran o puedan ocurrir durante el proceso de servicio.</i>	78
<i>Tabla 25: Es constante la visita a la UGEL San Ignacio para seguimiento a su trámite.</i>	80
<i>Tabla 26: Respecto a los distintos trámites que Ud. Realiza, lo resuelven en el tiempo adecuado.</i>	81
<i>Tabla 27: Con respecto a la entrega de materiales educativos, es entregada a tiempo....</i>	82
<i>Tabla 28: Hay respeto y estricto cumplimiento con los horarios establecidos.</i>	83
<i>Tabla 29: Hay coordinación y planificación para mejorar la atención a los usuarios....</i>	84
<i>Tabla 30: Cómo califica Ud. El trato y la atención que le brindan en función a sus necesidades personales y el interés que demuestran por lo que necesita.</i>	85
<i>Tabla 31: Cuándo acude a UGEL San Ignacio la comunicación que existe entre el personal administrativo y usuarios es asertiva.</i>	86

RESUMEN

La base para el buen funcionamiento de una organización es la buena atención al usuario, es el reflejo del compromiso para determinar si la institución está realizando las cosas de manera adecuada.

La calidad es la excelencia que busca el usuario, mediante la capacidad del entendimiento, de escuchar sus sugerencias, su pedido, entender y dar respuesta en términos de servicio. La enseñanza al usuario, contribuye que las instituciones públicas ofrezcan un buen servicio teniendo en cuenta la variedad de gustos, necesidades y deseos de los usuarios.

Este trabajo de investigación tiene como finalidad Diseñar un plan de benchmarking para mejorar la atención a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Ignacio.

Esta investigación es de tipo explicativo y su diseño es pre experimental. Nuestros participantes fueron seleccionados mediante un muestreo probabilístico teniendo como muestra a 250 docentes, usuarios de la entidad antes mencionada. Por lo tanto si se aplica un plan estratégico y la hipótesis a desarrollar fue que, Si se aplica un plan de benchmarking entonces permitirá mejorar la atención a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local San Ignacio. (UGEL)

Para medir las variables tanto dependiente como independiente en la atención al usuario, plan de benchmarking, se aplicó un cuestionario de 30 preguntas, dividido en seis dimensiones tales como: planificación, servicio, calidad, actividad, suministro y cliente. Procesamos la información en Microsoft Excel, para entender las expectativas de nuestro plan y el sentir actual. Los datos analizados presentan que existe una atención al usuario deficiente, observándose en los trabajadores con un menor apoyo de planificación, control, motivación, etc. un mayor riesgo para brindar atención de calidad. Concluimos que se realizó un plan de benchmarking para brindar una mejora en la atención a los usuarios de la UGEL San Ignacio.

Palabras Claves: Atención al usuario, Plan de Benchmarking.

ABSTRACT

The basis for an organization to function well is good customer service. It is a reflection of the commitment to determine if the institution is doing things properly.

Quality is the excellence that the user seeks, through the ability of understanding, listening to their suggestions, their request, understanding and response in terms of service. The teaching to the user, contributes that the public institutions offer a good service taking into account the variety of tastes, needs and desires of the users.

This research aims to Design a benchmarking plan to improve the attention to users of the Local Educational Management Unit (UGEL) San Ignacio.

This research is of an explanatory type and its design is pre-experimental. Our participants were selected through a probabilistic sampling with 250 teachers, users of the aforementioned entity. Therefore if a strategic plan is applied and the hypothesis to be developed was that, If a benchmarking plan is applied then it will allow better attention to users of the Local Educational Management Unit San Ignacio. (UGEL)

To measure the variables both dependent and independent in the user attention, benchmarking plan, a questionnaire of 30 questions was applied, divided into six dimensions such as: planning, service, quality, activity, supply and customer. We process the information in Microsoft Excel, to understand the expectations of our plan and the current feeling. The analyzed data show that there is an attention to the disabled user, observed in the workers with less support of planning, control, motivation, etc. An increased risk to provide quality care. We conclude that a benchmarking plan was carried out to provide an improvement in the attention to users of the San Ignacio UGEL.

Key words: Attention to the end user, benchmarking plan.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años se ha podido observar constantes cambios en la mala atención que brindan entidades públicas. Para ello la siguiente Investigación denominado Plan de Benchmarking para mejorar la atención a los Usuarios de la UGEL San Ignacio 2016, permite determinar la relación que existe entre usuarios y personal que labora en UGEL San Ignacio, con la finalidad de brindar una buena calidad del servicio y a la vez mejorar las necesidades que tienen los usuarios, para brindar buenas soluciones a los diversos casos que se presentan en el día a día.

Nuestra investigación consta de los siguientes capítulos:

En el primer capítulo se plantea la Información general del Proyecto de Investigación como autores, asesores.

En el segundo capítulo se plantea el problema de la Investigación a nivel Internacional, Nacional y Local, se destacan objetivos teniendo en cuenta Bases Teóricas Científicas, definiciones de términos básicos que se van a utilizar en la Investigación, antecedentes de la investigación,

En el tercer capítulo se describe el tipo de diseño de investigación, muestra y población, operacionalización de variables, métodos técnicas e instrumentos de recolección de datos, principios de rigor científico dentro de ello se encuentra la validez interna y externa.

Por ultimo las referencias y anexos del proyecto de investigación.

CAPITULO I
PROBLEMA DE LA
INVESTIGACIÓN

I. CAPITULO

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Situación problemática

1.1.1. Nivel Internacional

Marciniak (2015), Barcelona, manifestó que el benchmarking es una herramienta muy útil y eficaz, ya que a través de ella se mejora la calidad de la educación superior. Así mismo hace referencia que el benchmarking por medio de una evaluación comparativa permite recibir aquellos conocimientos sobre la calidad en este caso de universidades para identificar las razones por las que se obtienen resultados óptimos, así mismo considera que se trata de un instrumento que se utiliza para calcular, optimizar y mejorar los resultados de las entidades, a través de la comparación de las propias prácticas con las de aquellas compañías considerados líderes, y mediante el aprendizaje superarlas, aprovechando de tal manera sus prácticas exitosas. Ejemplo de una experiencia polaca recalca que las universidades pueden utilizar numerosas herramientas metodológicas con el fin de obtener el más alto nivel de calidad de educación.

Según Schmal y Olave (2014) Para la fidelización y satisfacción del cliente, el tiempo de atención del servicio a los clientes se ha vuelto un punto clave; ya que al no utilizar estrategias competitivas para reducir tiempos de espera, conllevara cancelaciones de pedidos, bajas propinas y maltrato a los colaboradores por parte de los clientes.

Según López, S, Gutiérrez, J, Luis Casta, & Lozada, m. á. r. en la investigación que realizaron para el desarrollo de un instrumento de medición de la satisfacción de los clientes en las instituciones financieras.

Eduardo (2015), El tema servicio al cliente ha venido incrementado dado el aumento de la competencia que hay entre las empresas y particularmente en las de servicios, en donde la calidad en el servicio es clave para tener la diferenciación como ventaja competitiva, ya que los clientes son cada vez más exigentes, ya no sólo buscan precio y calidad, sino también, una buena atención.

Coronel (2016) En México, exactamente en Huajuapán, la calidad de servicio que se presenta actualmente en las micro y pequeñas empresas de giro comercial es un aspecto importante que el empresario debe contemplar al iniciar o dirigir una empresa, especialmente la calidad en el servicio debido a que son los clientes los que generan el movimiento económico de la empresa y son la razón de ser de la misma.

Acosta (2015), Chile, manifestó que el benchmarking ayuda a la alta dirección como un insumo de control, ya que en la actualidad las organizaciones públicas y privadas acuden a las numerosas técnicas con el único fin de optimizar su competitividad y su atención al cliente, además como un factor el cual funciona como guía, lo cual indica a la empresa si debería cambiar de rumbo o seguir en el mismo camino utilizando las mismas estrategias. Por ello el estudio semejante de indicadores en las diversas áreas de empresas competidoras o no, con el único fin de optimar el funcionamiento de la organización, intercambiando información. Dicho artículo menciona que los procesos y procedimientos del benchmarking son actividades complicadas, que implica un trabajo intenso y amplio. Lo que se intenta crear de la información, incurre en la cantidad de fuerza para igualar y recolectar dicha información, su uso afecta en gran medida la elección que se pueda hacer por parte de los accionistas y el tipo de preguntas que se le haga .

Viviana (2015), Muchas veces la aplicación de técnicas modernas de gestión son implementadas en una empresa sin tener conocimiento de su verdadera función, de este modo es que se surgen problemas debido a que no se toma en cuenta un verdadero diagnóstico de la situación problemática y las estrategias aplicadas no son efectivas con lo espera la empresa

Llontop Salazar Lucy Teresa, (2016) En la conferencia científica internacional titulada Mejora de la calidad de los servicios de asesoramiento para estudiantes, mencionan que en Pitesti, Rumania se realizó un estudio de Benchmarking para la mejora del servicio de asesoramiento electrónico.

Se usó el modelo de EFQM (Modelo Europeo de Excelencia Empresarial) en tres pasos: la adopción, la adaptación y la mejora; para analizar las ventajas y los límites de usar servicios de asesoramiento electrónico, con la participación de 4

expertos en asesoramiento, 4 expertos en aprendizaje y estudiantes de 4 centros universitarios rumanos muy importantes: Bucarest, Lasi, Cluj y Timisoara.

1.1.2. Nivel Nacional

Llontop y Rimarachín (2016), Cajamarca, manifestaron que los problemas que presentaba la mencionada entidad, debido a una mala dirección de la gestión del gerente. La falta de supervisión a los colaboradores internos y la importancia del servicio de atención para brindar un mejor servicio. Poco reconocimiento de la importancia del capital humano puesto que éstos no reciben capacitaciones continuas, principalmente en lo que respecta a la prevención, no hay una planificación limitando su desempeño en la organización. Los constantes cambios de los Gerentes hacen que los colaboradores no tomen la importancia debida y por ende se mantiene la mala atención al usuario, es por ello que por medio del benchmarking se pretende realizar las mejoras que la organización requiere, realizando un previo análisis de las prácticas competentes de otras entidades del mismo rubro.

Díaz y Tarrillo (2015), Chiclayo, indicaron que las políticas administrativas del mercado Modelo están mal administradas lo que ocasionaba muchas dificultades que se ven reflejados en cada uno de los propietarios de los puestos del mercado Chiclayano, el nivel de productividad y calidad de servicio ofertado, son algunas de las dificultades que se suscitan principalmente por el desinterés por parte de los dirigentes, quienes no tienen alguna noción de lo cuán importante es establecer un plan tanto operativo como estratégico, así como conocer todo lo que respecta a éste mismo, promoviendo el compromiso con los objetivos y estrategias a alcanzar, de éste modo mejorando la competitividad del mercado Modelo, afrontando la alta demanda que surge por encontrar un lugar donde no sólo el producto sea de calidad sino también la atención que se brinda y el ambiente donde se desarrollan dichas actividades. La falta de organización y coordinación entre los propietarios de los puestos y los dirigentes se ve reflejado en la imagen y opinión que tienen las personas respecto al mercado Chiclayano, es por ello que decidieron aplicar un plan de benchmarking basado en la mejora de un modelo de la ciudad de Loja en el Ecuador.

Oficina de Relaciones Públicas y Comunicaciones, (2015) UGEL Jaén agilizó trámite documentario en un 70 % con creación de módulo integral de atención al usuario. Tras la inauguración del nuevo Módulo Integrado de Atención al Usuario, en las instalaciones de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Jaén se logró agilizar en un 70 % los trámites documentarios y de esta manera mejorar la atención a docentes, padres de familia y público en general. El dato interesante surgió en la exposición de las Siglas de este Módulo Integrado de Atención al Usuario, denominado MIAU, donde de manera jocosa se agregó un ícono animado para llamar la atención de los visitantes y brindar en este espacio los servicios para la atención del público.

Los servicios implementados en este espacio son Mesa de Partes, Caja, Orientación al Usuario y el Fedatario, para lo cual se ha destinado el mobiliario necesario para que los usuarios puedan esperar su turno de atención de forma ordenada y con la mayor comodidad; asimismo, se ha adecuado una línea denominada “Aló Ugel” para el contacto telefónico al número 076 – 431435, e información respecto a los trámites correspondientes.

Por su parte, el Asesor de Gestión Local, Alcides Gutiérrez, colaborador en la gestión para el mejoramiento de este servicio, felicitó la articulación entre los responsables de las diferentes áreas en la UGEL, para la cristalización de estas propuestas, como parte de la iniciativa presentada por el equipo de innovación y la dirección de la UGEL de Jaén.

La Dirección Regional de Educación de Cajamarca, propone un Módulo de Atención al Usuario “Alianza por la educación”. La implementación de este módulo se enmarca en el objetivo general del proyecto, que es generar condiciones y desarrollar capacidades en las instancias de gestión descentralizada del sistema educativo para poner en práctica políticas de mejora de la gestión incidiendo en los procesos de trámite documentario y monitoreo.

(NOTA DE PRENSA N° 0074-2014-GR.CAJ/DRE-CAJ-DGI-IAEIES, 2014)

1.1.3. Nivel Local

La atención al usuario en la UGEL San Ignacio, se puede apreciar que no existe un módulo de atención al usuario adecuado, es por ello que existen reclamos, por los diversos trámites que ellos realizan, expedientes que ingresan y

no son atendidos en la fecha indicada; esto se debe a la falta de planificación y organización que existe en UGEL San Ignacio, mediante ello los usuarios se desesperan y el personal administrativo no les brinda la atención adecuada para ver formar de encontrar soluciones al problema.

Es por ello que planteamos un plan de Benchmarking o herramienta de gestión eligiendo uno de sus mejores prácticas que es la atención al cliente optando la buena práctica de la UGEL Jaén para ello se considera lo siguiente:

Mejora de atención y Orientación al Ciudadano.

Buenas prácticas que favorecen y agilizan trámites de alta recurrencia en las UGEL y en orientación al usuario dirigidos a los directivos, docentes y padres de familia, y que redundan en mejoras directas del servicio educativo.

Rol de la UGEL

Las experiencias de simplificación de los trámites de atención al usuario y mecanismos de atención y orientación al ciudadano de la UGEL, están permitiendo que los directivos, docentes y padres de familia, reduzcan su tiempo de espera y manifiesten su satisfacción por la atención de los funcionarios y servidores de las UGEL, propiciando un clima de agilidad, eficiencia y transparencia.

Ejes orientadores

Acciones de simplificación administrativa en trámites de alta recurrencia para los docentes, padres de familia y ciudadanos en general que reducen ausentismo de los docentes en las escuelas y tiempos de espera menores de los usuarios.

Acciones de mejora en el trato y atención al ciudadano en la sede de las UGEL, y de transparencia y acceso a la información pública a través de las ventanillas de atención, plataformas web, portal institucional y otros medios.

Acciones de articulación intersectorial que redundan en potenciar la institución educativa y prestaciones de servicios públicos dirigidas al estudiantado (salud, identidad, alimentación, entre otras).

Experiencia a Replicar en UGEL San Ignacio.

Modulo Integrado de Atención al usuario (MIAU)

Unidad de Gestión Educativa Local Jaén

Buena Practica

Mejorar la atención al usuario, simplificando el servicio más recurrente en la UGEL.

Estrategia

Implementación del Módulo Integrado de atención al usuario, a través de un sistema de atención telefónica que permite que docentes de escuelas rurales no pierdan días en la realización de trámites.

Resultados

Reducción de tiempo en los trámites de los usuarios en la UGEL.

Disminución de ausentismo en docentes y directores de sus Instituciones Educativas.

Problemática actual

El 70% de los docentes y directores de zonas rurales, faltaban entre uno a dos días de clase al mes para hacer trámites sencillos, como recoger una boleta de pago o dejar un documento en mesa de partes. El servicio de trámite se realizaba en una ventanilla donde no había espacios adecuados, se originaban largas colas, los pagos en caja y la entrega de boletas. No existía un fedatario a tiempo completo, no se brindaba un servicio de orientación al usuario, no abrían ventanillas preferenciales ni rampas para usuarios con algún tipo de discapacidad.

Desarrollo de estrategia

Se siguieron los siguientes pasos para poder reducir el tiempo de atención a los usuarios:

- Se aprobó un nuevo horario de atención, y se redujo el tiempo de trámite de cinco días a medio día para la entrega de los certificados de estudios.
- Para el informe escalafonario, se redujo de siete días a medio día, y los tiempos de atención se redujeron en reasignaciones, permutas, constancia de trabajo y asignación por tiempo de servicio.

Viabilidad y sostenibilidad

Esta buena práctica es viable y sostenible, ya que ha contado con recursos que garantizan ponerla en marcha. Es una práctica que ha logrado la legitimidad de la

comunidad educativa, que valora su utilidad y que ha recibido el apoyo de diversas organizaciones y gremios.

Resultados

Reducción de tiempo de trámites de los usuarios en la UGEL.

Disminución de ausentismo injustificado de docentes y directores en las II.EE.

Se instaló un módulo de atención con cuatro ventanillas que son los trámites más recurrentes: mesa de partes, boletas, caja, orientación al usuario y fedatario.

Se habilitó una línea telefónica directa, el Fono UGEL: atendida por el responsable de la Oficina de Orientación al usuario. A través de esa línea se brinda servicio de consultas, seguimiento de documentos, recibir información de las II.EE.

Se instaló la atención preferencial.

Se instaló el libro de reclamaciones al alcance de los usuarios.

Se habilitó la atención a los usuarios los fines de semana.

(NOTA DE PRENSA N° 45 -2017-GR.CAJ/UGEL-S.I/ RR.PP., 2017)

La Unidad de Gestión Educativa Local San Ignacio, en el mes de junio ha implementado el módulo de atención al usuario con la finalidad de que usuarios que ingresen a realizar diversos trámites se orienten sobre cuáles son los diversos procesos que siguen sus trámites correspondientes y a la vez orientarlos en cualquier trámite, consulta que ellos quieran realizar, cabe resaltar que no existe un trato adecuado al usuario.

Pero aun así no se ha adecuado un verdadero Plan de Atención al usuario para mejorar el servicio que brinda en esta Institución.

La Unidad de Gestión educativa Local de San Ignacio, con la finalidad de mejorar el servicio y permitir al docente tramitar documentos los fines de semana, apertura la atención también los sábados, desde la 9:00 am a la 1:00 pm.

Según la Unidad de Personal, está comunicando que la atención se realizará en las oficinas de boletas y trámite documentario, a fin de recepcionar información de asistencia de personal docente y administrativo, otro trámite documentario, excepto recursos de apelación y reconsideración.

La atención será todos los sábados, desde este 17 de junio, con esta

ampliación de horario, los docentes que trabajan en la zona rural, podrán viajar tranquilamente los viernes por la tarde y realizar sus trámites el sábado.

Del mismo modo, facilitará al público usuario que labora en algunas provincias vecinas, quienes tendrán la facilidad de llegar los fines de semanas y ser atendidos según sus requerimientos.

Cabe precisar que la atención, se concentrará sólo en dos oficinas, las que reciben más afluencia de usuarios durante la semana, trámite documentario o mesa de partes y la oficina de boletas.

1.2 Formulación del problema:

¿De qué manera un plan de benchmarking mejorara la atención a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local San Ignacio 2016?

1.3 Delimitación de la investigación

Se realizó en la Unidad de Gestión Educativa Local San Ignacio ubicada en Av. Chililique N° 330, Distrito y Provincia de San Ignacio, Departamento de Cajamarca. En el periodo 2016 a 2017.

1.3.1. Espacio geográfico de la Investigación.

A continuación se presenta en la figura el espacio geográfico donde se encuentra ubicado la Unidad de Gestión Educativa Local San Ignacio.



SEDE: Unidad de Gestión Educativa Local San Ignacio.



Figura 2 Establecimiento de UGEL San Ignacio.

Fuente: Elaboración Propia

1.4 Justificación e importancia de la investigación:

Según Bernal (2013), menciona que toda investigación está encaminada a la resolución de algún problema, por lo que es necesario justificar, o exponer aquellos motivos que merecen la investigación. Así mismo debe determinarse su dimensión para conocer su viabilidad. (p. 106).

La siguiente investigación tiene por finalidad analizar el servicio que brinda la UGEL San Ignacio a los usuarios que ingresan a realizar diversos trámites, consultas o diversas actividades necesarias para ellos, identificando factores de servicio al usuario y al vez determinar la influencia en la atención que se percibe en la UGEL San Ignacio 2016.

Desde el punto de vista Teórico, según Bernal (2013), hay una justificación teórica cuando el propósito de la investigación es generar reflexión y debate académico, en el caso de las ciencias económicas – administrativas se da cuando se cuestiona una teoría administrativa o una económica es decir aquellos principios que la soportan, su proceso de implantación o sus resultados. Con la presente investigación se determinara el servicio percibido por el usuario, cual es la satisfacción que tiene, y a la vez realizar un plan de

atención donde contribuya a la calidad del servicio que se brinda.

Desde la perspectiva Social, nos sirve para mejorar la atención al usuario en UGEL san Ignacio y así poder contribuir un mejor servicio a los usuarios, se harán talleres de calidad de servicio, atención al cliente, plan de mejora del servicio, esto ayudara a la Unidad de Gestión Educativa Local a conseguir objetivos y metas, mejorar la atención a los usuarios con sistemas más rápidos, más capacitación y comunicación entre los trabajadores y así de esta manera satisfacer a los usuarios con una muy buena atención y conseguir las mejoras necesarias para tener un personal eficiente y colaborador.

Por otro lado, esta investigación es importante pues, hoy en día existen varias instituciones del estado que no brindan una buen servicio a los usuarios, por ellos que se busca: el desarrollo en muchas de ellas para que la atención al cliente o usuario mejore, asimismo la realización de trámites con sistemas lentos, trabajadores sin capacitación, la falta de comunicación y entre otras problemáticas que no favorece a los usuarios.

Según Bernal (2013), se da cuando el proyecto que se va a realizar, propone un método o una nueva estrategia para generar conocimientos válido y confiable.

Desde el punto de vista Metodológico la investigación que se realizó fue no experimental y descriptiva ya que permitirá detallar y destacar aquellas características de situaciones, haciendo uso de la observación para poder obtener información verídica y propositiva porque se propondrá un plan de benchmarking lo que permitirá mejorar la atención a los usuarios de la UGEL San Ignacio. La presente investigación servirá como modelo para investigaciones futuras la cual está respaldada en nuestras encuestas, las cuales fueron validadas por expertos y los datos obtenidos en nuestra investigación fueron procesados en el software SPSS 22.

1.5 Limitaciones de la investigación:

Una de las limitaciones de nuestro proyecto de investigación fue el poco tiempo que tuvimos para cumplir con la investigación; por asuntos de trabajo y estudios superiores. Por otro lado, la falta de informes sobre los antecedentes a nivel local.

Como otra dificultad tenemos que, la mayor parte de información se encuentra desactualizada con el título de atención al usuario y benchmarking.

1.6 Objetivos de la investigación

1.6.1 Objetivo general

Proponer un plan de benchmarking para mejorar la atención a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Ignacio -2016.

1.6.2 Objetivos específicos

Diagnosticar que los instrumentos de benchmarking son favorables para realizar con eficacia la buena atención a los usuarios en la UGEL de San Ignacio.

Identificar el nivel de atención de los colaboradores con el benchmarking que permita perfeccionar la atención a los usuarios de UGEL San Ignacio.

Diseñar un plan de benchmarking, que permita dar solución a la mejora en la atención a los usuarios de la UGEL San Ignacio.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

II. CAPITULO

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de estudios.

2.1.1. Nivel Internacional

Jiménez y Santil (2012), en su trabajo realizado en Barcelona que se titula Estudio de las aplicaciones del modelo benchmarking para el desarrollo de los diferentes procesos de las empresas públicas, tuvo como principal objetivo estudiar aplicaciones del modelo de benchmarking para el desarrollo de los diferentes procesos de las empresas públicas ya que a través de este modelo busca medir el desempeño de la empresa comparándola con otras empresas. El tipo y diseño de investigación fue descriptivo debido a la cantidad de consultas teóricas de trabajos previos, libros y documentos que utilizaron. En la investigación se concluyó que fue fundamental que se creará un sistema que mejore el tránsito de los procesos administrativos, a la vez hará una revisión de todos los procesos de atención a los usuarios internos y lograr consolidar una mejor atención a los mismos.

Este proceso permitirá mejorar la percepción del servicio y consolidar bajo un proceso de mejora continua los procesos de atención y los resultados de los colaboradores internos de la institución.

Llontop (2016). En su investigación benchmarking competitivo, tuvo como objetivo identificar información útil y precisa acerca de los servicios y procesos de trabajo de las agencias competidoras del sector industrial automotriz, con la finalidad de obtener y detectar las áreas de oportunidad para alcanzar el nivel competitivo. Los métodos de recopilación de información fue la investigación en archivos, publicaciones/medios de comunicación, visita de campo, folletos, trípticos y páginas web. También se diagnosticó que el Benchmarking contribuye a mejorar de manera continua los servicios que brindan las empresas identificando el logro de las actividades que se vienen desarrollando a fin de obtener un nivel competitivo.

Mendoza et al (2012), en su tesis realizada en Bogotá, Colombia titulada Proyecto benchmarking de Facultades de Administración de Empresas Nacionales e internacionales, tuvo como objetivo orientar a determinar los aspectos más notables de las diferentes practicas académicas las cuales servirán para mejorar los procesos de acreditación y el servicio a los estudiantes y grupos de interés, se analizó aquellas prácticas que posee las diferentes escuelas de administración. La aplicación de dicha herramienta brindará una mejor comprensión de las variables en estudio y poder así mejorar las prácticas que han llevado al triunfo en la obtención de éstas acreditaciones por parte de universidades del mundo, y además aprobará que la Facultad de Administración de la Universidad del Rosario consiga conocer sus debilidades y fortalezas y de este modo promueva el camino del progreso perenne en la búsqueda de un mejor posicionamiento en el mercado y acreditaciones internacionales. El método de recolección de datos que se utilizó fue la encuesta aplicada a 130 estudiantes de los últimos semestres, con el objetivo de conocer la opinión que se desarrollan en la facultad sobre las actividades y el desarrollo de la atención a los estudiantes, docentes, apoderados y grupos de interés de la comunidad universitaria. En la investigación se concluyó que otros continentes tienen más ofertas académicas completas, por lo que se recomienda mejorar la complementariedad, ofreciendo más programas por facultad, de igual manera mejorar la atención a los grupos de interés utilizando modelos de otras Escuelas de Administración de otras partes de la nación y el resto del mundo.

Silveira, Cabeza y Fernández (2012), en su estudio de investigación titulada Benchmarking en la gestión de procesos universitarios: experiencia en universidades cubanas, realizada en Cuba, se concluyó que el benchmarking es una buena herramienta para cumplir con las metas de la gestión universitaria enfocada en crear sociedades sostenibles, ya que las universidades son el centro donde se forjan a los ciudadanos del futuro, teniendo como principal responsabilidad transformar y formar líderes, totalmente capaces de conducir el camino de la sociedad, es por ello que se deben de dotar de herramientas idóneas e imprescindibles que conlleven al cumplimiento de dichas metas, es así que, por medio del benchmarking se fomenta el aprendizaje así como la evaluación basada en la comparación de las mejores prácticas empleadas en el sector, las cuales sirvieron de referencia para incorporar nuevos conocimientos y continuar con la mejora de los procesos de la gestión universitaria y una buena atención al los usuarios.

2.1.2 Nivel Nacional

Díaz (2016), en su trabajo de investigación Plan de benchmarking para mejorar la atención a los usuarios de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, Lima, tiene como objetivo principal determinar la influencia que tendría el plan estratégico para mejorar la atención a los usuarios de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, teniendo como principal propósito el desarrollar talleres de liderazgo y calidad de atención, promoviendo la calidad de servicio como ventaja competitiva generadora de valor, beneficiando tanto al objeto en estudio como a usuarios. El estudio es explicativo y de diseño pre experimental. Según los datos obtenidos se concluyó que la atención al usuario es deficiente, es por ello que a través de talleres de capacitación se pretendió invertir los resultados obtenidos, concientizando a los trabajadores de la DRELM sobre la importancia e impacto que tiene el brindar una atención de calidad, es así que por medio del plan de benchmarking el cual fue puesto en ejecución, donde se diseñó una adecuada secuencia de los procesos de cada una de las actividades para un mejor control se logró determinar que mencionado plan permitió optimizar la atención a los usuarios de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana.

Trejo (2016), en su investigación denominada Estrategias de Benchmarking para mejorar la fidelización de clientes de la empresa Premiere de Los Olivos, 2017. La investigación tiene por objetivo principal proponer un plan de benchmarking para mejorar la fidelización de clientes de la empresa Premiere ubicado en Los Olivos. El problema identificado está relacionado directamente con el servicio al cliente, la retención y en general la fidelización, para lo cual como solución se plantearon estrategias de benchmarking competitivo lo cual consistió en realizar un comparativo con una empresa competidora del rubro de ópticas, de esta manera se construyó programas de capacitación de servicio al cliente, asimismo se creó programas de fidelización y por ultimo a largo plazo la reubicación del local.

Karen (2016), La muestra que se utilizó fueron las áreas que están distribuidos, instrumento utilizado los cuestionarios que fue aplicado a los usuarios luego de la investigación se llegó a la siguiente conclusión se diseñó el plan de benchmarking para mejorar la atención a los usuarios de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana.

Asimismo se analizó los talleres de capacitación para obtener una mejora en la calidad de atención a los usuarios por parte de los trabajadores, también se evaluó el desarrollo de atención a los usuarios luego de aplicar benchmarking, además se comprobó los efectos que produce el plan implementando la calidad de atención, por otra parte se logró concientizar la importancia de brindar una atención de calidad a los trabajadores de DRELM.

Por último se diseñó una secuencia de actividades lo cual permitió una mejora continua a través de un control, evaluación y retroalimentación que conlleva a disminuir una atención deficiente.

Tantalean (2015) en su investigación denominada 'Propuesta de Benchmarking competitivo para las políticas de crédito en la caja Sullana Chiclayo' se realizó un diagnóstico de la situación problemática del nivel competitivo de las políticas de crédito de la Caja Sullana detectándose deficiencias en su aplicación y poca aceptación de los clientes respecto a estas.

La presente investigación se justifica ya que permitirá dar solución al problema planteado y en consecuencia la entidad puede dar solución a sus problemas de competitividad sobre sus políticas.

Tomas (2016) en su investigación denominada "Propuesta de organización administrativa aplicando benchmarking para incrementar la eficiencia en la subgerencia de patrimonio de la Municipalidad Provincial del Santa"

Propone una estrategia de reorganización usando Benchmarking que permitirá incrementar la eficiencia del área de Patrimonio de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote, esta estrategia está basada en modelos de buenas prácticas de otras municipalidades.

La metodología de trabajo aplicada consistió básicamente en una recopilación y estudio de tres conceptos claves, mejoramiento continuo, benchmarking e indicadores de desempeño, además, se investigó el estado actual de los sistemas de medición y control en las empresas y de los principales ámbitos a los cuales están orientados estos sistemas.

El mejoramiento continuo es una filosofía, que consiste en la búsqueda permanente de oportunidades de mejora para los procesos y así hacerlos más eficientes, eficaces y efectivos, con el objetivo alcanzar la superioridad.

Esta propuesta presenta a las técnicas para la adaptación de las mejores prácticas en las Municipalidades, y la aplicación del modelo propuesto en el área de Patrimonio de la Municipalidad Provincial del Santa.

Lévano (2017), en su investigación denominada Propuesta de Mejora en el Proceso de Atención al Cliente en una Agencia Bancaria, trabajo de investigación se enfoca en mejorar los índices de calidad a través de la reducción en los tiempos de espera en el proceso de atención, no solo con el fin de generar ahorro en el rubro económico, sino también para que se pueda innovar con un sistema más ágil al momento de que el cliente se acerque a un banco a realizar sus transacciones.

Siguiendo el enfoque propuesto, se desarrolla el siguiente trabajo de investigación, en el que se analiza cómo es la situación actual de los tiempos de espera; luego de ello se analiza cómo podría mejorarse la perspectiva actual y se plantea una propuesta de solución.

El objetivo principal de la tesis fue elaborar la propuesta basada en la Gestión por Procesos, con la que a través del compromiso de todo el personal, programas de capacitación y la elaboración de procedimientos así como el control y monitoreo respectivos se puede aportar en gran medida a mejorar éstos índices y a reducir los tiempos de espera de cada cliente.

Esta tesis es un aporte a la mejora en el proceso de atención al cliente aplicable a la entidad bancaria en estudio, asimismo, constituye un punto de partida para la implementación de la Gestión por Procesos y un cambio en la cultura organizacional de la empresa.

2.1.3. Nivel Local

Tavera (2016), en su trabajo de investigación denominado Relación de la Calidad de Servicio con la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016, el trabajo de investigación tiene como propósito establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Para ello se seleccionó una muestra de 50 usuarios que realizan trámites de licencias y visación de planos. Ésta fue elegida a través de muestreo no probabilístico por conveniencia. En tal sentido se aplicaron dos instrumentos de recojo de información. La primera escala tiene base en el modelo SERVQUAL y permitió recoger información respecto a la calidad de servicio que perciben los usuarios de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. La segunda es una escala trivalente que permitió recoger datos relacionados con la satisfacción del usuario. A través del Alfa de Cronbach se estableció la confiabilidad. La escala de calidad de servicio alcanzó un coeficiente de 0,917, en tanto que la de satisfacción del usuario llegó a 0.803. Los resultados muestran relación significativa entre ambas variables y entre la primera variable con las dimensiones de la segunda variable.

Pretell (2014), en su trabajo de investigación denominado “Taller de capacitación en inteligencia emocional en el área de atención al cliente para mejorar la calidad de servicio brindada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario en la Provincia de Cajabamba – Departamento de Cajamarca 2014, tiene como objetivo demostrar que la Calidad de servicio brindada por los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario en la Ciudad de Cajabamba mejora mediante la aplicación del taller de capacitación en inteligencia emocional.

Novoa (2014), La finalidad de demostrar que la aplicación de un taller en inteligencia emocional en el área de Atención al Cliente mejoró la calidad de servicio brindada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario. Se utilizó el diseño en sucesión o en línea donde se usó un solo grupo que sirve como grupo experimental y testigo de sí mismo, empleando la técnica de la encuesta, para lo cual se elaboró un cuestionario. Los resultados de la investigación llegaron a la

conclusión que mediante la implementación del taller en inteligencia emocional mejoró la calidad de servicio viéndose reflejado en las tablas y gráficos presentados del pre – post del taller logrando una percepción positiva por parte de los socios hacia la Cooperativa.

Entre los resultados más relevantes, que están relacionados en las 5 dimensiones de la inteligencia emocional de Goleman, se logró identificar las necesidades de capacitación del personal del área de atención al cliente, y aplicar el taller de una manera correcta, lo cual repercutió favorablemente en la calidad del servicio.

2.2 Bases teóricas científicas

2.2.1 Definición de Benchmarking:

Debitoor (2017) “Se basa en el procedimiento donde se guarda toda información y genera mejora continua, con respecto a los buenos logros obtenidos de otras entidades, para ser aplicados en el bien de la organización” (pág 24)

Según la definición de David T. Kearns, Director General de Xerox Corporation, (2014) "el benchmarking es un proceso sistemático y continuo para evaluar los productos, servicios y procesos de trabajo de las organizaciones reconocidas como las mejores práctica, aquellos competidores más duros".

debitoor (2017) “En síntesis, el benchmarking tiende en copiar y aplicar a las buenas prácticas aplicadas en las organizaciones y adecuar sus métodos, estrategias, dentro de lo leal. Para ello, puedes adecuar buenas prácticas en el servicio que se brinda al usuario”.

El Benchmarking consiste en comparar a aquellos productos, servicios y procesos de trabajo que pertenezcan a organizaciones que evidencien las mejores prácticas sobre el área de interés, con el propósito de transferir el conocimiento de las mejores prácticas y su aplicación.

Según Casadesús (2014) "es una técnica para buscar las mejores prácticas que se pueden encontrar fuera o a veces dentro de la empresa, en relación con los métodos, procesos de cualquier tipo, productos o servicios, siempre encaminada a la mejora continua y orientada fundamentalmente a los clientes". (pág. 24)

2.2.2 Teoría de Benchmarking según autores:

Aguirre Miguel Ángel (2003) “En la actualidad las empresas no disponen de tiempo para implantar sistemas de mejora gradual en las áreas o departamentos en los que la empresa se encuentra más desfavorecida o atrasada. El BM puede ayudarnos a decirnos exactamente dónde nos encontramos respecto a los mejores. Sin embargo, los mejores no siempre tienen que ser nuestros competidores”

Teoría de Spendollini (1992) “Es el continuo y sistemático proceso de identificar, analizar y adaptar las mejores prácticas de la industria que puedan a la organización a un nivel de desempeño superior”.

Podemos considerar las siguientes ventajas que aporta la aplicación del Benchmarking:

Permite el cambio de paradigmas: frente al clásico no se puede, nada mejor que exponer como otros si pueden.

Introduce a la empresa en la cultura del cambio y del aprendizaje continuo: las empresas adoptan una predisposición natural al cambio, a la evolución a aprender cosas nuevas.

Nos ubica frente a la competencia. Nos permite saber dónde estoy en relación la competencia, con el mercado.

Fomenta las posibilidades de ir de la competencia a la cooperación.

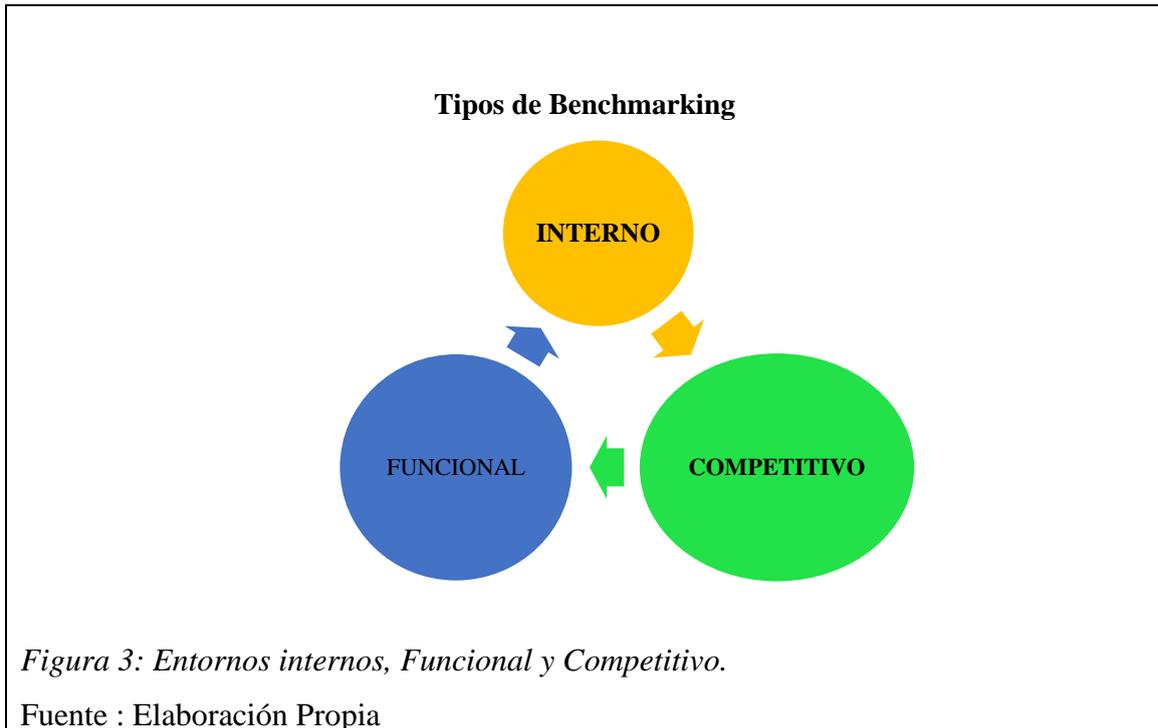
Es un método simple y económico de mejorar nuestra gestión. Manene L. (2015)

2.2.3 Tipos de Benchmarking

Interno: Se practica en entidades constituidas por áreas, en la cual se compara los logros alcanzados dentro de la entidad.

Competitivo: si existe una fuerte competencia, se compara aspectos y puntos estratégicos con la competencia cercana del entorno sobre un producto o servicio. Usualmente, este tipo de benchmarking es el más difícil de practicarlo, debido a la poca información que se obtiene del entorno.

Funcional: Se basa en comparar con organizaciones que no están dentro de tu rubro; con ello consigues la ventaja de obtener información necesaria al no ser competidor directo de otra empresa. debitoor (2016)



2.2.4 El proceso del Benchmarking y sus fases de desarrollo

Para un buen proceso de Benchmarking se sugiere trabajar los siguientes pasos:

Buscar el equipo de trabajo adecuado y el tipo y método de benchmarking más preciso al punto de buscar el mejoramiento interno.

Clasificar el procedimiento de Benchmarking más cercano a los objetivos estratégicos de la institución y a sus procedimientos principales.

Informar todo el proceso realizado de los diferentes avances logrados.

Brindar a los trabajadores incentivos: mediante reconocimientos por sus logros alcanzados, publicaciones y premios para que se sientan valorados por su buen trabajo realizado.

Enfocarse en las buenas prácticas, no solo en comparación de datos.

Ejecutar estrategias que garanticen el uso transparente y objetivo de la información.

Manene (2011)

2.2.5 Teoría de Calidad del Servicio.

Teoría de William Edwards Deming Deming, E. (2009) Define a la calidad como la base de una economía sana, ya que las mejoras a la calidad crean una reacción en cadena que al final genera crecimiento en el nivel del empleo.

Según Deming (2009) “A Mayor Calidad, Menores Costos = Mayor Productividad. Mejoró el círculo de calidad, propuesto por Shewhart donde transforma en un proceso de mejora continua, ya que se analiza cada parte del proceso para ver cuál es la problemática y atacarlo de raíz, a través de 4 etapas las cuales son “Planear, Hacer, Verificar y Actuar” y de esta manera mejorar y evitar futuros errores, y una vez que se logren los objetivos del primer esfuerzo hay que seguirlo estableciendo, y no dejar de seguir el proceso”

Aporto una serie de puntos como el desarrollo de los 14 principios para que la administración conduzca a la empresa a una posición de productividad y competitividad, los cuales son:

1. Cree una constancia del propósito para el mejoramiento del producto y del servicio.
2. Adopte la nueva filosofía.
3. Deje de depender de la inspección para lograr calidad.
4. Minimice el coste total operando con un solo proveedor; termine con la práctica de asignar operaciones sólo sobre la base del precio.
5. Mejore constantemente y para siempre cada proceso.
6. Instituya la capacitación en la función.
7. Adopte e instituya el liderazgo.
8. Elimine el temor.
9. Derribe las barreras entre las áreas del personal.
10. Elimine los eslóganes, las exhortaciones y los objetivos para la plantilla.
11. Elimine las cuotas numéricas para los trabajadores y las metas numéricas para la dirección.
12. Elimine las barreras que impiden que el personal experimente orgullo por la tarea. Elimine el sistema de calificación anual.
13. Instituya un vigoroso programa de capacitación y auto superación para todo el personal.
14. Haga trabajar a todo el personal de la compañía para lograr la transformación.

2.2.6 Definición de Calidad del servicio al usuario.

Según Schneider y White (2004) , indica que la calidad es la habilidad para alcanzar la excelencia innata dentro de un proceso de producción siguiendo especificaciones y lineamientos estandarizados, sin embargo, en el ámbito de los servicios de comida rápida , esta se vuelve un poco más subjetiva dado que para brindarla, los establecimientos necesitan identificar primero las necesidades, deseos y expectativas de sus clientes. En vista de que el cliente es el único que puede juzgar la calidad del servicio que recibe, es importante que los administradores de los establecimientos tomen en cuenta las percepciones que los clientes forman gracias a la experiencia, el proceso y el resultado del servicio que reciben durante su visita.

Kotler (2005), mencionan que la calidad en el servicio de un restaurant debe ser funcional, a la hora de la entrega del servicio, y técnica, en el momento en que el comensal percibe la calidad de los alimentos que recibe durante la transacción del servicio.

2.2.7 Importancia de la atención con calidad.

Según Chacón, M. (2012). Desde el momento que un cliente llega a un restaurante, debe ser atendido como un invitado importante en tu casa. Es la forma como se logra una excelencia en el servicio.

2.2.8 El Servicio al cliente Interno.

No sólo atiende las expectativas del comprador, pues igualmente el cliente interno, dentro de la cadena cliente-proveedor interna, requiere de un servicio que permita sincronizar la gestión del cliente que está adentro de una organización con el que está afuera.

Dicho de otra forma: si quieres mejorar el servicio al cliente externo, primero debes mejorar el servicio al interno, pues este soporta los procesos que permiten al cliente comprador lograr la satisfacción con el bien o servicio adquirido.

Para lograr lo anterior, toda organización precisa capacitar a todo su equipo humano, a fin de desarrollar las competencias necesarias para dotarlos de los conocimientos o ser estimular la actitud de servicio que se requiere para que este funcione a veces.

Estas competencias son:

- Orientación al servicio
- Orientación al cliente
- Ello se consigue desarrollando un Programa de Capacitación de Personal en Servicio al Cliente.

¿Cómo mejorar la atención al cliente en tu empresa?

Diversos estudios afirman que un gran número de usuarios se sienten insatisfechos cuando tienen que tratar con las empresas que les prestan un servicio. Muchos de ellos se sienten incomprendidos, desatendidos, cuando no directamente ignorados. ¿No es el caso de tus clientes? ¡Nos alegramos! Probablemente estés haciendo las cosas bien. Pero debes saber que aunque el servicio de atención al cliente de tu empresa sea bueno, siempre podría ser aún mejor.

A continuación, te mostramos nueve puntos clave para mejorar la atención al cliente.

1. Trabaja con los mejores.

¿Contratarías para hacer una obra en tu casa a un experto pescadero? Si en tu empresa tratas de contar con los mejores técnicos posibles, ¿por qué no querer lo mismo para tu servicio de atención al cliente? Existen personas dotadas para las relaciones humanas y otras -seguro que con otros talentos- que aborrecen tratar con las personas. Quédate con las primeras, y hazles saber lo importantes que son. Incentívalas para que quieran quedarse contigo. Son la cara, oídos y voz de tu empresa. ¿Necesitas más motivos para cuidarles aún más?

2. Ante todo, ¡mucho optimismo!

No se trata de que saludes a tus clientes con un chascarrillo (igual no les sienta del todo bien) ni de que tu tono de espera telefónica sea un recopilatorio de chistes, pero un tono alegre alivia tensiones y sirve para enfocar la situación de una manera más optimista. El cliente debe saber que vas a poner todo de tu parte para solucionar el problema, y no hay nada mejor que una actitud positiva para transmitírselo.

3. Utiliza un lenguaje que el cliente pueda entender.

Cuando tengas que atender una consulta o queja, te encontrarás tanto con usuarios expertos como con clientes para los que cada palabra tuya puede sonar a chino mandarín. ¡Baja al

Planeta Tierra! Tus clientes no tienen por qué saber de lo que les estás hablando, por lo que utilizar un lenguaje demasiado técnico puede causarles rechazo e incomprensión, así que esfuérazate en explicarles las cosas con sencillez. Seguro que puedes hacerlo.

4. Sé amable.

Cuando se recibe una queja es habitual encontrarse con clientes enfadados (se han reportado casos de algunos a los que se les ha enrojecido la cara y les ha salido humo por las orejas). El poder que tiene la palabra para calmar las emociones está infravalorado, pero es asombroso. Una forma de expresarse tranquila y amable obrará milagros y conseguirá que el usuario se tranquilice, lo que le permitirá explicarte mejor cuál es su problema. Además, conseguirás que se sienta bien atendido y su actitud contigo cambiará completamente.

5. Sé diligente.

Además de ser agradable, recuerda que el cliente no ha contactado para ser tu íntimo amigo, sino que espera una respuesta que soluciones su problema. Así que no tardes en ponerte manos a la obra y -esto también es importante- deja claro al cliente que ya estás en marcha para solucionar la incidencia. Y por supuesto, ten presente que si eres capaz de solucionar el problema y además lo haces rápido, el usuario va a estar doblemente satisfecho.

6. Conoce personalmente a tus clientes.

No hace falta que recuerdes el nombre de todos sus hijos, hermanos y sobrinos (o sí, si tienes una memoria ciclópea), pero cuanto más sepas de tu cliente, mejor podrás atenderle y más cercano será el trato con él. ¿Puedes decir que tu cliente es tu amigo? En negocios de determinado tamaño puede ser casi imposible conseguirlo, pero sin duda uno de los objetivos a alcanzar es que se sienta como si lo fuera.

7. Forma bien a tus empleados.

No basta con que tu gente tenga la mejor actitud, también debe tener la mejor formación. Recuerda que la atención al cliente puede abarcar desde tareas relativamente sencillas hasta tareas técnicas más complejas. En tu mano estará decidir a qué personas corresponde asumir cada labor, pero debes tener en cuenta que, sea cual sea tu manera de organizar el servicio, todos tus empleados necesitarán estar bien formados para llevar a cabo su trabajo

con eficacia. Recuerda que cada hora dedicada a la formación ahorra horas de trabajo, por no hablar de la mala sensación que da al cliente el ser atendido por una persona que no tiene claro aquello sobre lo que está hablando.

8. Escucha a tu gente y aprende de los problemas.

El servicio de atención al cliente de tu empresa supone la forma más cercana que tienes para conocer a tus usuarios, cuáles son sus problemas y qué puedes mejorar en tu negocio. Nadie mejor que tus empleados para comunicarte sus quejas, sus inquietudes, cómo se han resuelto las incidencias y qué cambios se podrían implementar para evitarlas. Eso sí, ten en cuenta que para facilitar esta tarea será muy conveniente disponer de una plataforma tecnológica capaz de guardar y ordenar las consultas que hayas ido recibiendo, el tupper de sugerencias no siempre es muy buena idea.

9. Ten una estructura rápida y eficaz para solucionar los problemas.

Ya tienes al personal adecuado. Se ha formado ampliamente, conoce al cliente y lo trata con amabilidad, diligencia, optimismo y en un lenguaje que puede entender. Pero, ¿tienes diseñada una estructura clara que permita la resolución de incidencias de forma rápida y eficaz? ¿Tus empleados disponen de las herramientas tecnológicas adecuadas para llevar a cabo su trabajo? Si has respondido con dos “noes”, ¡ponte las pilas y descubre Integria IMS!

Integria IMS es un software helpdesk que hace que la gestión de incidencias y como consecuencia la atención al cliente, sea mucho más fácil de manejar.

Integria IMS trabaja con la gestión de tickets, para poder realizar seguimientos y resolver las incidencias de la mejor manera posible. También cuenta con la gestión de inventario y de proyectos, todo desde una misma herramienta, convirtiendo las tareas diarias en algo sencillo. Robin Izquierdo (2016)

El servicio al cliente: es el servicio o atención que una empresa o negocio brinda a sus clientes al momento de atender sus consultas, pedidos o reclamos, venderle un producto o entregarle el mismo.

Para entender mejor su concepto veamos a continuación los factores que intervienen en el servicio al cliente:

- **Amabilidad:** amabilidad hace referencia al trato amable, cortés y servicial. Se da, por ejemplo, cuando los trabajadores saludan al cliente con una sonrisa sincera,

cuando le hacen saber que están para servirlo, cuando le hacen sentir que están genuinamente interesados en satisfacerlo antes que en venderle, etc.

- **Atención personalizada:** la atención personalizada es la atención directa o personal que toma en cuenta las necesidades, gustos y preferencias particulares del cliente. Se da, por ejemplo, cuando un mismo trabajador atiende a un cliente durante todo el proceso de compra, cuando se le brinda al cliente un producto diseñado especialmente de acuerdo a sus necesidades, gustos y preferencias particulares, etc.
- **Rapidez en la atención:** la rapidez en la atención es la rapidez con la que se le toman los pedidos al cliente, se le entrega su producto, o se le atienden sus consultas o reclamos. Se da, por ejemplo, cuando se cuenta con procesos simples y eficientes, cuando se cuenta con un número suficiente de personal, cuando se le capacita al personal para que brinden una rápida atención, etc.
- **Ambiente agradable:** un ambiente agradable es un ambiente acogedor en donde el cliente se siente a gusto. Se da, por ejemplo, cuando los trabajadores le dan al cliente un trato amable y amigable, cuando el local del negocio cuenta con una buena decoración, una iluminación adecuada, una música agradable, etc.
- **Comodidad:** comodidad hace referencia a la comodidad que se le brinda al cliente cuando visita el local. Se da, por ejemplo, cuando el local cuenta con espacios lo suficientemente amplios como para que el cliente se sienta a gusto, sillas o sillones cómodos, mesas amplias, estacionamiento vehicular, un lugar en donde pueda guardadas sus pertenencias, etc.
- **Seguridad:** seguridad hace referencia a la seguridad que existe en el local y que, por tanto, se le da al cliente al momento de visitarlo. Se da, por ejemplo, cuando se cuenta con suficiente personal de seguridad, cuando se tienen claramente marcadas las zonas de seguridad, cuando se tienen claramente señalizadas las vías de escape, cuando se cuenta con botiquines médicos, etc.
- **Higiene:** higiene hace referencia a la limpieza o aseo que hay en el local o en los

trabajadores. Se da, por ejemplo, cuando los baños del local se encuentran siempre limpios, cuando no hay papeles en el piso, cuando los trabajadores están bien aseados, con el uniforme o la vestimenta impecable y las uñas recortadas, etc.

Arturo (2015)

2.3 Definición de los términos básicos

Se explica los conceptos precisos de variables y dimensiones en estudio. Debe redactarse en orden alfabético.

Plan: Un plan es modelo estructurado y sistemático que se redacta antes de ejecutar un proyecto planificado.

Atención: Es la interacción que brinda a personas con la finalidad de satisfacer su necesidades.

Atención Al Usuario: Es la Gestión administrativa que tienen encomendada, la labor de recepción, analizar la gestión, las sugerencias y reclamos así mismo orientar y gestionar los trámites administrativos.

Usuario: Persona que usa frecuentemente algún servicio.

Servicio: Son acciones realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa.

Calidad: Es un atributo que se le brinda a un cliente por un producto y/o servicio, influyen en la satisfacción del cliente.

Consultas: Las consultas son un a manera de indagar y almacenar información detallada de una base de datos.

Tramite: Se basa en la gestión realizada para obtener un resultado positivo o negativo, de los diferentes trámites que se realizan en las administraciones públicas y en menor nivel en el sector privado.

Gestión: Se formula un conjunto de trámites que se realizan para solucionar un asunto o puntualizar un proyecto.

Proceso: Conjunto de actividades relacionadas entre sí, que se desarrollan en una serie de etapas y que transforman una entrada o insumo añadiendo valor a mejores condiciones de calidad, rapidez, facilidad entre otros a fin de entregar un resultado o salida, bien o servicio a un destinatario, usuario externo o interno, optimizando los recursos de la organización.

CAPITULO III

MARCO

METODOLÓGICO

III. CAPITULO

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

Descriptiva: Bernal (2013), manifiesta que es una forma de estudio para saber quién, dónde, cuándo, cómo y porqué del sujeto del estudio. En otras palabras, la información obtenida en un estudio descriptivo, explica perfectamente a una organización el consumidor, objetos, conceptos y cuentas.

Mencionada investigación nos permitió conocer, describir y destacar aquellas características o rasgos de la situación de la empresa de estudio en determinado tiempo, haciendo uso de la observación para poder obtener información verídica y así poder determinar el plan de benchmarking para mejorar la atención en la UGEL San Ignacio.

Propositiva: porque se propuso un plan de benchmarking lo que permitirá mejorar la atención en la UGEL San Ignacio.

Diseño de la investigación:

La investigación se dio en un contexto de carácter cuantitativo no experimental, debido a que las variables en estudio: Benchmarking y la atención a los usuarios, simplemente se observaron en su contexto natural durante la investigación.

Cuantitativa no experimental

Aguilar, Duarte y Orrantia (2011), ésta investigación es metódica y empírica en donde las variables independientes no se maniobran debido a que ya han ocurrido. Las inferencias sobre la relación que existe entre variables se realiza sin intervención o influencia directa.



Dónde:

M: Muestra de estudio

O: Información recogida

P: Plan de benchmarking

El diseño de investigación es no experimental, puesto que se observa los hechos tal y como ocurre en su contexto sin intervenir en su desarrollo.

3.2 Métodos de la investigación

Los métodos empleados para poder llevar a cabo la investigación fueron los siguientes:

Método deductivo

Bernal (2013), es aquel método de razonamiento que consiste principalmente en hacer conclusiones partiendo de lo general para obtener posteriormente explicaciones y sustentaciones específicas, es decir permite que las verdades consideradas y aceptadas universalmente se vuelvan explícitas, éste método parte del análisis de postulados, leyes y principios para ser aplicado a acontecimientos específicos o particulares.

Se empleó este método para establecer la síntesis de los antecedentes de la investigación, la teoría que fundamente el estudio y que sirva de apoyo para la elaboración y desarrollo del plan.

Método inductivo

Bernal (2013), menciona que éste método emplea el raciocinio o la argumentación para poder obtener conclusiones las cuales partirán de situaciones o acontecimientos considerados como verdades particulares, para posteriormente llegar a conclusiones que sean aplicables generalmente, lo cual conlleva un análisis y estudio sistemático, claro, racional e individual de los hechos que se suscitan del problema de estudio, formulando y obteniendo conclusiones universales, mencionado método permitirá estructurar las hipótesis y bases teóricas científicas, ya que a partir del estudio de casos particulares sobre el benchmarking y la afluencia de clientes, se obtienen conclusiones que explican o relacionan las dos variables de estudio.

3.3 Población y muestra

Hernández, Fernández y Baptista (2010), aseveran que la población es el conjunto de todos los elementos implicados en el estudio que comparten o tienen en común un grupo de características, con el propósito de generalizar los resultados, por lo que debe de situarse específicamente en relación a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo.

Aplicamos Formula para una población Finita.

$$n = \frac{Z^2(p * q)}{e^2 + \frac{(Z^2(p * q))}{N}}$$

$$\frac{3511 \times (1.64)^2 \times 0.2 \times 0.8}{(3511 - 1) \times (0.9)^2 + (1.96)^2 \times 0.2 \times 0.8}$$

= 250 Encuestas

El número de docentes de UGEL San Ignacio es **3511**, obteniendo una muestra de 250 encuestas a aplicar.

Donde:

n = Tamaño de la muestra

z = Nivel de confianza deseado

p = Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q = Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e = Nivel de error dispuesto a cometer

N = Tamaño de la población

Margen: 5%

Nivel de Confianza: 90%

Población: 3511

3.4 Hipótesis

Hipótesis Nula Ho

Al aplicar un plan de benchmarking entonces no permitirá mejorar la atención a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local San Ignacio. (UGEL)

Hipótesis Alternativa Hi

Si se aplica un plan de benchmarking entonces permitirá mejorar la atención a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local San Ignacio. (UGEL)

3.5 Variables

Variable Independiente: Plan de Benchmarking

Benchmarking es un procedimiento estructurado y continuo para analizar productos, servicios y procesos de trabajo de las entidades reconocidas como buenas representantes de las buenas prácticas con el fin de hacer mejoras en las organizaciones.

Variable Dependiente: La atención al Usuario

Es el servicio que brindan las personas que laboran en una organización y que tiene la facilidad de estar en interacción y contacto con los usuarios y buscar satisfacción en sus necesidades.

Usuario es la persona quien usa habitualmente algo o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.

3.6 Operacionalización

Es el procedimiento de cambiar una variable teórica en variable empírica. La operacionalización es el procedimiento para la transformación de las variables tanto dependiente como independiente.

En una forma simple, la operacionalización de las variables está compuesta por la investigación de factores que constituyen estas variables, para precisar las dimensiones e indicadores; estas se elaboran a través la definición conceptual.

Tabla1 Operacionalización.

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ENCUESTA	TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS
VARIABLE INDEPENDIENTE: PLAN DE BENCHMARKING	Benchmarking Un proceso sistemático y continuo para evaluar los productos servicios y procesos de trabajo de las organizaciones que son reconocidas como representantes de las mejores prácticas con el propósito de realizar mejoras organizacionales	PLANIFICACIÓN	PROCESO	01, 02	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
			ACTIVIDADES	03,04	
			OBJETIVOS	05	
		SERVICIO	SATISFACCIÓN	06,07	
			ACCIÓN	08	
			BENEFICIO	09	
		CALIDAD	SERVICIO	10,11	
			NECESIDADES	12,13	

**VARIABLE
DEPENDIENTE:
LA ATENCIÓN
AL USUARIO**

<p>Servicio al cliente Es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa así sea macro o micro y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y buscar en ellos su total satisfacción. Se trata de “un concepto de trabajo” y “una forma de hacer las cosas” que compete a toda la organización, tanto en la forma de atender a los clientes (que nos compran y nos permiten ser viables) como en la forma de atender a los Clientes Internos, diversas áreas de nuestra propia empresa.</p> <p>Usuario es quien usa ordinariamente algo hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.</p>	ACTIVIDADES	EJECUCIÓN	14,15		
			ACTIVIDAD	16	
			PROGRAMA	17	
			PROCESOS	18,19	
	SUMINISTRO	INTEGRACIÓN	20		Técnica: Encuesta
			INFORMACIÓN	21,22,23	Instrumento: Cuestionario
			TIEMPO	24,25,26	
	CLIENTE	ORGANIZACIÓN	27		
			SERVICIO	28,29,30	

Fuente: Elaboración Propia

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas a trabajar en el presente se clasifican de la siguiente manera:

Método Descriptivo: Detalla las propiedades de los sucesos problemáticos.

Método Analítico: Estudia e investiga situaciones de bases teóricas y científica concernientes a la realidad problemática, a fin de observar causas y efectos.

Método Inductivo: Establece generalidades de los objetivos desarrollados a fin de obtener conclusiones generales.

Método Deductivo: Procedimiento en el cual se basa en lo general y concluye con teorías específicas

Esta investigación es de tipo Descriptiva y Propositiva. Descriptiva, porque se analizará el problema, y se establecerán nuevos criterios para poder responder a las causas del porque ocurren los fenómenos o hechos y las condiciones en las que este se está dando respecto a la aplicación de benchmarking para mejorar la atención a los usuarios de la UGEL San Ignacio 2016.

Propositiva, porque se elaborará una propuesta, como solución al problema con base en los resultados del proceso de investigación.

3.7.1 Técnicas de recolección de datos

Emplearemos encuestas por medio de cuestionarios que nos permitirá recoger la información para el desarrollo de nuestra investigación.

3.7.2 Instrumentos de recolección de datos

La recolección de datos se realizó por medio del cuestionario con 30 preguntas estructuradas para recopilar información necesaria del trabajo de investigación.

3.8 Procedimiento para la recolección de datos

Mediante la recolección de datos, se realizó y aplico una encuesta diseñada de 30 preguntas para recoger información necesaria para el Plan de Benchmarking para mejorar la atención a los usuarios de la UGEL San Ignacio 2016, se encuestó a los usuarios de UGEL San Ignacio docentes que realizan diversos trámites en dicha Institución. En tal sentido se aplicaron 250 encuestas a usuarios de UGEL San Ignacio.

3.9 Análisis estadístico e interpretación de los datos

Para realizar la tabulación de las encuestas a aplicar a los usuarios de UGEL San Ignacio se realizara mediante barras en formatos Excel, para determinar cuántos usuarios se encuentran satisfechos o insatisfechos por la atención que se brinda en UGEL San Ignacio.

3.10 Principios éticos

Veracidad: Cualidad de lo que se afirma, y está acorde con la verdad y se ajusta a ella. Para lo cual la información recopilada es totalmente veraz y confiable.

Confiable: Termino que se utiliza para determinar a una persona o cosa en la cual es posible confiar y depositar la confianza.

Nos basamos básicamente en brindar una información real, para dar a conocer cómo se puede mejorar la atención al usuario en UGEL San Ignacio.

Responsabilidad: Cumplimiento de obligaciones, o el cuidado al tomar decisiones o realizar algo.

Al trabajar el proyecto de investigación, lo realizamos con mucho esfuerzo y siendo responsables con la información realizada.

Justicia: Se inclina en obrar con legalidad actuando con veracidad y dando a cada quien lo que le corresponde

Trabajamos esta información investigada citando las referencias de diversos autores de manera justa, respetando la información recomendada.

3.11 Criterios de rigor científico

El benchmarking consiste en tomar comparadores a aquellos productos, servicios y procesos de trabajo que pertenezcan a organizaciones que evidencien las mejores prácticas sobre el área de interés, con el propósito de transferir el conocimiento de las mejores prácticas y su aplicación.

Fundación Wikimedia (2018)

Según Casadesús- Benchmarking interno:

Es la búsqueda de buenas prácticas dentro de las diferentes empresas, plantas o unidades del propio grupo.

Se lleva a cabo dentro de la organización y se caracteriza por ser las operaciones de comparación que se pueden efectuar dentro de una organización. Por tanto, se identifican los estándares de desarrollo interno de una organización.

Estableciendo patrones de comparación con departamentos o secciones, tomándolos como estándar para iniciar procesos de mejora continua. Se estimula así las comunicaciones internas y la solución conjunta del problema.

(Fundación Wikimedia, 2018)

Servicio al cliente es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa así sea macro o micro y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y buscar en ellos su total satisfacción.

Se trata de “un concepto de trabajo” y “una forma de hacer las cosas” que compete a toda la organización, tanto en la forma de atender a los clientes (que nos compran y nos permiten ser viables) como en la forma de atender a los Clientes Internos, diversas áreas de nuestra propia empresa.

(Fundación

Wikimedia,

2013)

CAPITULO IV

ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

CAPITULO 4
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados en tablas y gráficos

Tabla 2: Los procesos que realiza la UGEL San Ignacio son adecuados para dar respuesta a las solicitudes.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	2	1%
Casi Nunca	5	2%
A veces	108	43%
Casi siempre	88	35%
Siempre	47	19%
TOTAL	250	100%

Fuente: Encuestas aplicadas.

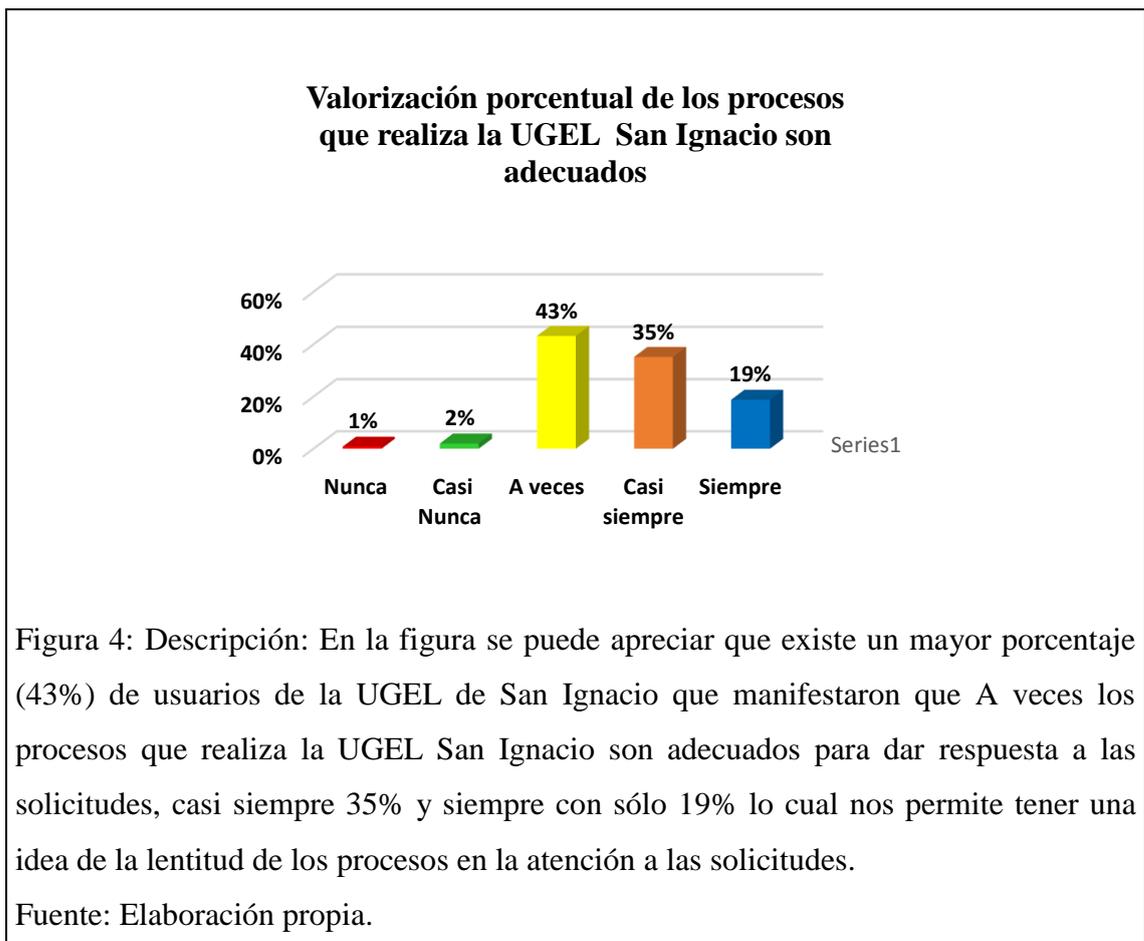


Tabla 3: El personal que labora en UGEL San Ignacio se muestra interesado en atender las necesidades del usuario.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	3	1%
Casi Nunca	2	1%
A veces	113	45%
Casi siempre	89	36%
Siempre	43	17%
TOTAL	250	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

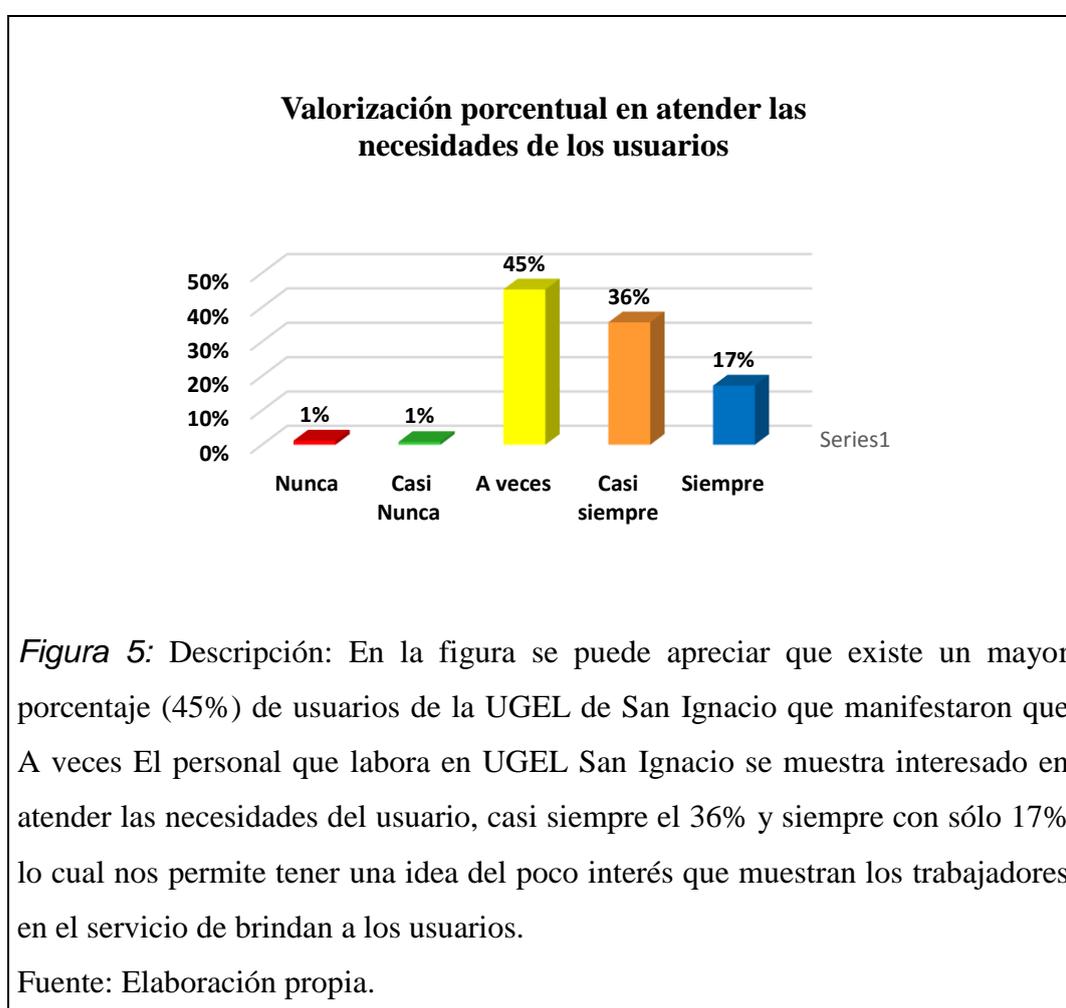


Tabla 4: Hay coordinación y planificación para mejorar la atención a los usuarios.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	3	1%
Casi Nunca	8	3%
A veces	106	42%
Casi siempre	97	39%
Siempre	36	14%
TOTAL	250	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

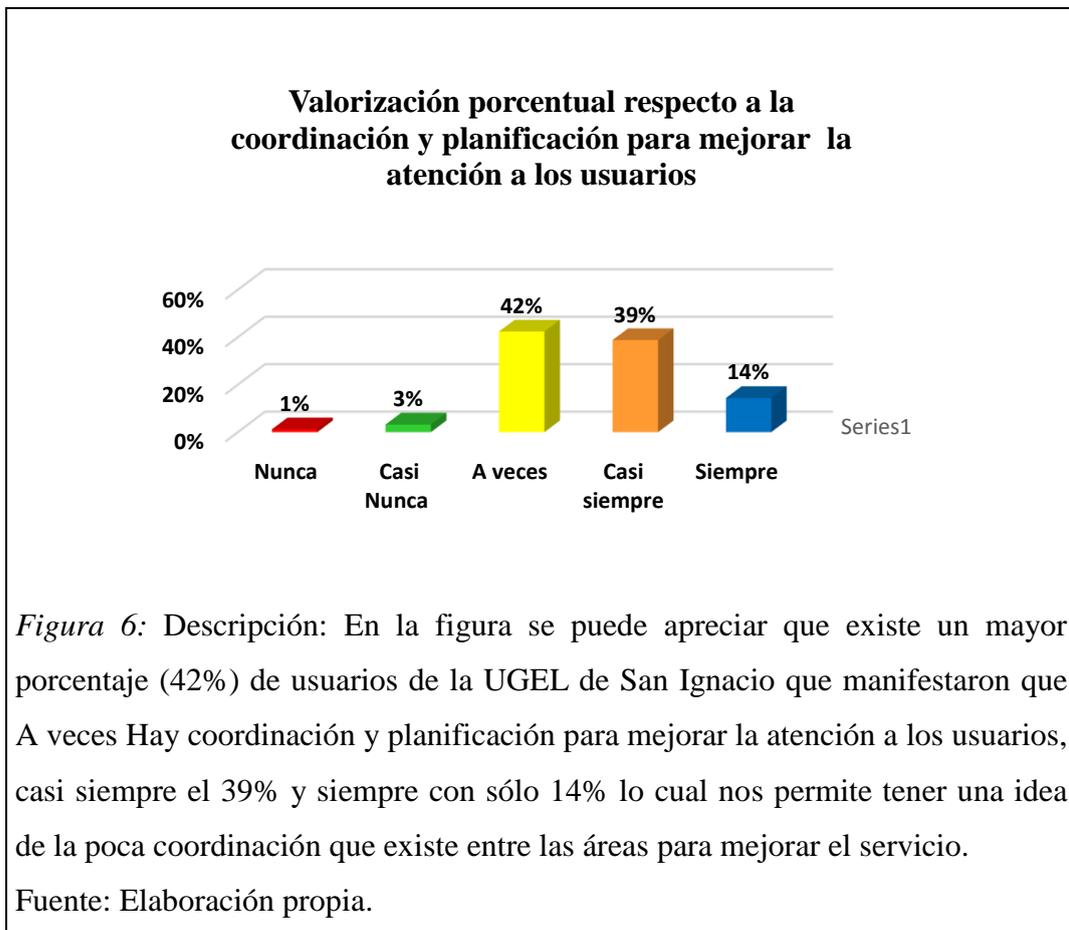


Tabla 5: La UGEL San Ignacio promueve actividades de actualización para su

personal.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	2	1%
Casi Nunca	4	2%
A veces	111	44%
Casi siempre	97	39%
Siempre	36	14%
TOTAL	250	100%

Fuente: Encuestas aplicadas.

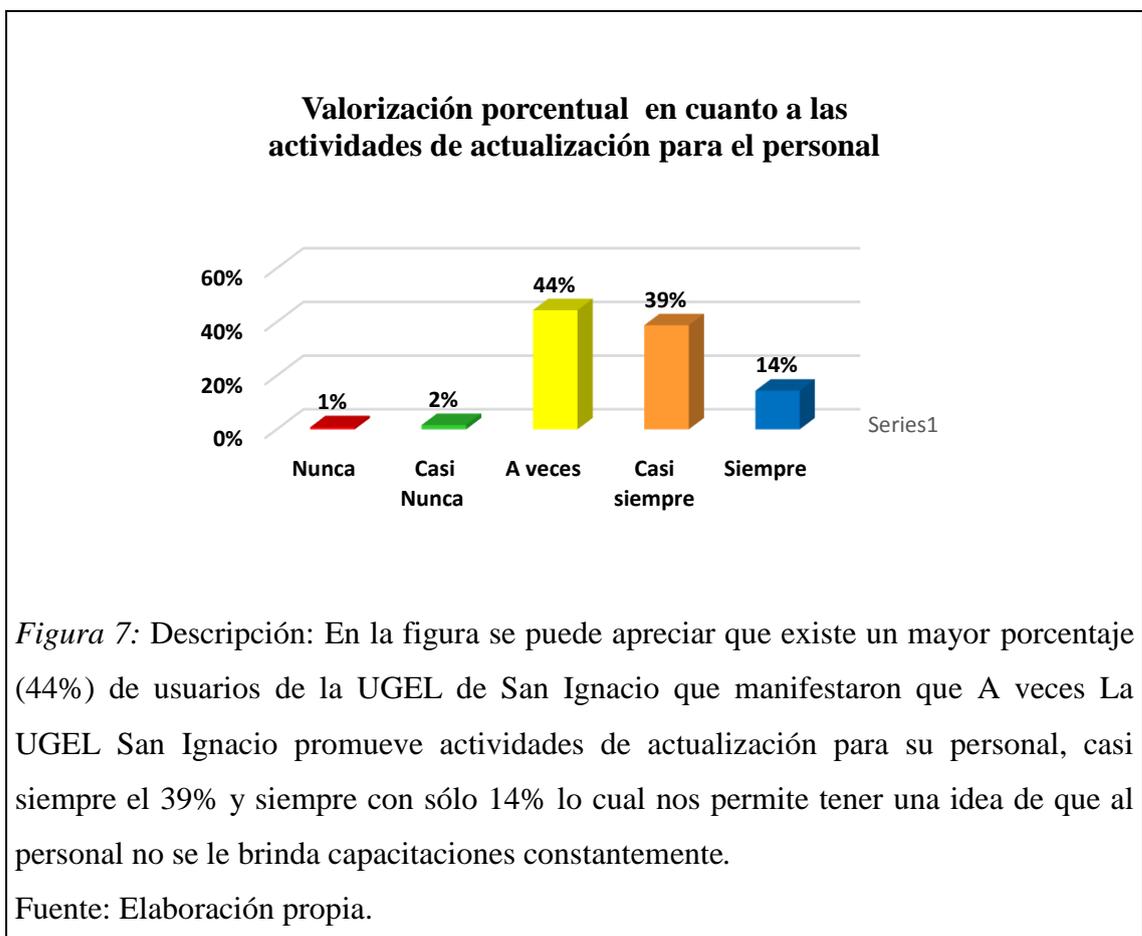


Tabla 6: Hay cumplimiento de los objetivos, misión y visión en beneficio de los

usuarios.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	1	0%
Casi Nunca	16	6%
A veces	128	51%
Casi siempre	77	31%
Siempre	28	11%
TOTAL	250	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas.

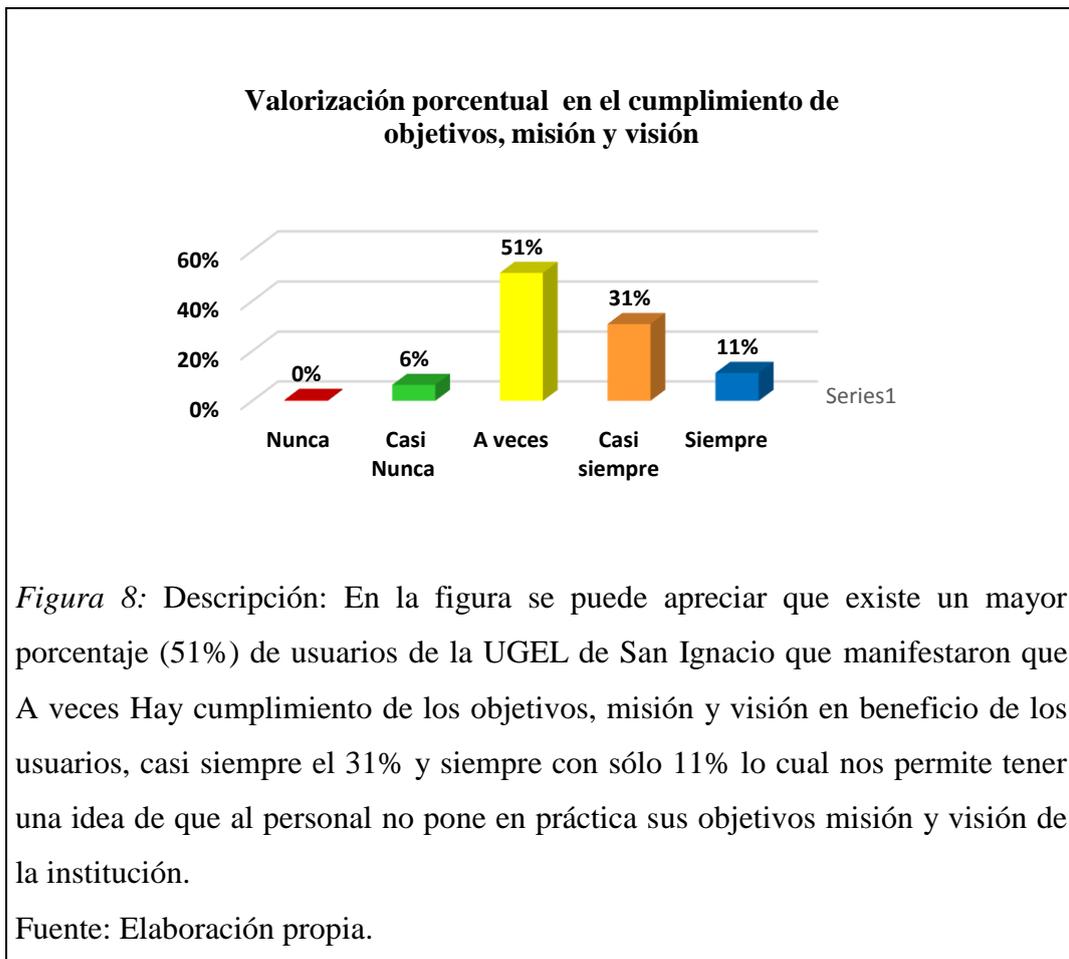


Tabla 7: Es flexible el horario de atención en el área que realiza su trámite.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	2	1%

Casi Nunca	6	2%
A veces	148	59%
Casi siempre	50	20%
Siempre	44	18%
TOTAL	250	100%

Fuente: Encuestas aplicadas.

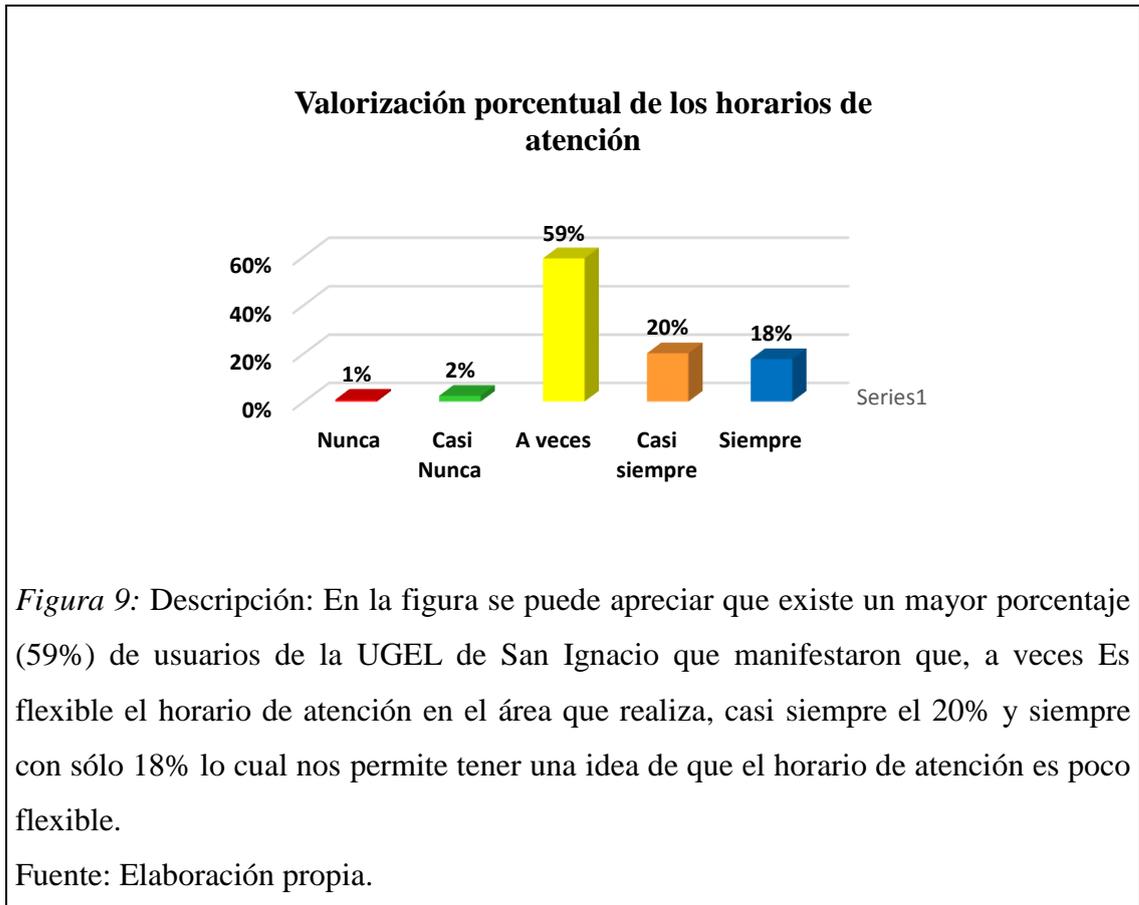


Tabla 8: La UGEL San Ignacio brinda atención oportuna y transparente a los usuarios.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	2	1%
Casi Nunca	8	3%
A veces	107	43%
Casi siempre	92	37%
Siempre	41	16%
TOTAL	250	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas.

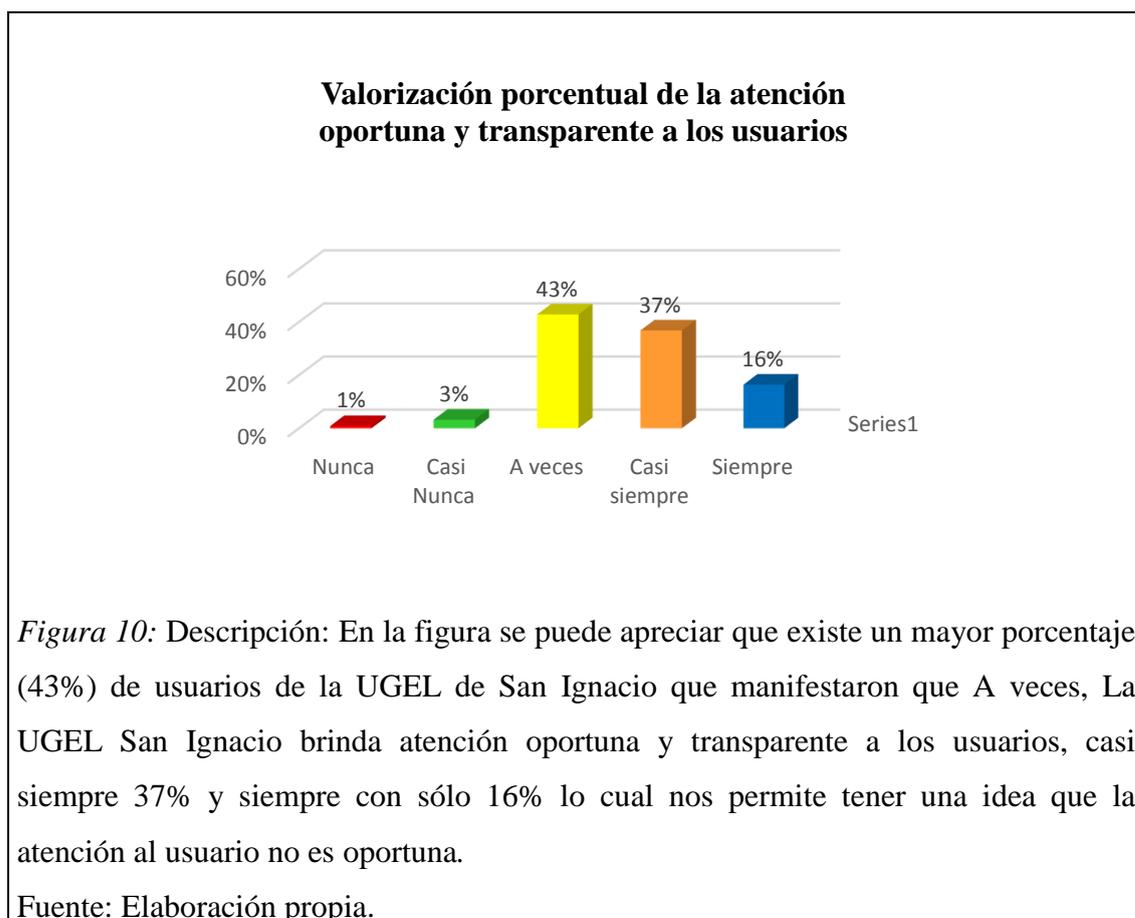


Tabla 9: La UGEL San Ignacio cumple con la función de mejoramiento de la Gestión de la Educación.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	2	1%
Casi Nunca	1	0%
A veces	109	44%
Casi siempre	99	40%
Siempre	39	16%
TOTAL	250	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas.

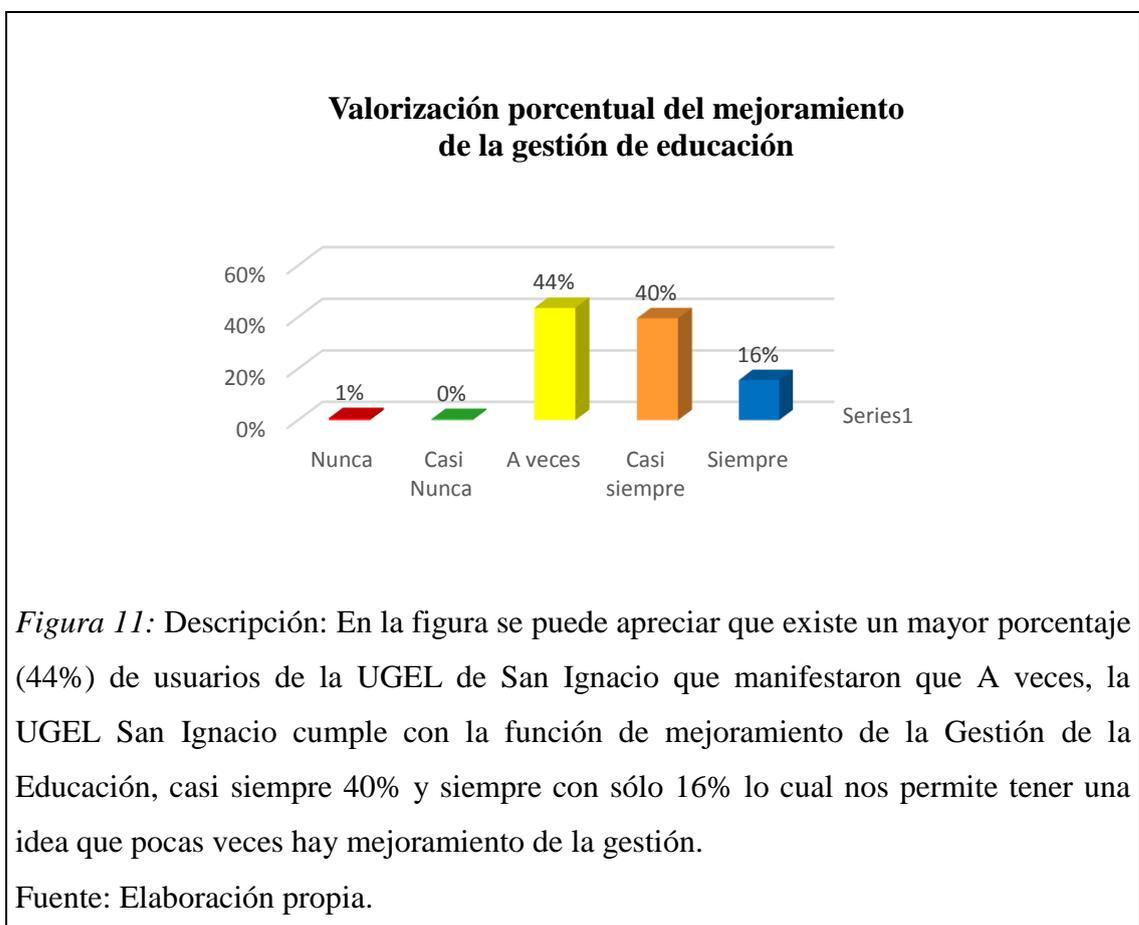


Tabla 10: Cuándo acude a UGEL San Ignacio la comunicación que existe entre personal administrativo y usuarios es asertiva.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	3	1%
Casi Nunca	4	2%
A veces	117	47%
Casi siempre	88	35%
Siempre	38	15%
TOTAL	250	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas.

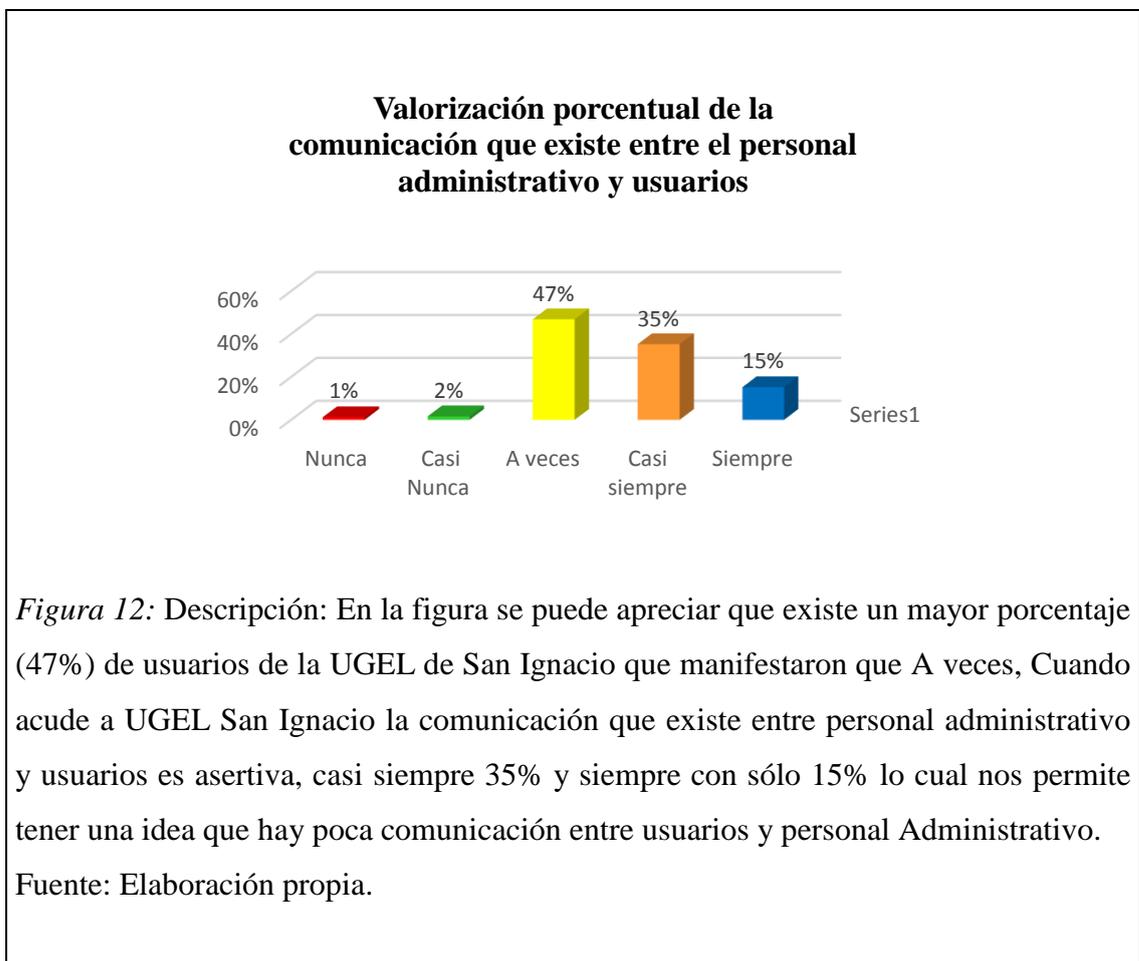


Tabla 11: Deberían cambiar la estrategia de atención para un mejor proceso de los trámites.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	190	76%
NO	60	24%
TOTAL	250	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas.

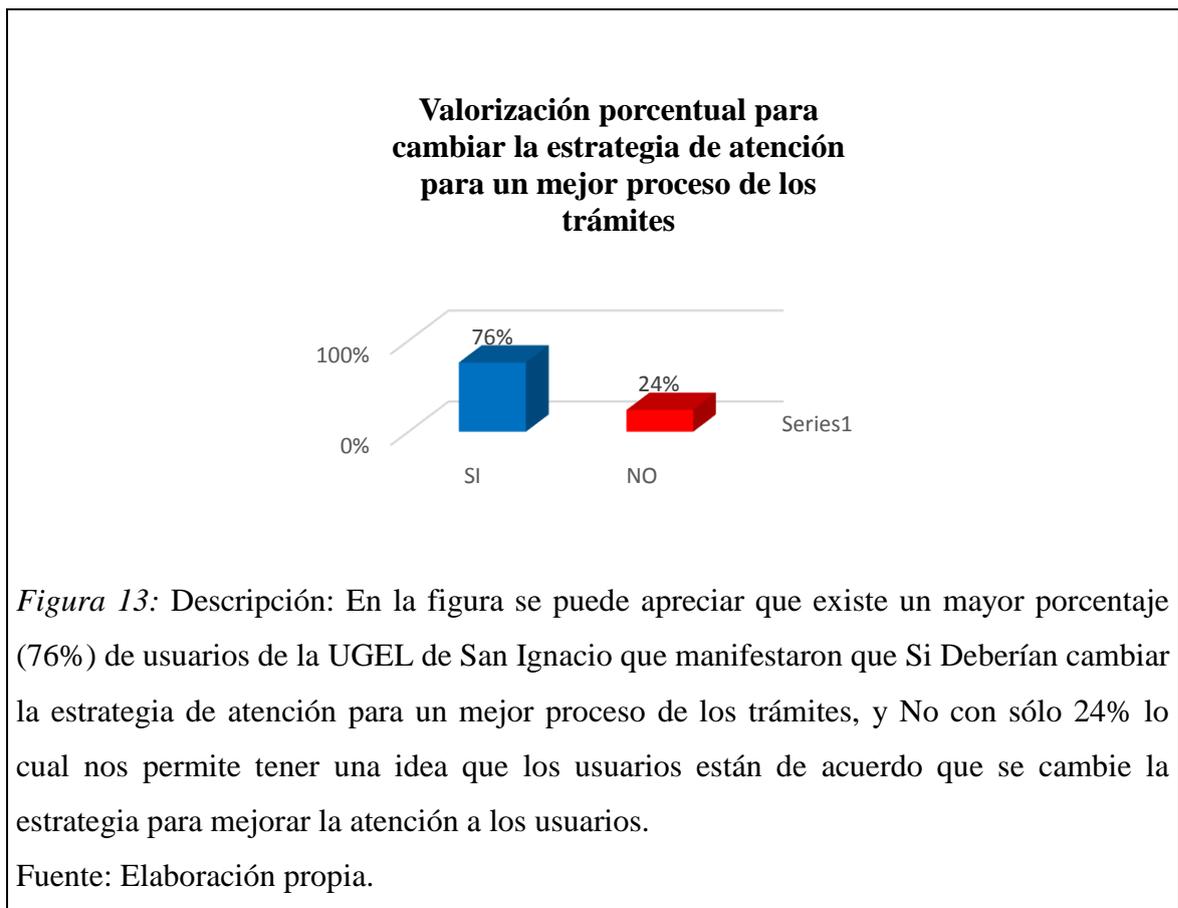


Tabla 12: Las personas que laboran en la UGEL San Ignacio están capacitadas para cumplir sus funciones.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	4	2%
Casi Nunca	11	4%
A veces	100	40%
Casi siempre	87	35%
Siempre	48	19%
TOTAL	250	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas.

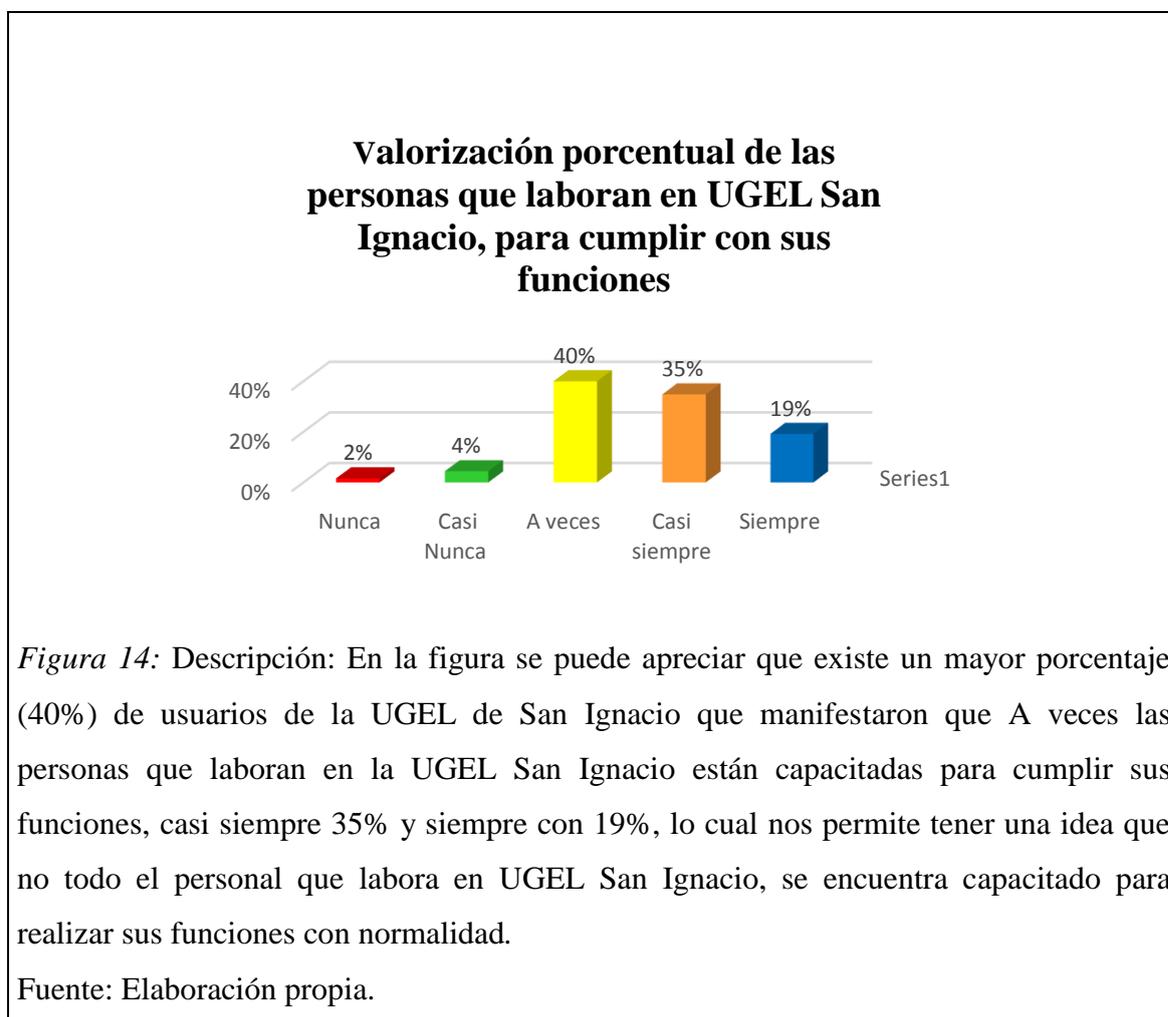


Tabla 13: La información que le brinda la UGEL San Ignacio sobre su trámite le es suficiente para la absolución de sus dudas.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	6	2%
Casi Nunca	2	1%
A veces	113	45%
Casi siempre	89	36%
Siempre	40	16%
TOTAL	250	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

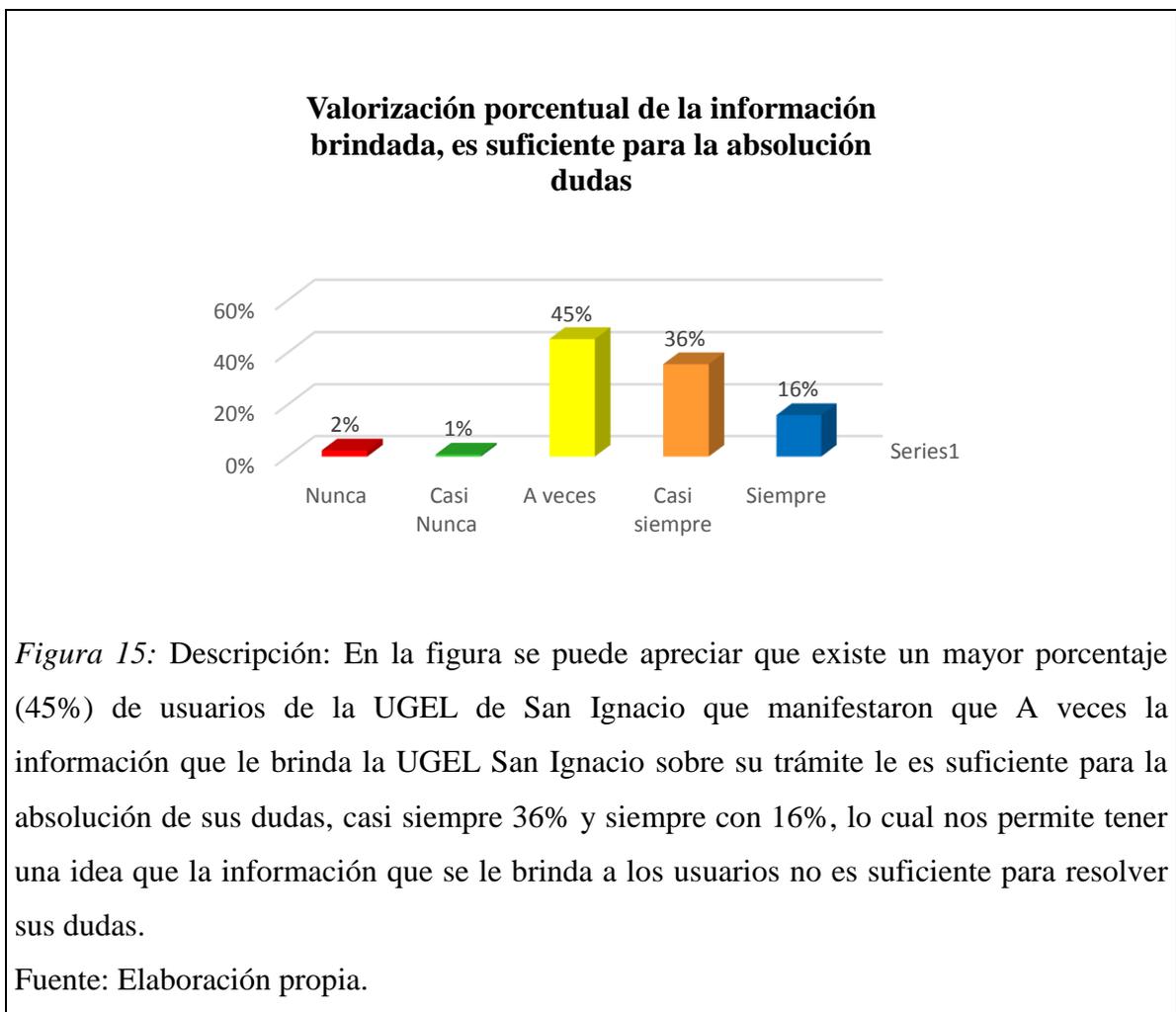


Tabla 14: La solución a sus quejas o reclamos es oportuna en UGEL San Ignacio.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	6	2%
Casi Nunca	10	4%
A veces	108	43%
Casi siempre	88	35%
Siempre	38	15%
TOTAL	250	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas.

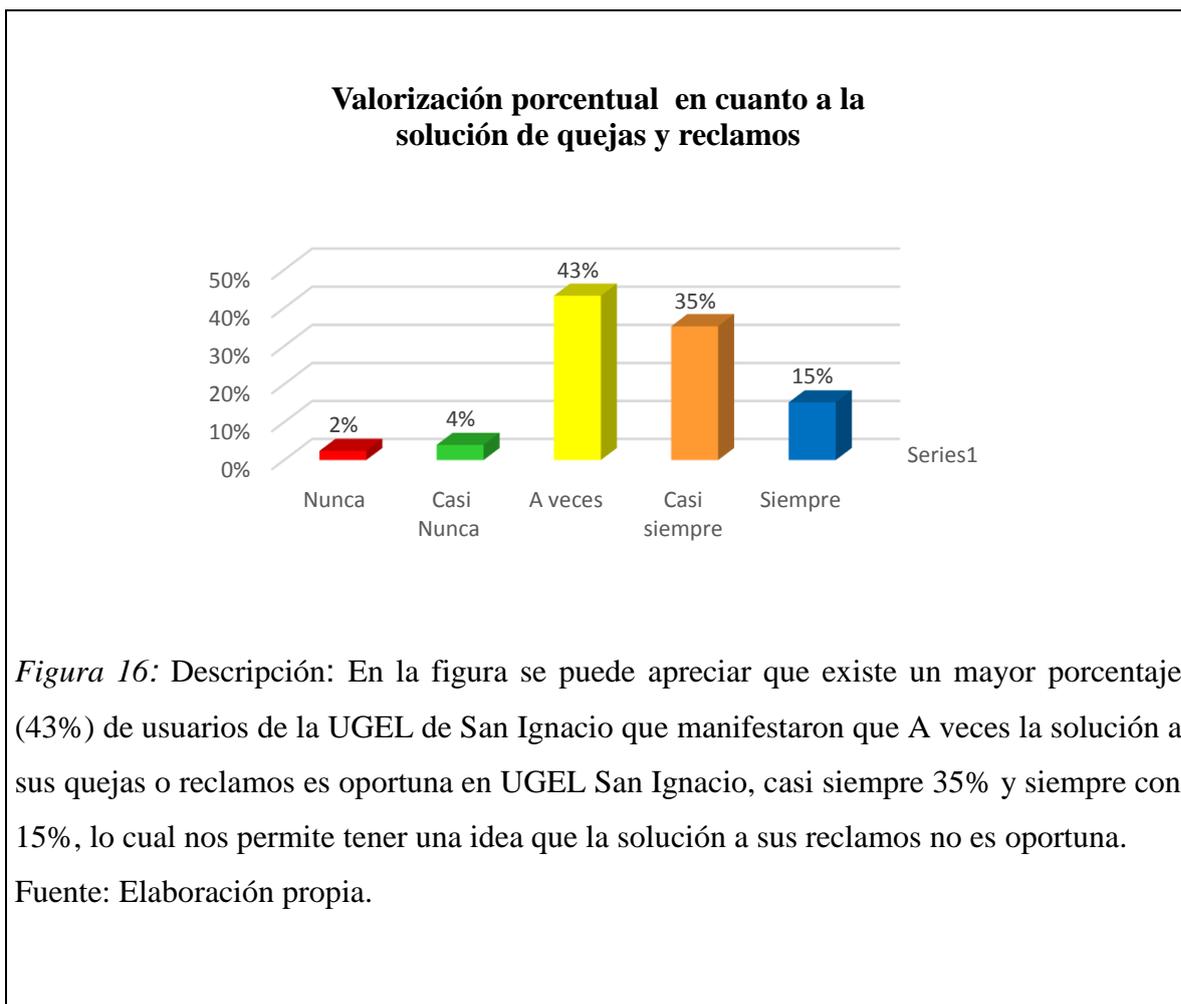


Tabla 15: El personal cuenta con equipos de tecnología y materiales óptimos para desempeñarse en su labor.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	2	1%
Casi Nunca	8	3%
A veces	104	42%
Casi siempre	93	37%
Siempre	43	17%
TOTAL	250	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas.

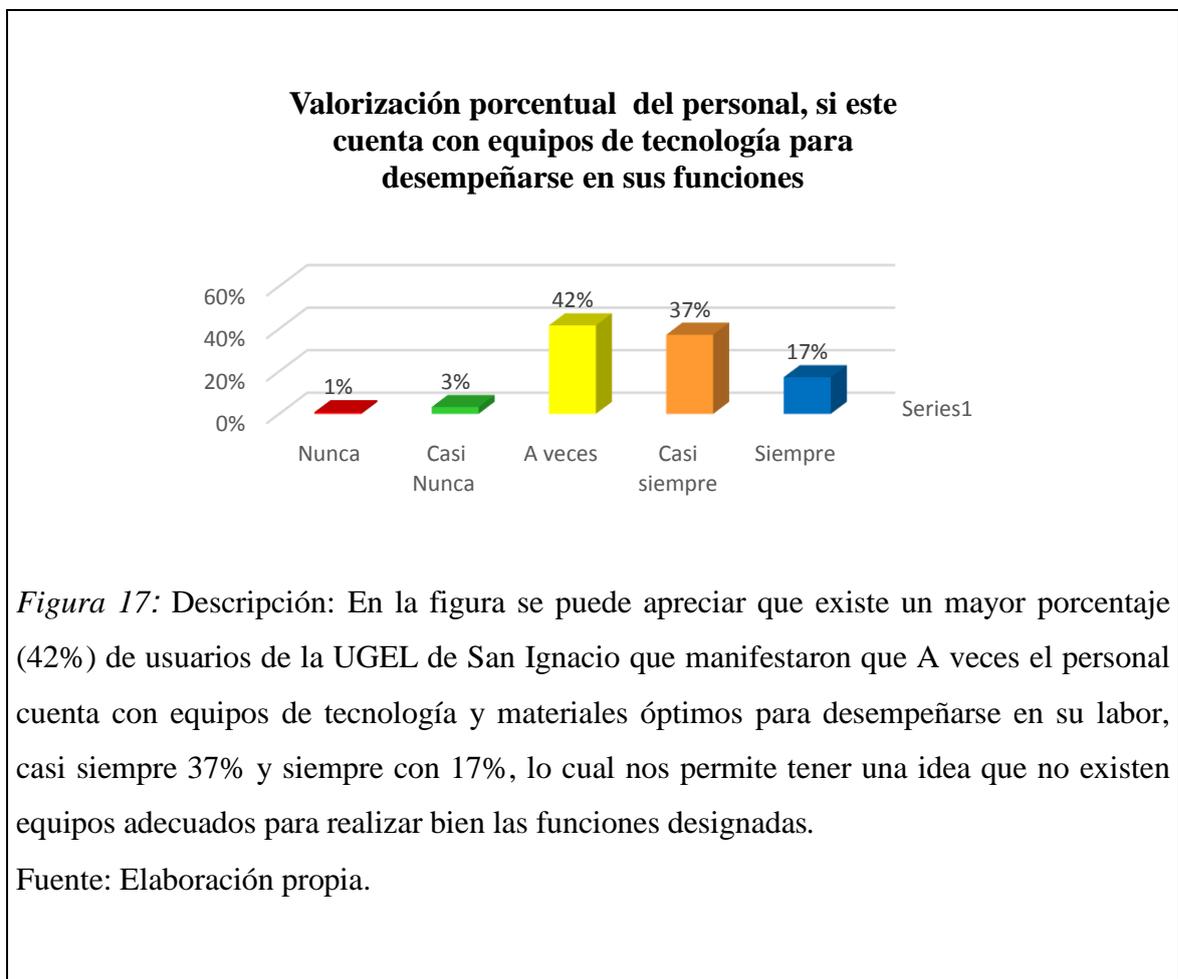


Tabla 16: Percibe que los funcionarios de UGEL San Ignacio siempre agilizan su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	8	3%
Casi Nunca	5	2%
A veces	113	45%
Casi siempre	88	35%
Siempre	36	14%
TOTAL	250	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas.

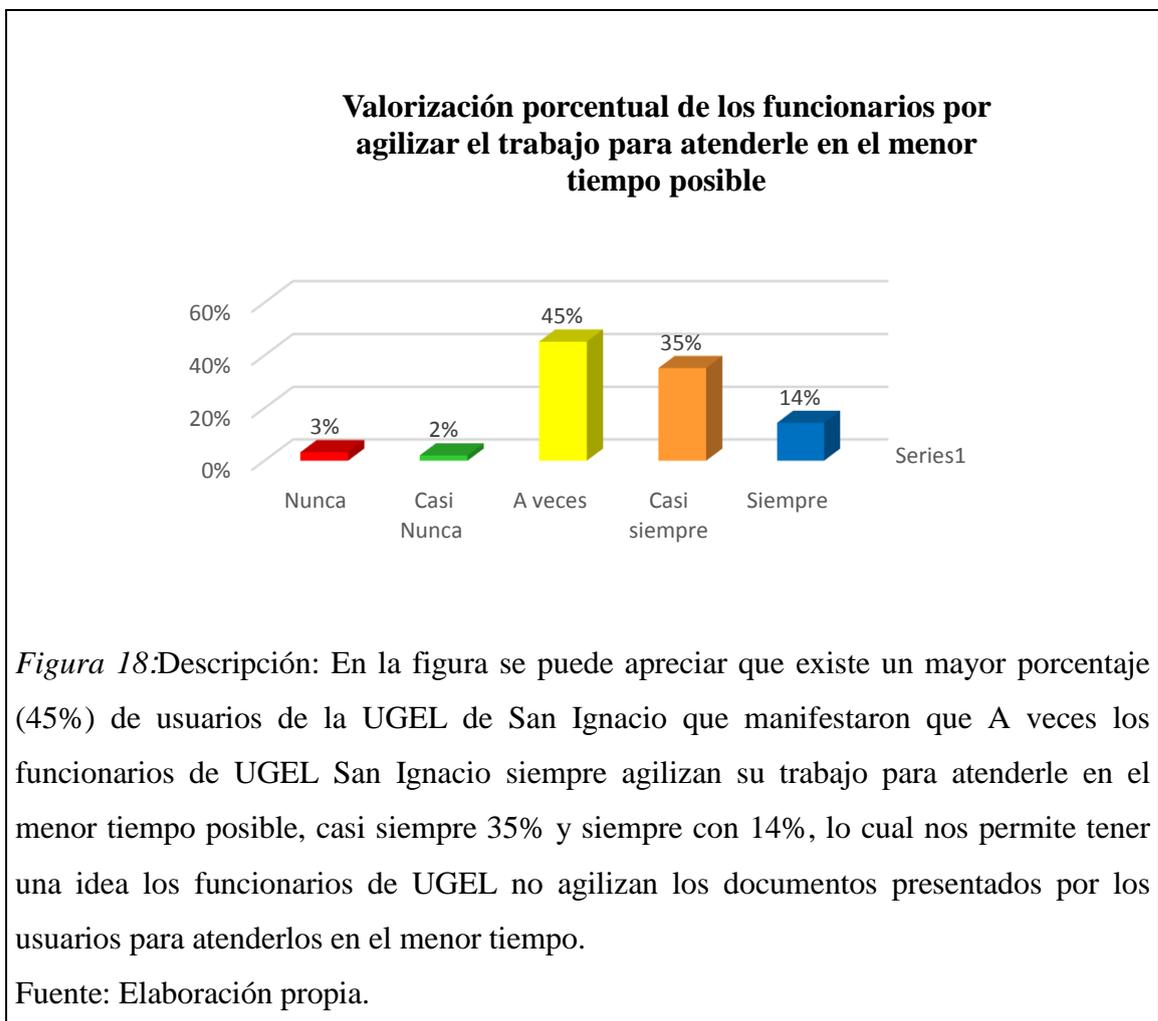


Tabla 17: Respecto a las Capacitaciones que realiza UGEL San Ignacio, como las considera.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	8	3%
Buena	133	53%
Regular	109	44%
Mala	0	0%
TOTAL	250	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas.

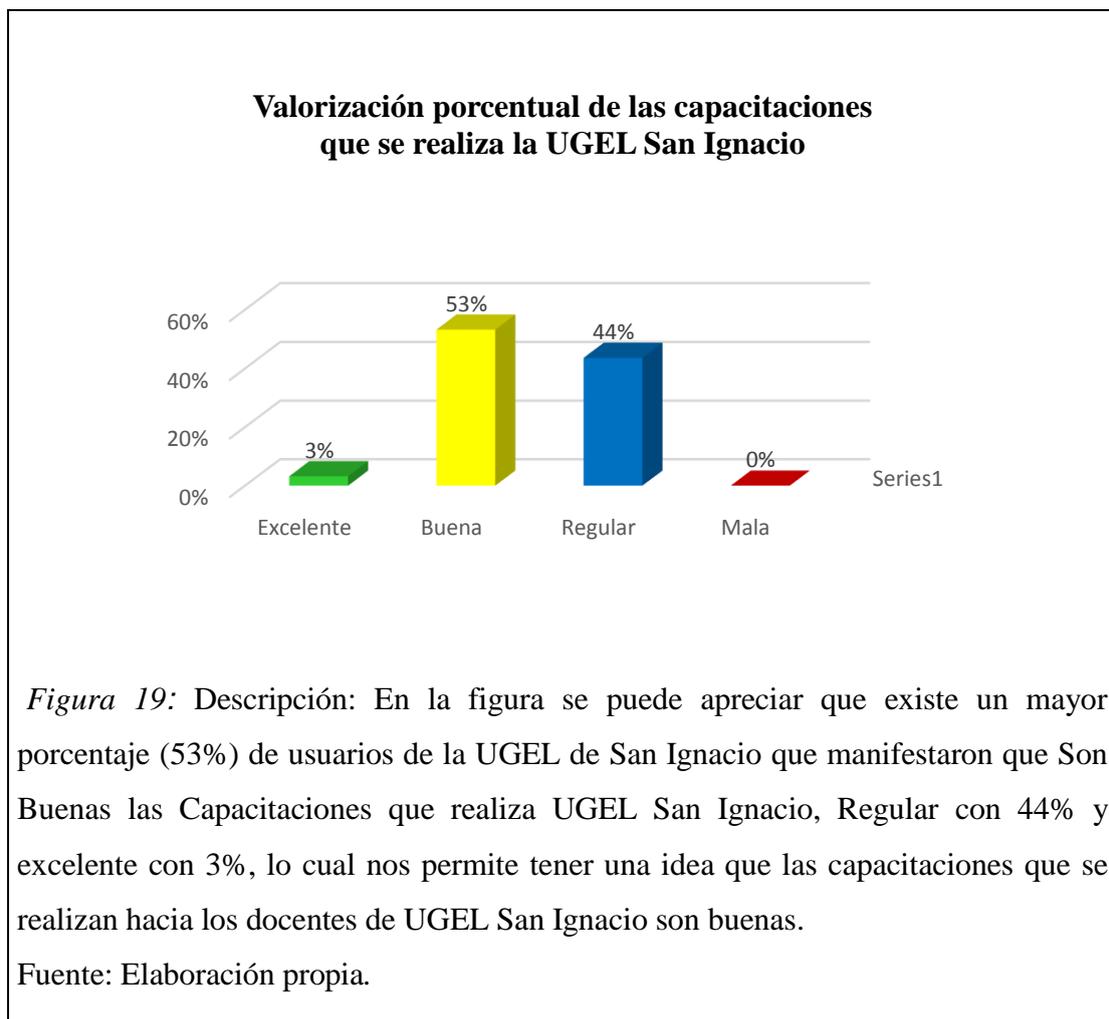


Tabla 18: La Unidad de Gestión Administrativa, Institucional, Pedagógica cumple

sus funciones de manera planificada.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	3	1%
Casi Nunca	5	2%
A veces	56	22%
Casi siempre	108	43%
Siempre	78	31%
TOTAL	250	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas.

Valorización porcentual de las áreas de la UGEL SI, si estas cumplen sus funciones manera planificada

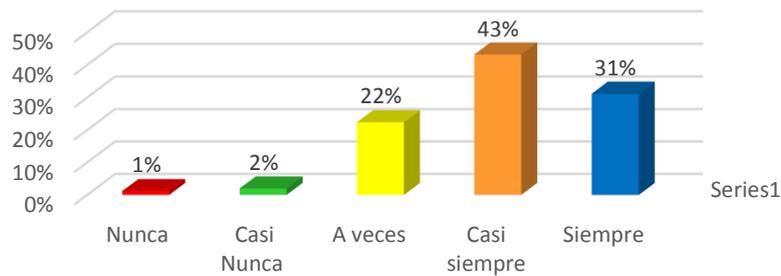


Figura 20: Descripción: En la figura se puede apreciar que existe un mayor porcentaje (43%) de usuarios de la UGEL de San Ignacio que manifestaron que Casi siempre La Unidad de Gestión Administrativa, Institucional, Pedagógica cumple sus funciones de manera planificada, siempre 31% y A veces con 22%, lo cual nos permite tener una idea las áreas de UGEL San Ignacio cumplen con sus funciones de manera planificada.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 19: Hay Coordinación entre las Unidades para una mejor atención a los trámites.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	0	0%
Casi Nunca	6	2%
A veces	112	45%
Casi siempre	94	38%
Siempre	38	15%
TOTAL	250	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas.

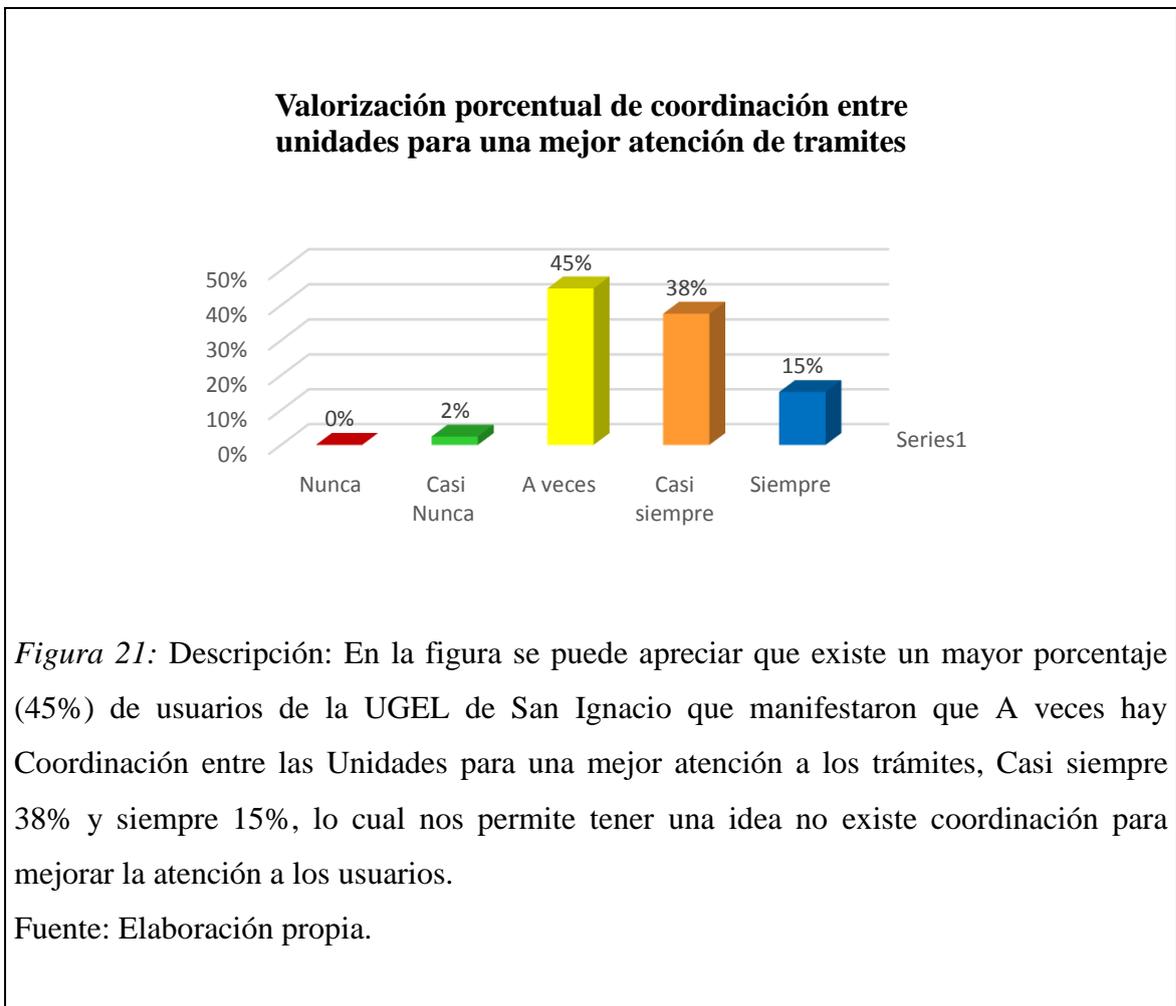


Tabla 20: El proceso del trámite que va a realizar es rápido y sencillo.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	2	1%
Casi Nunca	4	2%
A veces	115	46%
Casi siempre	91	36%
Siempre	38	15%
TOTAL	250	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas.

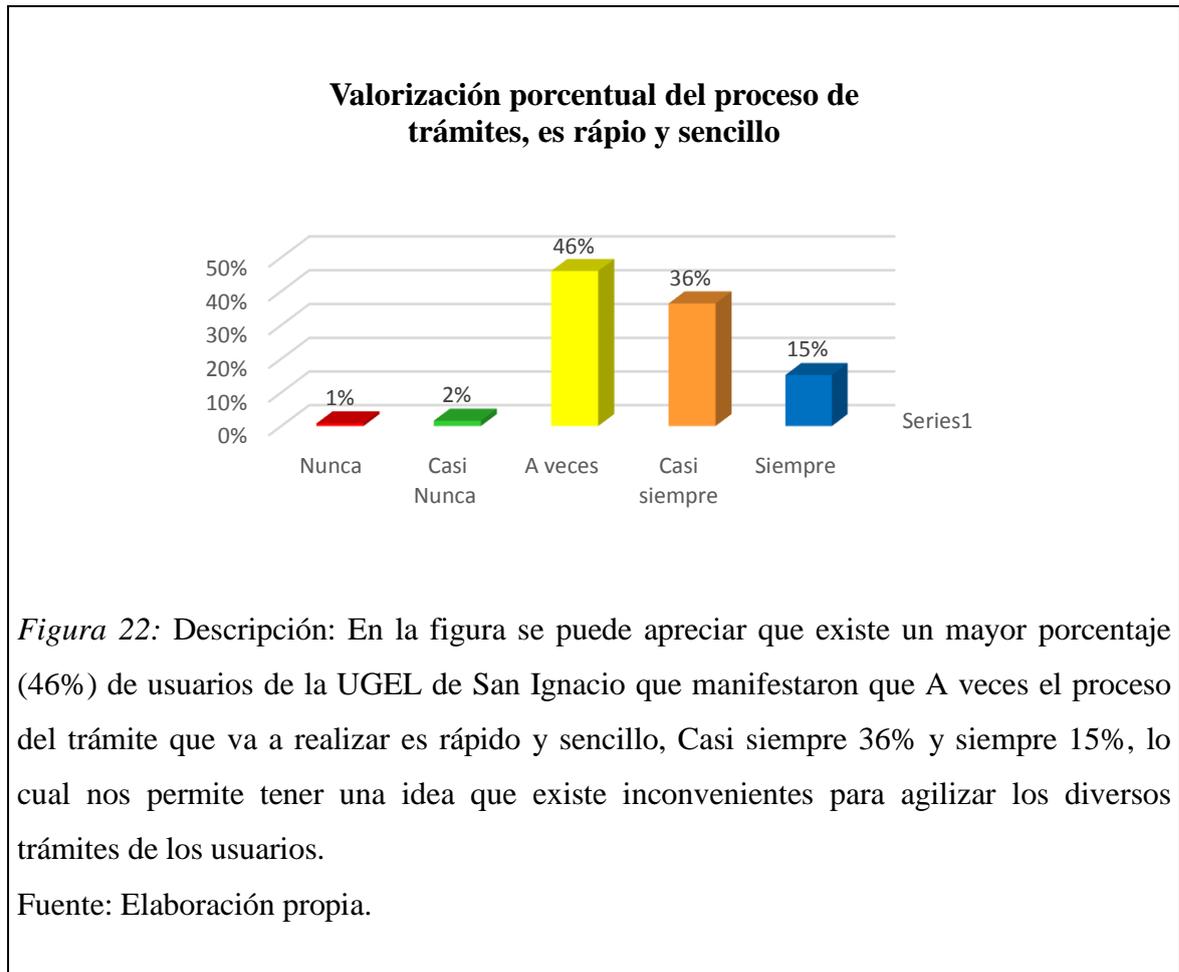


Tabla 21: Creé Ud. Que los horarios de atención son apropiados.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	4	2%
Casi Nunca	7	3%
A veces	97	39%
Casi siempre	92	37%
Siempre	50	20%
TOTAL	250	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

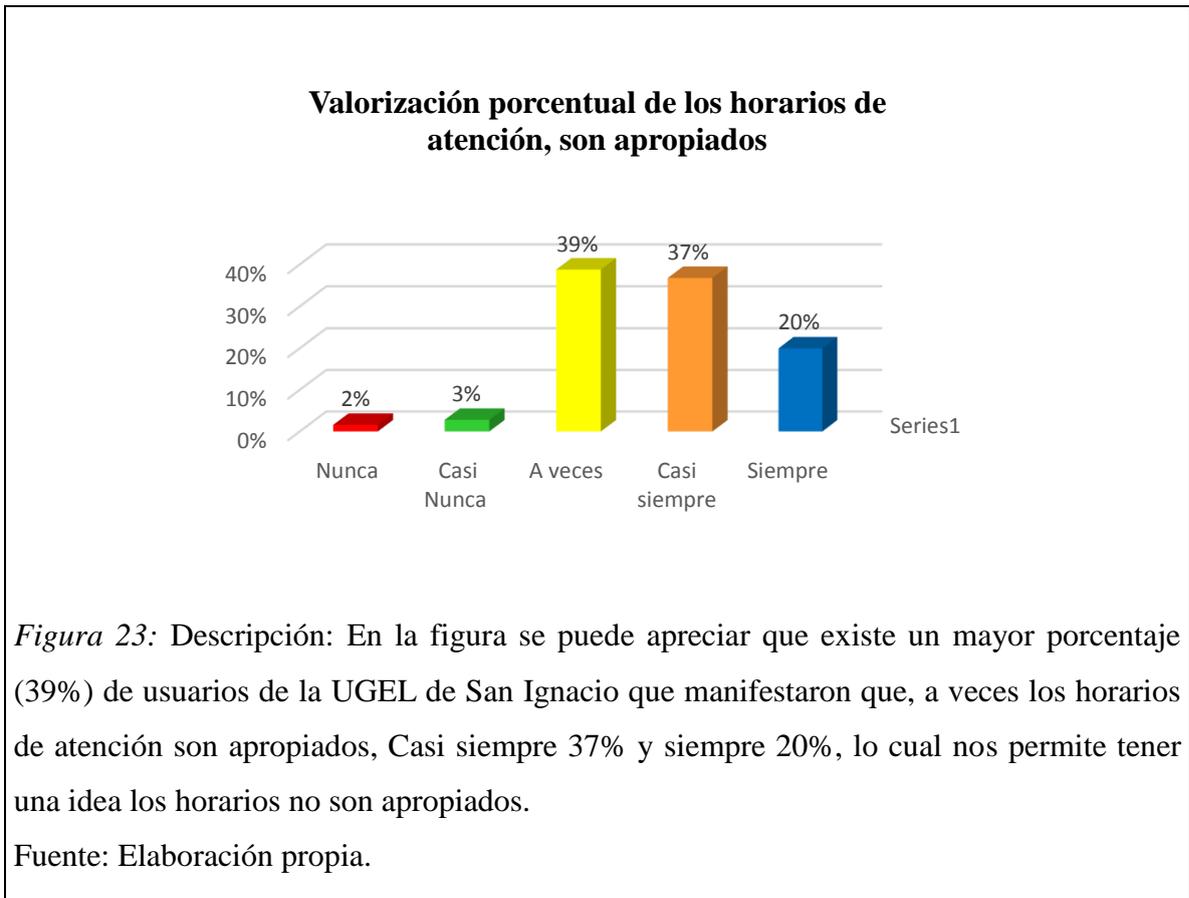


Tabla 22: Cuándo hace el seguimiento de su expediente me brindan la información que necesita.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	2	1%
Casi Nunca	6	2%
A veces	113	45%
Casi siempre	92	37%
Siempre	37	15%
TOTAL	250	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas.

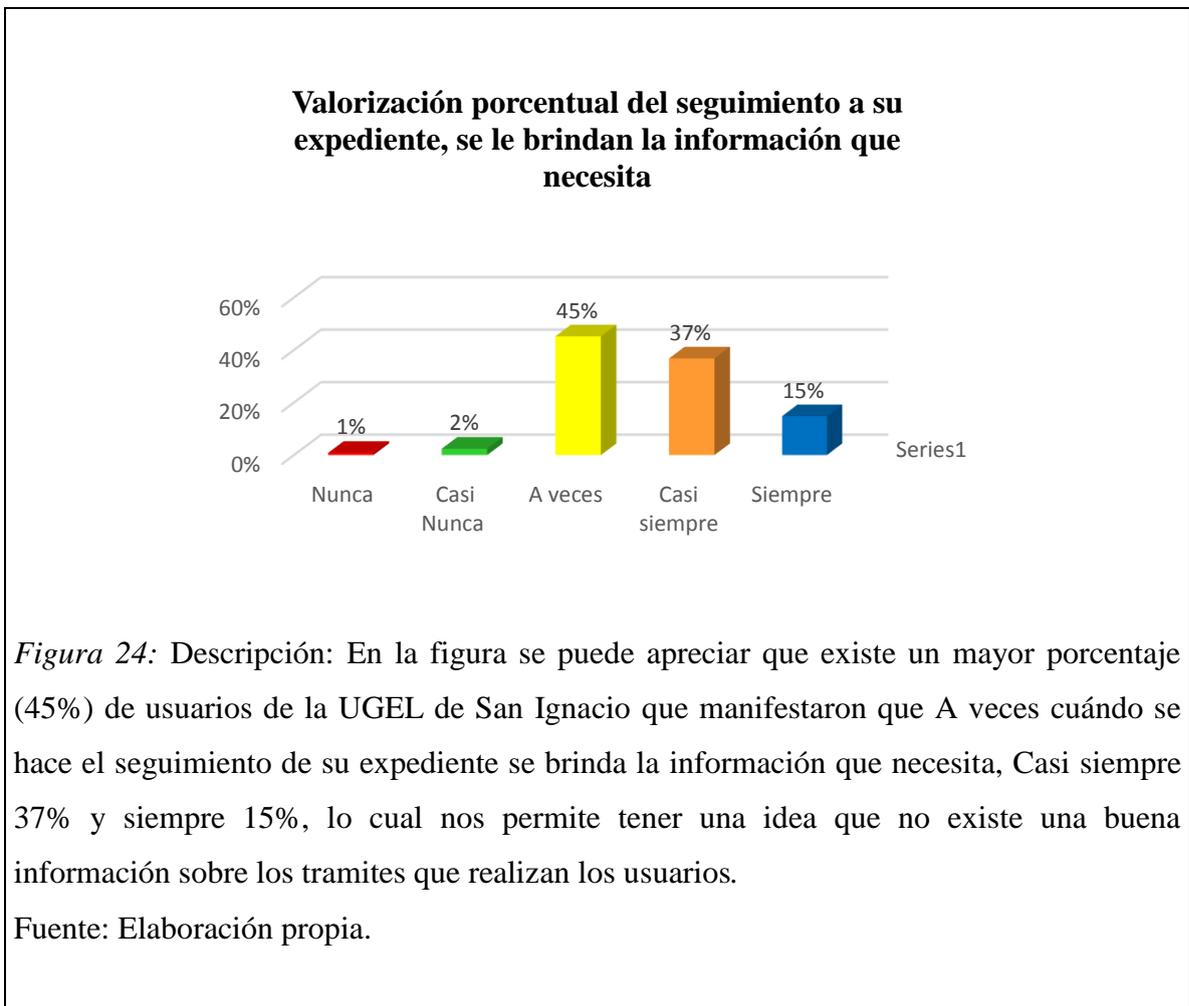


Tabla 23: Las personas que laboran en UGEL San Ignacio emiten información con veracidad.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	0	0%
Casi Nunca	6	2%
A veces	112	45%
Casi siempre	94	38%
Siempre	38	15%
TOTAL	250	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

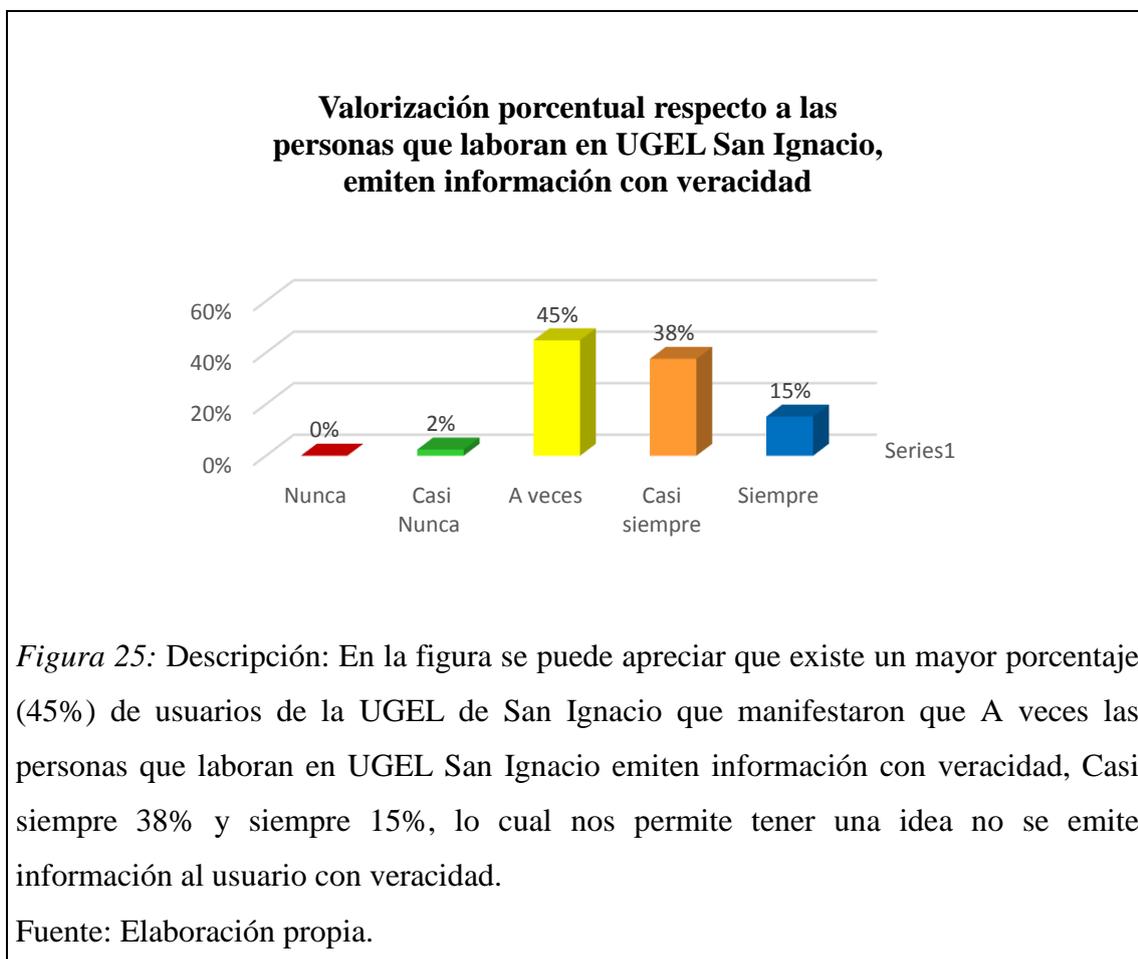


Tabla 24: Lo mantienen informado sobre los cambios que ocurran o puedan ocurrir

durante el proceso de servicio.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	5	2%
Casi Nunca	45	18%
A veces	107	43%
Casi siempre	88	35%
Siempre	5	2%
TOTAL	250	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

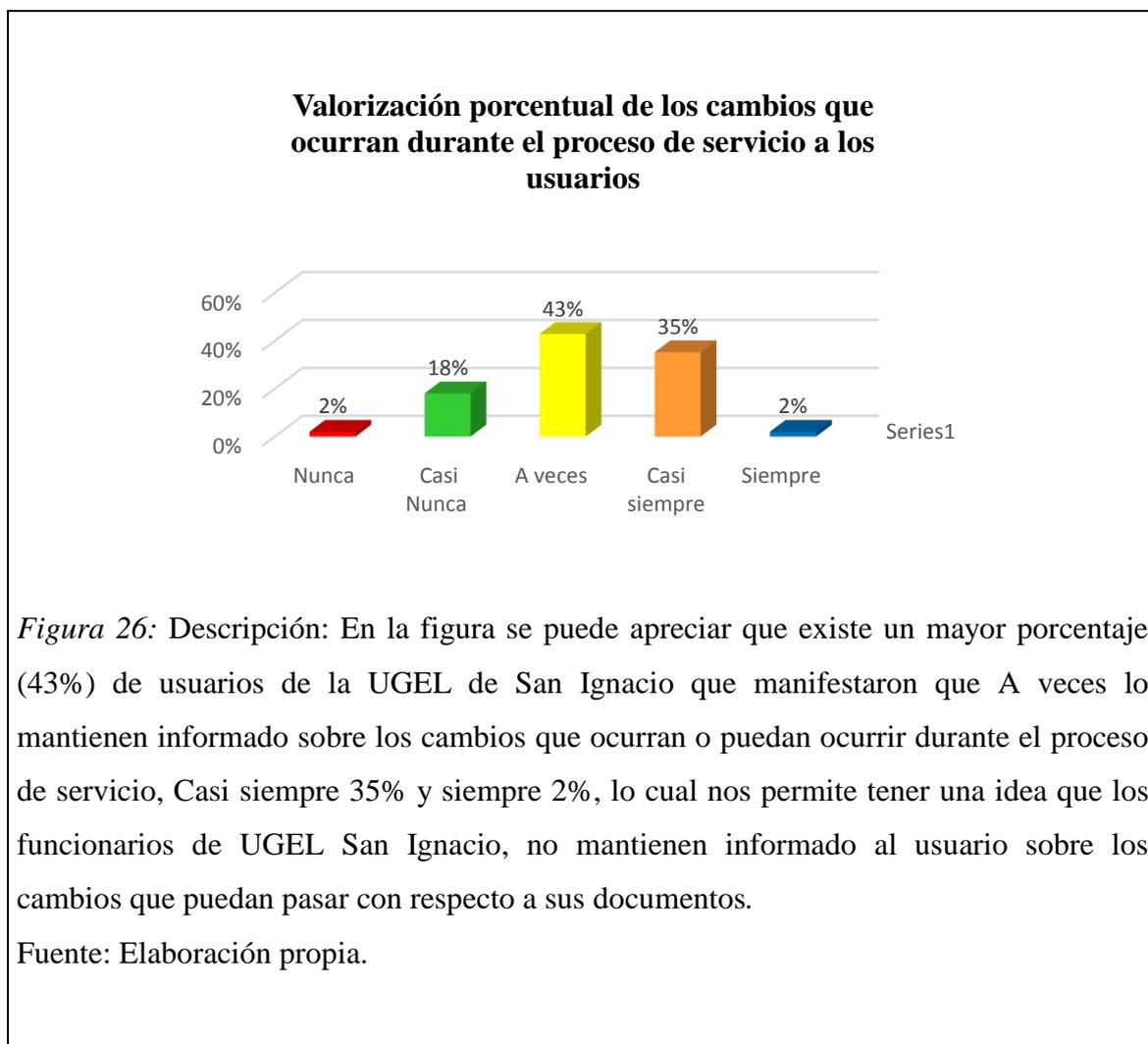


Tabla 25: Es constante la visita a la UGEL San Ignacio para seguimiento a su trámite.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	5	2%
Casi Nunca	0	0%
A veces	116	46%
Casi siempre	91	36%
Siempre	38	15%
TOTAL	250	100%

Fuente. Encuestas Aplicadas.

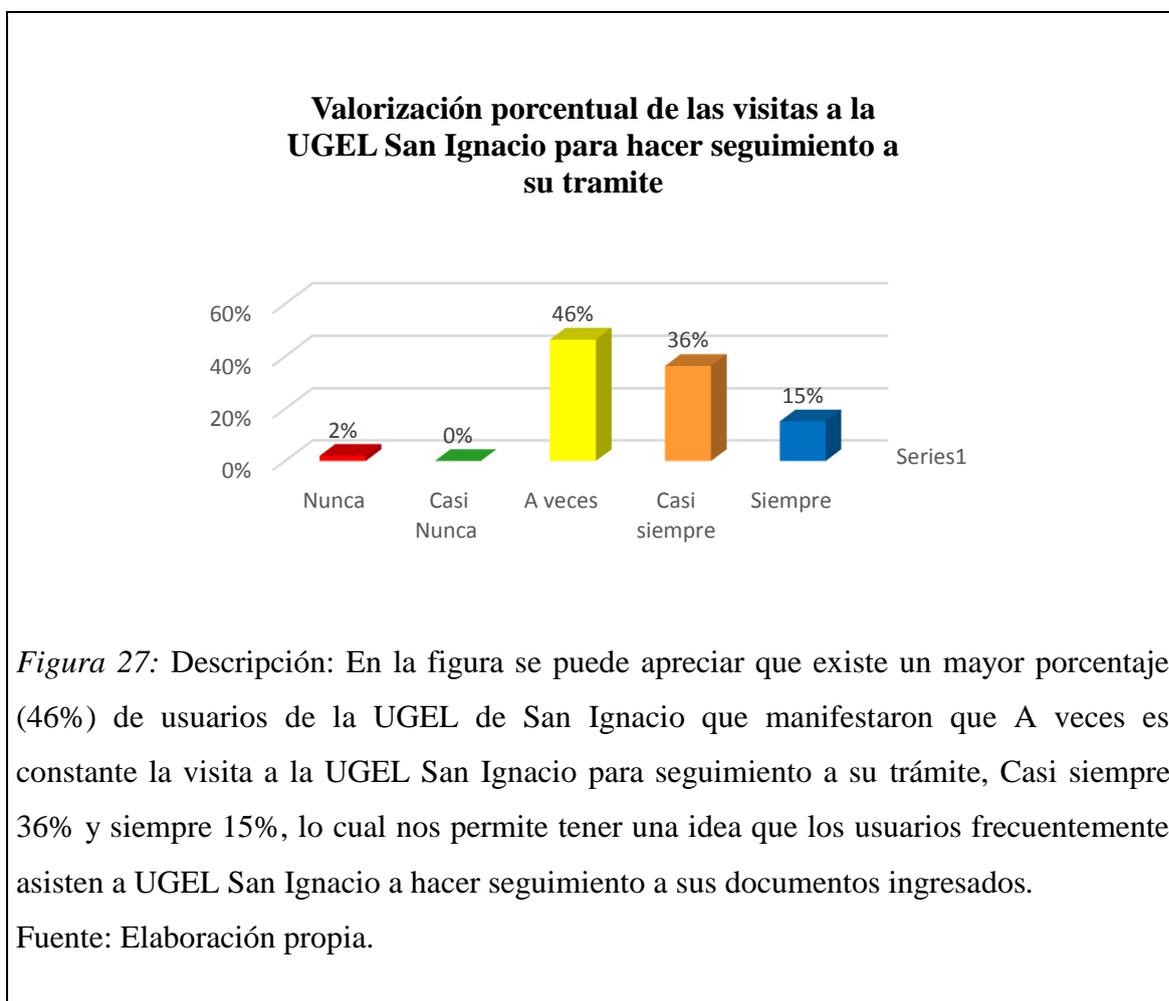


Tabla 26: Respecto a los distintos trámites que Ud. Realiza, lo resuelven en el tiempo adecuado.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	1	0%
Casi Nunca	38	15%
A veces	118	47%
Casi siempre	86	34%
Siempre	7	3%
TOTAL	250	100%

Fuente. Encuestas Aplicadas

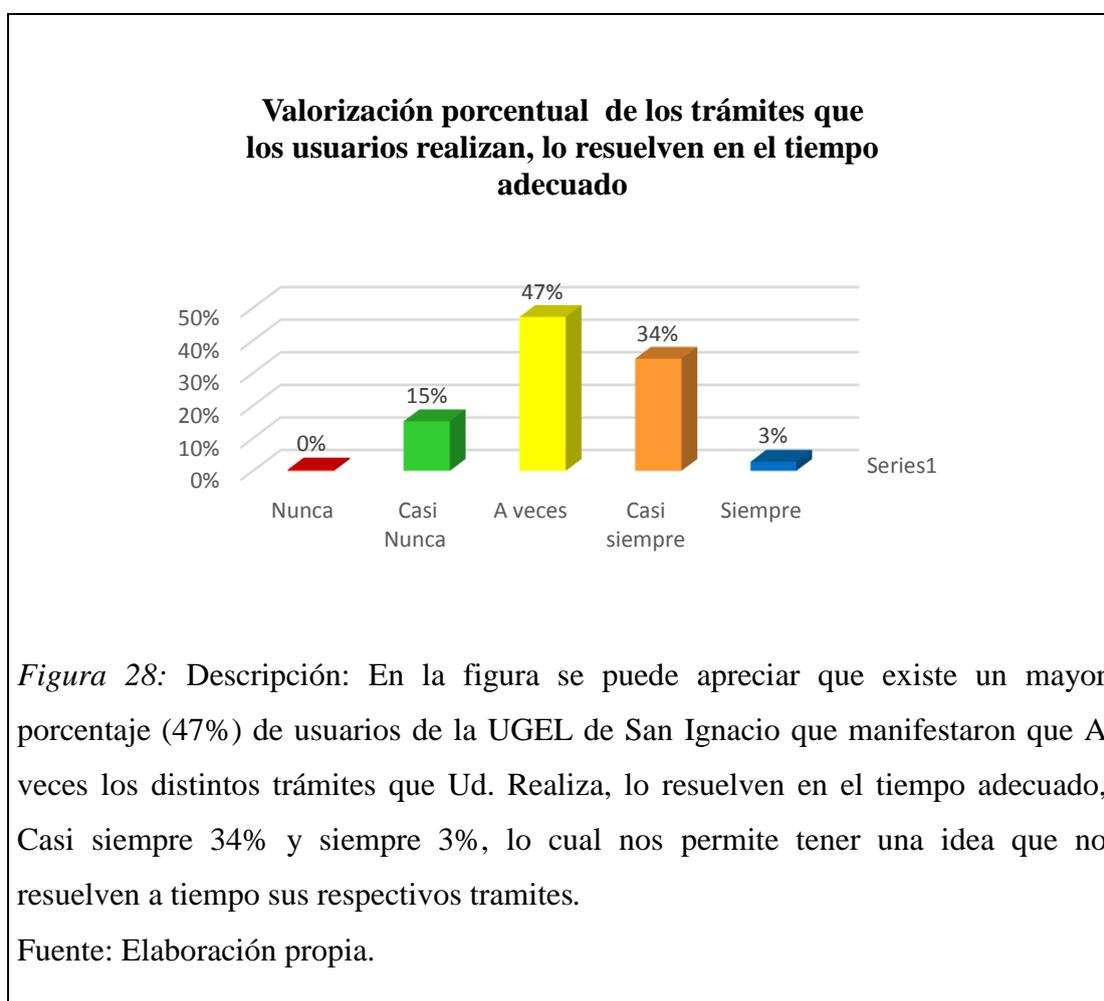


Tabla 27: Con respecto a la entrega de materiales educativos, es entregada a tiempo.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	2	1%
Casi Nunca	3	1%
A veces	125	50%
Casi siempre	78	31%
Siempre	42	17%
TOTAL	250	100%

Fuente : Encuestas Aplicadas.

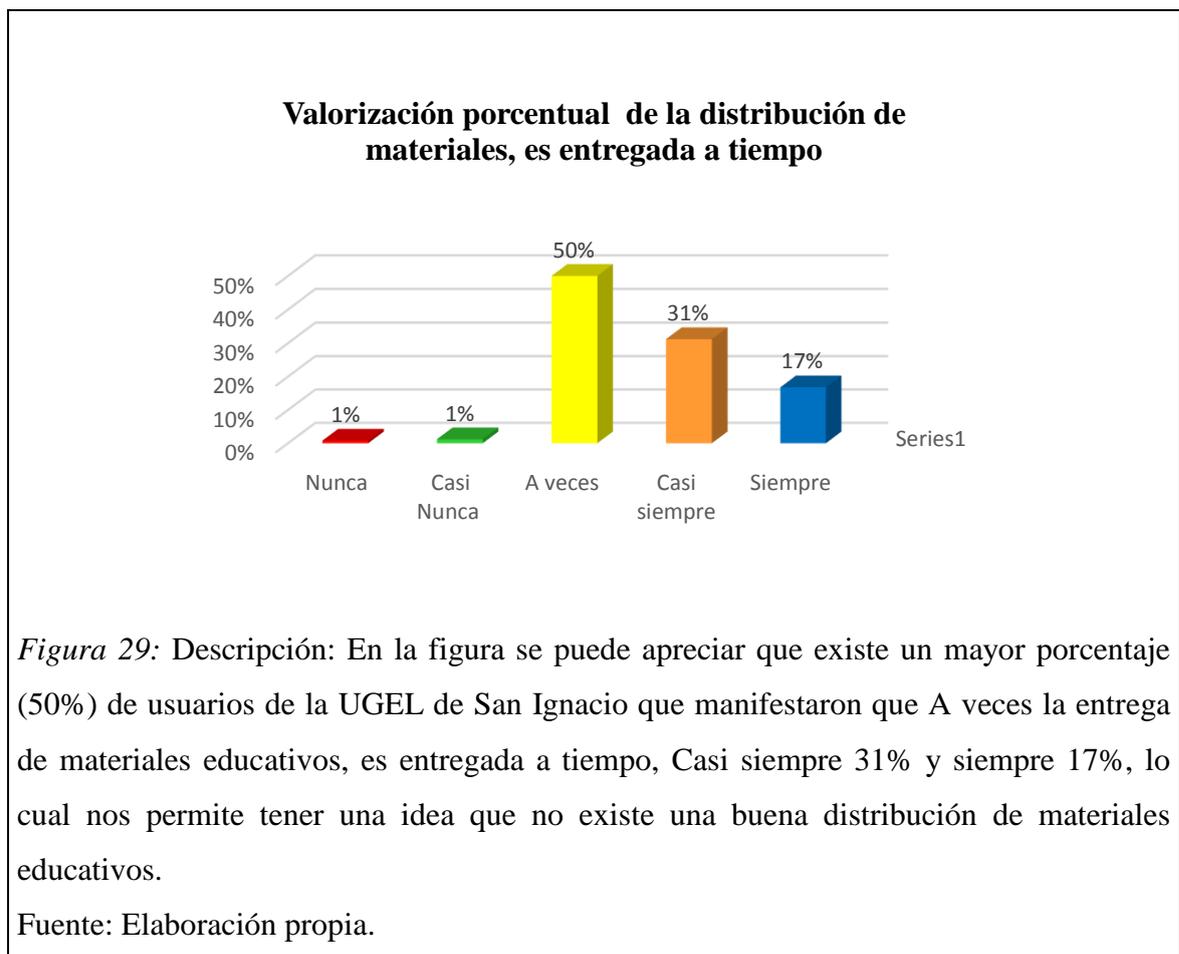


Tabla 28: Hay respeto y estricto cumplimiento con los horarios establecidos.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	3	1%
Casi Nunca	8	3%
A veces	106	42%
Casi siempre	83	33%
Siempre	50	20%
TOTAL	250	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas.

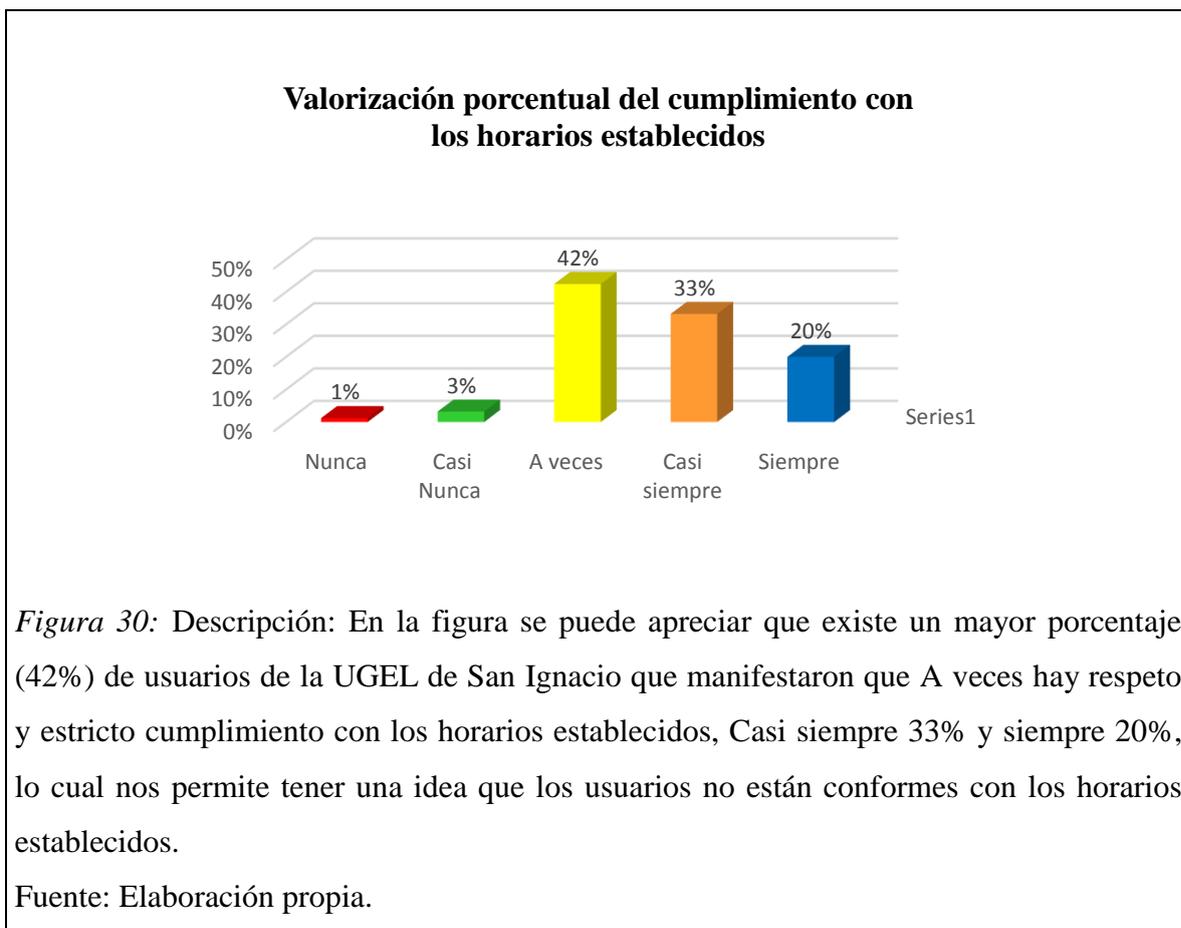


Tabla 29: Hay coordinación y planificación para mejorar la atención a los usuarios.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	3	1%
Casi Nunca	8	3%
A veces	112	45%
Casi siempre	89	36%
Siempre	38	15%
TOTAL	250	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas.

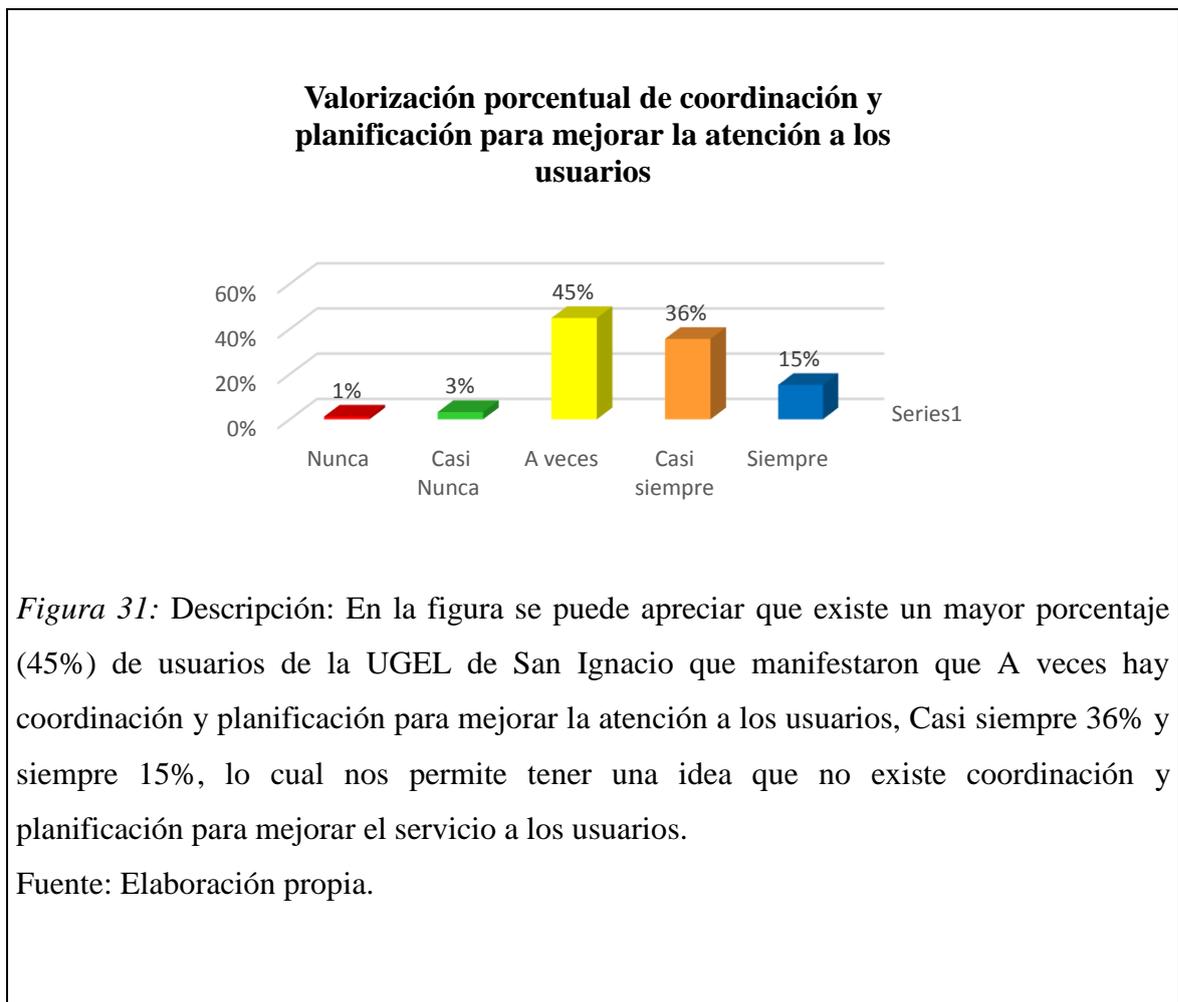


Tabla 30: Cómo califica Ud. El trato y la atención que le brindan en función a sus necesidades personales y el interés que demuestran por lo que necesita.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	1	0%
Buena	98	39%
Regular	117	47%
Mala	34	14%
TOTAL	250	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas.

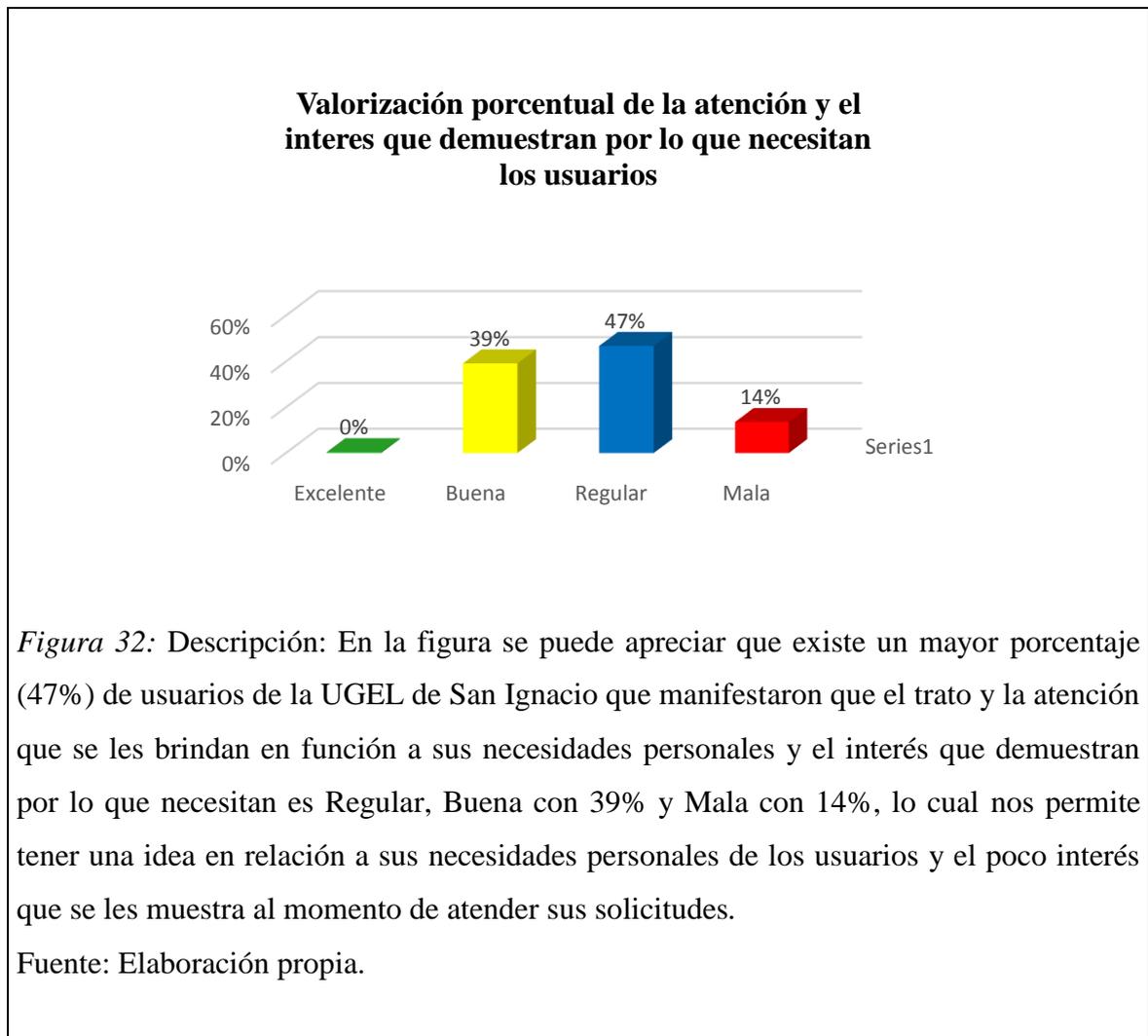
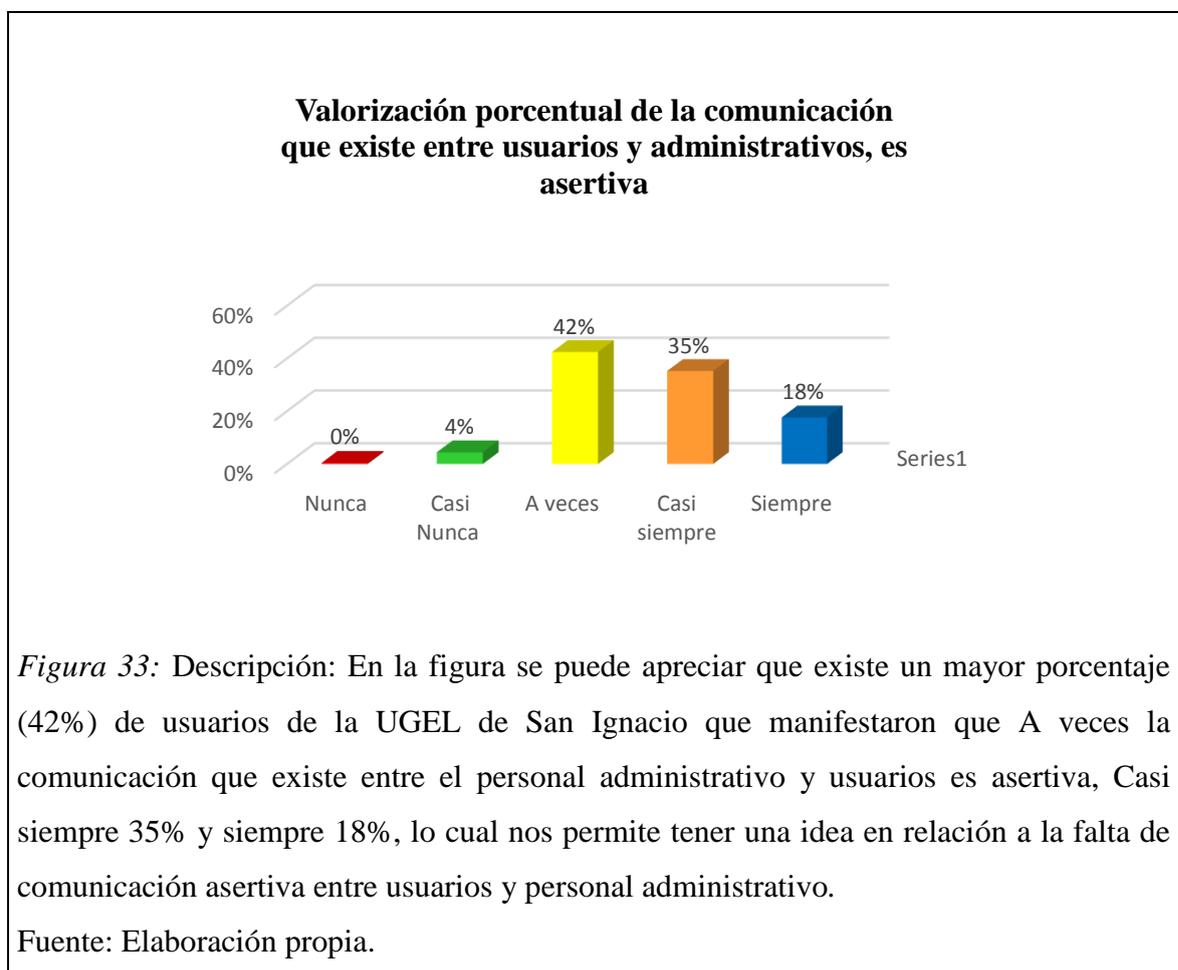


Tabla 31: Cuándo acude a UGEL San Ignacio la comunicación que existe entre el personal administrativo y usuarios es asertiva.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	1	0%
Casi Nunca	11	4%
A veces	106	42%
Casi siempre	88	35%
Siempre	44	18%
TOTAL	250	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas.



4.2 Discusión de resultados

La presente investigación se desarrolló sobre el “Plan de Benchmarking”, se estimó que al ejecutar el plan de benchmarking mejorara la atención a los usuarios en la “UGEL San Ignacio”, pues cumple con los objetivos, corroborar con la hipótesis ejecutada en dicho estudio.

Por ello, se logra realizar dichos objetivos específicos por tanto evalúa a usuarios de UGEL SAN IGNACIO mediante dimensiones planeadas tales como: planificación, servicio, calidad, actividad, suministro y cliente, lo cual permite descubrir los puntos más importantes que se están dando en la mala atención a los usuarios de UGEL San Ignacio.

En lo que se refiere al interés de atender las necesidades del usuario en la UGEL San Ignacio mencionados en la Tabla 2 y Figura 6, se encontró que el 45% de los colaboradores tienen esa disponibilidad y un 36% casi siempre y una minoría del 2% no tiene ningún interés de atender las necesidades de los usuarios, lo cual guarda relación con la investigación de Mendoza et al (2012), en su tesis realizada en Bogotá, Colombia titulada Proyecto benchmarking de Facultades de Administración de Empresas Nacionales e internacionales, tuvo como objetivo orientar a determinar los aspectos más notables de las diferentes practicas académicas las cuales servirán para mejorar los procesos de acreditación y el servicio a los estudiantes y grupos de interés.

En lo concerniente al mejoramiento de la Gestión de la Educación en la UGEL San Ignacio mencionados en la Tabla 8 y Figura 12, se encontró que la organización pública está comprometida con ese propósito ya que se encontró un alto porcentaje de aceptación 84% y esto tiene concordancia con la investigación de Tavera (2016), en su trabajo de investigación denominado Relación de la Calidad de Servicio con la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016, el trabajo de investigación tiene como propósito determinar el mejoramiento de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

De igual forma en lo que se refiere a las capacitaciones que se realizan en UGEL San Ignacio y que se consideran en la Tabla 16 y figura 20, nos arroja que un 53% consideran que son buenas y un 44% regular y solo un 3% excelente, lo cual se debe de poner más énfasis en mejorar los procesos para dar una mejor atención a los usuarios, esto tiene concordancia por lo manifestado por Novoa (2014), La finalidad de demostrar que la aplicación de un taller en inteligencia emocional en el área de Atención al Cliente mejoró la calidad de servicio brindada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario. Se utilizó el diseño en sucesión o en línea donde se usó un solo grupo que sirve como grupo experimental y testigo de sí mismo, empleando la técnica de la encuesta, para lo cual se elaboró un cuestionario. Los resultados de la investigación llegaron a la conclusión que mediante la implementación del taller en inteligencia emocional mejoró la calidad de servicio viéndose reflejado en las tablas y gráficos presentados del pre – post del taller logrando una percepción positiva por parte de los socios hacia la Cooperativa.

CAPITULO V
PROPUESTA DE
INVESTIGACIÓN

V. CAPITULO INTRODUCCIÓN

Se presenta una propuesta de un Plan de Benchmarking en donde se expone la misión y visión de la UGEL San Ignacio, así como también los objetivos que se pretenden lograr con la realización del plan. Por ello contiene las estrategias idóneas para contribuir al mejoramiento de los factores que inciden en la mala atención a los usuarios.

Su implementación permitirá determinar objetivos de calidad, requisitos y necesidades de los usuarios finales, así como también identificar los procesos para atender las necesidades y expectativas de los usuarios finales, medir y analizar los procesos y aplicar la mejora continua de la organización.

PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

DISEÑO DE PLAN DE BENCHMARKING

Este plan busca la optimización del servicio donde los funcionarios se preocupen por entender las necesidades de los ciudadanos, motivo por el cual se hace necesario diseñar un Plan de Benchmarking como medio para la mejora continua, que permita identificar problemas, sus causas y proponer acciones de mejorar para lograr la implementación de un servicio de calidad acorde a los requisitos y necesidades de los usuarios finales (docentes, estudiantes, padres y madres de familia).

¿A quién está dirigida este Plan de Benchmarking?

El presente plan está dirigida a todos los trabajadores que laboran en la UGEL San Ignacio.

¿Qué beneficios se obtiene al Diseñar un Plan de Benchmarking?

- Mejoramiento del Planeamiento en la entidad.
- Comunicación efectiva entre los funcionarios de la entidad y el usuario final.
- Incremento de la satisfacción del usuario final.
- Garantía de la calidad del servicio que brinda la entidad.
- Mejora del desempeño y coordinación de los procesos.

¿Qué esperamos lograr?

- Proporcionar los elementos claves para la implementación exitosa del Plan de Benchmarking y así mejorar la atención a los usuarios de la UGEL San Ignacio.

¿Cuáles son los Procesos a Seguir

Se lleva a cabo de forma sistemática y en cada proceso de la organización, planeando, controlando y mejorando los procesos que influyen en el cumplimiento de los requisitos y satisfacción del usuario final.

Planear

Establecer los objetivos necesarios para obtener resultados en concordancia con los requisitos del usuario final.

Hacer

Ejecución de los Procesos.

Verificar

Seguimiento y medición de los procesos respecto a los objetivos y estrategias trazadas.

Actuar

Realizar acciones tomadas para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

5.1 Objetivos

a. Objetivo General

Proponer el Plan de Benchmarking para mejorar la atención a los usuarios de la UGEL San Ignacio 2016.

b. Objetivos Específicos.

- Capacitar y orientar a los colaboradores utilizando estrategias de Benchmarking.
- Monitorear a los colaboradores de UGEL San Ignacio, mediante actas de reunión de calidad de servicio.
- Organizar grupos de inter aprendizaje para leer y aprender y así poder fortalecer las capacidades y habilidades de los colaboradores.
- Mejorar la calidad del servicio de los colaboradores de la UGEL San Ignacio
- Brindar una atención eficiente a los usuarios de la UGEL San Ignacio.

5.2 MISIÓN

Al 2021, La Provincia Fronteriza de San Ignacio será una sociedad con una educación integral, inclusiva, productiva e innovadora, que promueva el desarrollo de capacidades y viva comprometida con el cuidado del medio ambiente para su desarrollo sostenible, logrando afirmar su identidad e interculturalidad; promotora de una cultura de paz, mediante la práctica de valores.

VISIÓN

Somos una sociedad fronteriza, ecológica y pluricultural que ofrece una formación integral, inclusiva, productiva, innovadora y ambiental en educación básica regular, alternativa, especial, superior y técnica productiva, mediante una gestión institucional, administrativa y pedagógica de calidad con transparencia. Practicamos una convivencia democrática, sustentada en valores y en un desarrollo sostenible.

VALORES

Los valores que practicamos en la UGEL - San Ignacio son: la Justicia Respeto, Solidaridad, Libertad, Democracia, Honestidad, Amor, Paz, Responsabilidad, Empatía, Innovador, Ética Profesional y FE.

Figura 34 FODA de UGEL San Ignacio

<i>Fortalezas</i>	<i>Oportunidades</i>
<ul style="list-style-type: none">*Al servicio de toda la Provincia de San Ignacio.*Adecuada infraestructura.*Personal con experiencia*Interés de los docentes en capacitarse y actualizarse.*UGEL San Ignacio con actitud democrática.*Liderazgo institucional y articulación en el ámbito de influencia.	<ul style="list-style-type: none">*Avance en la ciencia y uso de tecnología.*Disminución de precios de equipos de última generación.*Considerar a la educación como un factor de desarrollo y mejora del nivel de vida.
<i>Debilidades</i>	<i>Amenazas</i>
<ul style="list-style-type: none">*La demora en el proceso de trámite.*Constantes cambios de personal en la Sede.*Insuficiente presupuesto asignado.*Personal que se incorpora a la Sede sin experiencia en la función Pública.	<ul style="list-style-type: none">*Reducido uso de la tecnología por parte de las Instituciones Educativas Públicas.*Mal uso de los medios de Comunicación.

Fuente: Elaboración Propia

5.3 BENCHMARKING

Pasos para implementar un Benchmarking interno

1. Planteamiento: Consiste en identificar a los colaboradores que brindan una mala atención a los usuarios para poder capacitarlos y motivarlos a que puedan adaptarse a un plan de mejora en la institución.

2. Recolección de datos: La información que se utilizara para medir el desempeño de cada colaborador, será mediante encuestas, evaluaciones entre colaboradores, y estará a cargo del responsable de Recursos Humanos.

3. Identificación de datos: Una vez realizado las evaluaciones se procede a identificar a los colaboradores que brindan el mejor servicio a los usuarios como también al colaborador que no brindo una adecuada atención a los usuarios.

4. Toma de decisiones: Se debe llegar a una conclusión a partir de los datos analizados con el fin de implementar las mejoras en el área analizada y así aumentar la competitividad del área.

Para la toma de decisiones se ha previsto considerar dos situaciones:

***El colaborador no realiza con el protocolo de atención:**

A la tercera falta se emitirá un memorándum de llamada de atención.

***El colaborador que realiza el protocolo de atención:**

Se lo premiara mediante incentivos como: resolución de felicitación, cena familiar, día libre.

5.4 Diagnóstico Del Proceso De Benchmarking

- Orientamos a los colaboradores planteando estrategias como capacitaciones, incentivos, felicitaciones, para que se sientan motivados en la aplicación de este nuevo sistema de Gestión de la calidad, aplicando la buena práctica de la UGEL Jaén y sabemos que a futuro con el esfuerzo de todos los colaboradores de la UGEL San Ignacio, se logrará brindar una atención de calidad, es por ello que todas las jefaturas están comprometidas en animar a su personal para obtener una mejor Atención a los usuarios.
- La primera etapa principal se basa en una buena formación y comunicación asertiva.
- El compromiso del personal Administrativo es brindar la mejor amabilidad, oportunidad y asesoría estos atributos son los que nos ayudaran a ser mejores en atender todos los requerimientos, trámites o solicitudes presentadas.

5.5 Mejora Continua

El procedimiento que utilizaremos es el copiar la buena práctica de UGEL Jaén titulada: Modulo Integrado de atención al usuario (MIAU), por lo tanto se tendrá en cuenta los siguientes pasos para poder reducir el tiempo de atención a los usuarios:

- Se aprobó un nuevo horario de atención, y se redujo el tiempo de trámite de cinco días a medio día para la entrega de los certificados de estudios.

- Para el informe escalafonario, se redujo de siete días a medio día, y los tiempos de atención se redujeron en reasignaciones, permutas, constancia de trabajo y asignación por tiempo de servicio, y como resultado se obtuvo lo siguiente:

- Reducción de tiempo de trámites de los usuarios en la UGEL.
- Disminución de ausentismo injustificado de docentes y directores en las II.EE.
- Se instaló un módulo de atención con cuatro ventanillas que son los trámites más recurrentes: mesa de partes, boletas, caja, orientación al usuario y fedatario.

- Se habilitó una línea telefónica directa, el Fono UGEL: atendida por el responsable de la Oficina de Orientación al usuario. A través de esa línea se brinda servicio de consultas, seguimiento de documentos, recibir información de las I.I.EE.
- Se instaló la atención preferencial.
- Se instaló el libro de reclamaciones al alcance de los usuarios.
- Se habilitó la atención a los usuarios los fines de semana.

5.6 Actividades del Plan.

DESCRIPCIÓN	CRONOGRAMA												Fuente : Elaboración propia		
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
Aprobación del Plan				x											
Taller de Capacitación							x								
Evaluación de Taller								x							
Informe Final								x							

5.7 E
strate
gias a

utilizar

- Capacitación al personal.
- Incentivo al personal

5.8 PRESUPUESTO GENERAL DE LAS ACTIVIDADES

Estrategias	Temas	Objetivo	Actividades	Responsabl e	Resultado	Periodicida d	Descripción	U.M	Cantid ad	C.U	Costo Total	Total Presupuest o
I taller de capacitación al personal de la Entidad - Duración (01 día)	*Atención al cliente.	* Sensibilizar a los colaboradores de la UGEL San Ignacio, a brindar un servicio de calidad utilizando las conductas observables como son, amabilidad, oportunidad y asesoría.	.- Informar sobre el programa al Director de la UGEL.	Responsabl e de recursos humanos	Favorable	1 vez	Almuerzos (120 personas x 1 día)	unidad	120	S/. 7.00	S/. 840.00	S/. 2,450.00
	*Calidad en el servicio.		.- Costos de los ponentes y material a utilizar.				Refrigerios (Break) (120 personas x 1 día * 1 veces diaria)	unidad	120	S/. 4.00	S/. 480.00	
	*Competencias Personales para prestar un Servicio de Calidad		.- Autorización para la ejecución del taller				01 Ponentes para el taller por 1 día Incluye Material + IGV	unidad	1	S/. 1,080.00	S/. 1,080.00	
	*Trabajo en Equipo		.- Fecha del taller				Auditorio (de la misma entidad)	unidad	1	S/. 0.00	S/. 0.00	
			.- Invitación al taller				Ambientación de local	unidad	1	S/. 50.00	S/. 50.00	
			.- Ejecución del taller				Laptop (misma entidad)	unidad	1	S/. 0.00	S/. 0.00	
			.- Resultados.				Micrófonos (misma entidad)	unidad	1	S/. 0.00	S/. 0.00	
							Proyector (misma entidad)	unidad	1	S/. 0.00	S/. 0.00	
Incentivo al personal	Motivación, personal y liderazgo	* Reconocimiento al mejor trabajador por su excelente atención al servicio.	.- Informar sobre el programa al Director de la UGEL.	Responsabl e de recursos humanos	Excelente	1 vez	Resolución de felicitación al mejor trabajador	unidad	1	S/. 0.50	S/. 0.50	S/. 100.50
			.- Elaboración de la resolución de felicitaciones				Cena familiar	unidad	1	S/.100.00	S/. 100.00	
			.- Reserva de la cena familiar (restaurant)				Día Libre	unidad	1	0	S/. 0.00	
			.- Hacer entrega del premio correspondiente.									
TOTAL GENERAL											S/. 2,550.50	

Fuente: Elaboración Propia

5.9 Financiamiento

Se presenta la propuesta del Plan de Benchmarking, el cual el costo total de la propuesta será financiado por la UGEL San Ignacio.

5.10 Seguimiento del Plan de mejora

Para el seguimiento del Plan de mejora se realizara una revisión mensual de los avances logrados en su desarrollo, como también las dificultades presentadas.

En este caso el seguimiento consta de:

***Seguimiento Interno:** se hará una evaluación interna a cada colaborador, el responsable dispuesto en acta, es quien deberá rendir el informe al jefe inmediato sobre el avance del cumplimiento.

***Seguimiento externo:** lo realiza el responsable de Recursos Humanos, quien hará un monitoreo del plan de mejora a todos los colaboradores mediante encuestas de satisfacción a los usuarios.

5.11 Elaboración de actas de implementación del Plan de mejora.

Acta de reunión mensual

FECHA: San Ignacio, 23 de mayo de 2016.

PARTICIPANTES: Todos los colaboradores de UGEL San Ignacio

PROBLEMA TRATADO	META ACORDADA	
Asesoría	Estudiar MOF, MAPRO	
MEDIDAS ADOPTADAS PARA CUMPLIR LA META:	RESPONSABLE DE SUPERVISAR EL CUMPLIMIENTO:	RESPONSABLE DE LA DINAMICA:
Capacitaciones sobre atención al cliente	Vanessa Pesantes Soriano	Sonia Coronado Núñez

OBSERVACIONES: Por inicio a la nueva gestión de calidad se llegó a un 50% en las evaluaciones.

Fuente: Elaboración Propia

5.12 Tabla de Responsables del Plan.

Responsables	Fuentes de Financiamiento	Resultados obtenidos
*Director de la UGEL *Responsable de RRHH. *Auditor	El costo total de la propuesta será financiado por la UGEL San Ignacio.	Se medirá mediante monitoreo mensual a cargo del responsable de Recursos Humanos, aplicando encuestas a los funcionarios de la UGEL San Ignacio, a fin de realizar el seguimiento del Cumplimiento de mejora en la calidad del servicio a los usuarios.

Fuente: Elaboración Propia

5.13 Evaluación

- A termino de los capacitaciones se emitirá un informe al Director de la UGEL San Ignacio de lo actuado, en él se detallara el nivel de logro alcanzado en cada una de las metas que persigue este Plan, además las sugerencias de mejora que permitan brindar un servicio de calidad a los usuarios de UGEL San Ignacio.
- Se evaluará durante todo el proceso y los resultados para determinar la efectividad de las acciones planificadas y su impacto en la población.

CAPITULO VI
CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

VI. CAPITULO CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

La implementación de un Plan de Benchmarking en la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL San Ignacio mejorará la atención a los usuarios y el compromiso de los colaboradores en realizar el trabajo queda en manifiesto cuando se aplique el Plan de Benchmarking.

Se diagnosticó a través de un análisis que el benchmarking es favorable para realizar con eficacia una buena atención a los usuarios de la UGEL de San Ignacio, se analizaron varias dimensiones lo cual indico que si es favorable la estandarización y que todas la áreas colaboren para el objetivo final de atender bien a los usuarios.

El nivel de atención de los colaboradores también se determinó y de igual manera que el programa MIAU puede mejorar la atención final de los usuarios y que este sea el cambio que necesita la administración pública.

Se propuso el diseño de un plan de benchmarking, que permita dar solución a la mejora en la atención a los usuarios de la UGEL San Ignacio, el cual tiene un cronograma de actividades con lo cuál mejorará la percepción por parte de los mismo usuarios.

6.2 Recomendaciones

Implementar en la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL San Ignacio, nuevas formas de Atención a usuarios, pues de esa manera se conseguirá mejorar el servicio, dando fluidez a los trámites documentarios.

Realizar talleres con temas de competencias personales, servicio de calidad, liderazgo a todo el personal de la Unidad de Gestión Educativa Local San Ignacio, para que puedan desarrollar un trabajo eficiente, proactivo, con capacidad de resolver los problemas presentados en el trabajo, dando mayor énfasis a las oportunidades, de esta manera mejorar la productividad y tener una imagen positiva.

Ejecutar proyectos planificados, ya que estos son los que conducirá a los colaboradores de la UGEL San Ignacio a estar más organizados y poder desarrollar mejor sus labores.

Mejorar el módulo de atención al Usuario ya que esto constituye la primera impresión de los usuarios.

Capacitar continuamente a los colaboradores, brindar mejores incentivos para que así puedan trabajar con entusiasmo y dar una buena atención de calidad.

VII. Referencias Bibliográficas

- Acosta, J. (Abril de 2015). *Contribuciones a la Economía*. Obtenido de Contribuciones a la Economía:
<http://www.eumed.net/ce/2015/1/benchmarking.html>
- Aguirre Miguel Ángel. (22 de Setiembre de 2003). Obtenido de
<https://www.gestiopolis.com/concepto-de-benchmarking/>
- Arturo. (30 de Octubre de 2015). Obtenido de CreceNegocios.com:
<https://www.crecenegocios.com/que-es-el-servicio-al-cliente-y-cual-es-su-importancia/>
- Bailón, 2. (09 de Noviembre de 2011). Obtenido de
<http://futuresleader7.blogspot.pe/2011/11/diferentes-definiciones-del.html>
- Bernal, C. (2013). *Metodología de la Investigación para administración. economía, humanidades y ciencias sociales*. (Cuarta Edición). Colombia: Pearson.
- CORONEL ARCE, C. (2016). *CALIDAD DE SERVICIO Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL RESTAURANT PIZZA HUT EN EL CENTRO COMERCIAL MEGA PLAZA LIMA; 2016*. Pimentel-Perú. Obtenido de
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2287/1/Tesis%20de%20Llontop%20Salazar%20y%20Rimarach%3%ADn%20Rivera.pdf>
- debitoor. (2016). (para autónomos y PYMES) Obtenido de debitoor:
<https://debitoor.es/glosario/definicion-de-benchmarking>
- Díaz, A. y Tarrillo, F. (2015). *Propuesta de benchmarking basado en el mercado de Loja, Ecuador para mejorar las políticas administrativas en el interior del mercado modelo de Chiclayo*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo - Perú.
- Díaz, L. (2016). *Plan de benchmarking para mejorar la atención a los usuarios de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Autónoma del Perú. Lima - Perú. Recuperado de
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/343/1/DIAZ%20RODRIGUEZ%2c%20LIZ%20KAREN.pdf>
- Eduardo, M. C. (2015). *Estrategias de Atención y su relación con la calidad de servicio*. Chiclayo.
- Fundación Wikimedia. (30 de Octubre de 2013). Obtenido de
https://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_de_atenci%C3%B3n_al_cliente
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5 ta Edición). Mexico: McGraw Hill.
- HUMBERTO SERNA. (2006). *BLOGGER*. Obtenido de
<http://importacionesan.blogspot.pe/2011/05/marco-teorico.html>

JIMÉNEZ, D. SANTIL, H. (2012). *Estudio de las aplicaciones del modelo benchmarking para el desarrollo de los diferentes procesos de las empresas públicas*. Universidad de Barcelona, España (Tesis de Postgrado) Obtenido de <http://repositorio.ub.es/bitstream/UB/82/187/jimenez-santil-humberto.pdf>

Karen, D. R. (2016). *PLAN DE BENCHMARKING PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LIMA METROPOLITANA*. Lima.

LÉVANO, A. A. (2016). *PROPUESTA DE MEJORA EN EL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE EN UNA AGENCIA BANACARIA*. Lima, Perú. Obtenido de file:///D:/TESIS%20TITULO/INFORMACION%20PARA%20CORRECCION%20TESIS/VERGARAL_A.pdf

Llontop Salazar Lucy Teresa, R. R. (2016). *BENCHMARKING Y SU RELACIÓN CON LAS VENTAS EN LA ESTACIÓN DE SERVICIOS SANTA ÁNGELA S.A.C EN LA REGION DE LOJA ECUADOR*. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Salazar-Teresa.pdf>

Llontop, L., & Rimarachín, R. (2016). *Benchmarking y su relación con la atención al cliente en la UGEL de Cajamarca* (Tesis de Licenciatura). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo - Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2287/1/Tesis%20de%20Llontop%20Salazar%20y%20Rimarach%3%ADn%20Rivera.pdf>

Manene. (15 de Abril de 2011). (L. M. Manene, Productor) Obtenido de <https://luismiguelmanene.wordpress.com/2011/04/15/benchmarkingdefiniciones-aplicaciones-tipos-y-fases-del-proceso/>

Manene, L. M. (15 de Abril de 2015). Obtenido de <http://www.luismiguelmanene.com/2011/04/15/benchmarkingdefiniciones-aplicaciones-tipos-y-fases-del-proceso/>

Marciniak, R. (2015). *El benchmarking como herramienta de mejora de la calidad de la educación universitaria*. Barcelona: Educar. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3421/342149105010.pdf>

Mendoza, A. Hernández, C. Acosta, C., Castiblanco, D. y Otros (2012). *Proyecto benchmarking de facultades de administración de empresas nacionales e internacionales. En busca de las mejores prácticas*. (Tesis de Grado). Universidad del Rosario. Bogota. Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/2815/1016012517-2012;jsessionid=DB1BF98AB9CE158D8BAE660CD6602E19?sequence=5>

NOTA DE PRENSA N° 0074-2014-GR.CAJ/DRE-CAJ-DGI-IAEIES. (09 de setiembre de 2014). DRE IMPLEMENTARÁ MÓDULO DE ATENCIÓN AL USUARIO. Obtenido de

<http://www.educacioncajamarca.gob.pe/noticias/dre-implementar-m-dulo-de-atenci-n-al-usuario>

NOTA DE PRENSA N° 45 -2017-GR.CAJ/UGEL-S.I/ RR.PP. (20 de Junio de 2016). *Usuarios podrán presentar documentos en mesa de partes y gestionar sus boletas de pago*. Obtenido de <http://www.ugelsanignacio.gob.pe/articulo/ugel-san-ignacio-atender-los-s-bados-desde-este-17-de-junio>

Novoa, E. B. (2014). *TALLER DE CAPACITACIÓN EN INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO BRINDADA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO EN LA PROVINCIA DE CAJABAMBA*. Cajamarca. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/704/1/PRETELL_ERISON_INTELIGENCIA_EMOCIONAL_CALIDAD.pdf

OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIONES. (29 de MAYO de 2015). UGEL JAÉN AGILIZÓ TRÁMITE DOCUMENTARIO EN UN 70 % CON CREACIÓN DE MODULO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO. *NOTA DE PRENSA N° 017-2015-GR.CAJ/UGEL-J/OF.RR.PP.C*, pág. 1. Obtenido de <http://www.ugeljaen.edu.pe/content/ugel-ja%C3%A9n-agiliz%C3%B3-tr%C3%A1mite-documentario-en-un-70-con-creaci%C3%B3n-de-modulo-integral-de-atenci%C3%B3n>

Robin Izquierdo. (19 de Julio de 2016). Obtenido de <https://integriaims.com/mejorar-la-atencion-al-cliente/>

Tavera, K. E. (2016). *RELACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO CON LA SATISFACCION DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA 2016*. Cajamarca, Cajamarca-Perú. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12378/Escalante%20Tavera%20K%20arol.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

TOMAS, R. S. (2016). *Propuesta de organización administrativa aplicando benchmarking para incrementar la eficiencia en la subgerencia de patrimonio de la Municipalidad Provincial del Santa*. Chimbote. Obtenido de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/2471/Tesis_45214.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Trejo Rosales, R. (2016). *Estrategias de Benchmarking para mejorar la Fidelización de*. Lima-Perú. Obtenido de <file:///D:/TESIS%20TITULO/INFORMACION%20PARA%20CORRECCION%20TESIS/TITULO%20-%20TREJO%20ROSALES%20ROXANA%20DIANA.pdf>

Valencia, J. (Agosto de 2016). *Primeros en Gestion de calidad*. *CajaNews*, 8.

VICTOR, O. Q. (2016). *LA CALIDAD DE SERVICIOS Y VENTAS EN EL ÁREA DE ATENCION AL CLIENTE EN LA VETERINARIA PET'S FAMILY EIRL CHICLAYO 2016*. Pimente-Perú. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2289/1/Tesis%20de%20Ortegui%20Quispe%20Victor.pdf>

Viviana, T. D. (2015). *PROPUESTA DE BENCHMARKING COMPETITIVO PARA*. Chiclayo. Obtenido de

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2397/Tantalean%20D%C3%ADaz%20Viviana.pdf>

Yaqueline, J. R. (2014). *Plan de Mejoramiento de calidad del servicio*. Chiclayo.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título	Definición del Problema	Objetivos	Formulación de Hipótesis	Clasificación de variables	Definición Operacional	Metodología	Población, Muestra	Técnica e Instrumento
Plan de Benchmarking para mejorar la atención a los usuarios de la UGEL San Ignacio 2016.	¿Cómo la aplicación del plan de benchmarking mejora la atención a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local San Ignacio?	<p>Objetivo General:</p> <p>Proponer un plan de benchmarking para mejorar la atención a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Ignacio - 2016.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Diagnosticar que los instrumentos de benchmarking son favorables para realizar con eficacia la buena atención a los usuarios en la UGEL de San Ignacio 2016.</p> <p>Identificar el nivel de atención de los colaboradores con el benchmarking que permita perfeccionar la atención a los usuarios de UGEL San Ignacio 2016.</p>	<p>Hipótesis Nula</p> <p>Al aplicar un plan de benchmarking entonces no permitirá mejorar la atención a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local San Ignacio. (UGEL)</p> <p>Hipótesis Alternativa</p> <p>Si se aplica un plan de benchmarking entonces permitirá mejorar la atención a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local San Ignacio. (UGEL)</p>	<p>Variables:</p> <p>Variable Independiente: Plan de Benchmarking</p> <p>Benchmarking es un procedimiento estructurado y continuo para analizar productos, servicios y procesos de trabajo de las entidades reconocidas como buenas representantes de las buenas prácticas con el fin de hacer mejoras en las organizaciones.</p>	<p>1. PLANIFICACIÓN</p> <p>PROCESO ACTIVIDADES OBJETIVOS</p> <p>2. SERVICIO SATISFACCIÓN ACCIÓN</p> <p>3. CALIDAD BENEFICIO SERVICIO NECESIDADES</p>	<p>Tipo: De acuerdo al tipo de investigación, el presente estudio es de tipo Cuantitativa.</p> <p>Nivel: Aplicado.</p> <p>Método: En la presente investigación utilizamos el método descriptivo, para determinar la relación de las variables, conforme al desarrollo del presente estudio.</p>	<p>Población: 3511 Usuarios.</p> <p>Muestra: 250 usuarios</p>	<p>Técnica La principal técnica que se utilizará en el presente estudio será el cuestionario de likert.</p> <p>Instrumento Cuestionario que por intermedio de una encuesta de preguntas, se tomará a la muestra señalada.</p>

Diseñar un plan de benchmarking, que permita dar solución a la mejora en la atención a los usuarios de la UGEL San Ignacio 2016.

Variable Dependiente:

La atención al Usuario

Es el servicio que brindan las personas que laboran en una organización y que tiene la facilidad de estar en interacción y contacto con los usuarios y buscar satisfacción en sus necesidades.

Usuario es la persona quien usa habitualmente algo o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.

1. ACTIVIDADES
EJECUCIÓN
ACTIVIDAD
PROGRAMA

2. SUMINISTRO
PROCESOS
INTEGRACIÓN
INFORMACIÓN

3. CLIENTE
TIEMPO
ORGANIZACIÓN
SERVICIO

Diseño:

No experimental:

Fuente: Elaboración Propia

Encuestas en UGEL San Ignacio



Figura 35 Encuestas

Fuente: Aplicación de encuestas.

Encuestas en UGEL San Ignacio



Figura 36 Encuestas

Fuente: Aplicación de Encuestas

ENCUESTA

Buen día, somos estudiantes de la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán estamos realizando una investigación para poder identificar la atención que se brinda en UGEL SAN IGNACIO, la veracidad de su participación será un gran aporte para la calidad de la misma.

1. Los procesos que realiza la UGEL San Ignacio son adecuados para dar respuesta a las solicitudes.

a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi Siempre e) Siempre

2. El personal que labora en UGEL San Ignacio se muestra interesado en atender las necesidades del usuario?

a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi Siempre e) Siempre

3. Hay coordinación y planificación para mejorar la atención a los usuarios?

a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi Siempre e) Siempre

4. La UGEL SAN IGNACIO promueve actividades de actualización para sus personales?

a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi Siempre e) Siempre

5. Hay cumplimiento de los objetivos, misión y visión en beneficio de los usuarios?

a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi Siempre e) Siempre

6. Es flexible el horario de atención en el área que realiza su trámite?

a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi Siempre e) Siempre

7. La UGEL San Ignacio brinda atención oportuna y transparente a los usuarios?

a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi Siempre e) Siempre

8. La UGEL San Ignacio cumple con la función de mejoramiento de la Gestión de la Educación?

a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi Siempre e) Siempre

9. Cuándo acude a UGEL San Ignacio la comunicación que existe entre el personal administrativo y usuarios es asertiva?

a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi Siempre e) Siempre

10. Deberían cambiar la estrategia de atención para un mejor proceso de los tramites?

a) Si b) No

11. Las personas que laboran en la UGEL San Ignacio están capacitadas para cumplir sus funciones?

a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi Siempre e) Siempre

12. La información que le brinda la UGEL San Ignacio sobre su trámite le es suficiente para la absolución de sus dudas?

a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi Siempre e) Siempre

13. La solución a sus quejas o reclamos es oportuna en UGEL San Ignacio?

a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi Siempre e) Siempre

14. El personal cuenta con equipos de tecnología y materiales óptimos para desempeñarse en su labor?

a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi Siempre e) Siempre

15. Percibe que los funcionarios de UGEL San Ignacio siempre agilizan su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible?

a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi Siempre e) Siempre

16. Respecto a las capacitaciones que realiza UGEL San Ignacio, como las considera?

a) Excelente b) Buena c) Regular d) Mala

17. La unidad de Gestión Administrativa, Institucional, Pedagógica cumple sus funciones de manera planificada.

a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi Siempre e) Siempre

18. Hay coordinación entre las unidades para una mejor atención a los trámites.

a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi Siempre e) Siempre

19. El Proceso del trámite que va a realizar es rápido y sencillo?

a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi Siempre e) Siempre

20. Cree Ud. Que los horarios de atención son apropiados?

a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi Siempre e) Siempre

21. Cuando hace el seguimiento de su expediente me brindan la información que necesita.?

a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi Siempre e) Siempre

22. Las personas que laboran en la UGEL San Ignacio emiten información con veracidad?

a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi Siempre e) Siempre

23. Lo mantienen informado sobre los cambios que ocurran o puedan ocurrir durante el proceso de servicio?

a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi Siempre e) Siempre

24. Es constante la visita a la UGEL San Ignacio para hacer seguimiento a su trámite?

a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi Siempre e) Siempre

25. Respecto a los distintos trámites que Ud. Realiza lo resuelven en el tiempo adecuado?

a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi Siempre e) Siempre

26. Con respecto a la entrega de materiales educativos, es entregada a tiempo?
a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi Siempre e) Siempre
27. Hay respeto y estricto cumplimiento con los horarios establecidos?
a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi Siempre e) Siempre
28. Hay coordinación y planificación para mejorar la atención a los usuarios?
a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi Siempre e) Siempre
29. Cómo califica Ud. el trato y la atención que le brindan en función a sus necesidades personales y el interés que demuestran por lo que necesita?
a) Excelente b) Buena c) Regular d) Mala
30. Cuando acude a UGEL San Ignacio la comunicación que existe entre el personal administrativo y usuarios es asertiva?
a) Nunca b) Casi Nunca c) A veces d) Casi Siempre e) Siempre

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela de Administración de Empresas

Nombre del Juez	Hipólito Macalopu Inga
Profesión	licenciado en Estadística
Mayor Grado Académico obtenido	Magister
Experiencia Profesional (en años)	19 años
Institución donde labora	Univ. Nacional Pedro Ruiz Gallo
Cargo	Docente Universitaria

TESIS

TÍTULO: PLAN DE BENCHMARKING PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO EN UGEL SAN IGNACIO 2016.

PROBLEMA: ¿CÓMO LA APLICACIÓN DEL PLAN DE BENCHMARKING MEJORA LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SAN IGNACIO?

OBJETIVO GENERAL: DISEÑAR UN PLAN DE BENCHMARKING PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL (UGEL) SAN IGNACIO-2016.

AUTORES: Pesantes Soriano Vanessa Alejandrina
Robledo Barco Joice Stephanie

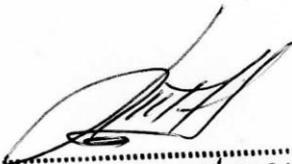
Instrumento evaluado	Encuesta N° 1 Encuesta N° 2
Objetivo de la investigación	El presente cuestionario tiene como objetivo diseñar un Plan de Benchmarking para mejorar la atención a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local-UGEL San Ignacio-2016.

Detalle del Instrumento: El instrumento ha sido construido a partir de los indicadores de la Operacionalización de la variable. Agradeceré evaluar cada ítem marcado con un aspa (x) en la alternativa "A" y en la alternativa "D" si está en desacuerdo.

Ítems de preguntas: Encuesta N° 1 Dirigida a los usuarios de la UGEL San Ignacio para diseñar un Plan de Benchmarking.

<p>1. ¿Los procesos que realiza la UGEL San Ignacio son adecuados para dar respuesta a las solicitudes?</p>	<p>Sugerencias ... (A) (D)</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>2.- ¿El personal que labora en UGEL San Ignacio se muestra interesado en atender las necesidades del usuario?</p>	<p>Sugerencias ... (A) (D)</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>3.- ¿Hay coordinación y planificación para mejorar la atención a los usuarios?</p>	<p>Sugerencias ... (A) (D)</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>4.- ¿La UGEL San Ignacio promueve actividades de actualización para su personal?</p>	<p>Sugerencias ... (A) (D)</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>5.- ¿Hay cumplimiento de los objetivos, misión y visión en beneficio de los usuarios?</p>	<p>Sugerencias ... (A) (D)</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>6.- ¿Es flexible el horario de atención en el área que realiza su trámite?</p>	<p>Sugerencias ... (A) (D)</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>7.- ¿La UGEL San Ignacio brinda atención oportuna y transparente a los usuarios?</p>	<p>Sugerencias ... (A) (D)</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>8.- ¿La UGEL San Ignacio cumple con la función de mejoramiento de la Gestión de la Educación?</p>	<p>Sugerencias ... (A) (D)</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>9.- ¿Cuando acude a UGEL San Ignacio la comunicación que existe entre personal administrativo y usuarios es asertiva?</p>	<p>Sugerencias ... (A) (D)</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>10.- ¿Deberían cambiar la estrategia de atención para un mejor proceso de los trámites?</p>	<p>Sugerencias ... (A) (D)</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>11.- ¿Las personas que laboran en la UGEL San Ignacio están capacitadas para cumplir sus funciones?</p>	<p>Sugerencias ... (A) (D)</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>12.- ¿La solución a sus quejas o reclamos es oportuna en UGEL San Ignacio?</p>	<p>Sugerencias ... (A) (D)</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

<p>13.- ¿Cómo califica Ud. El trato y la atención que le brindan en función a sus necesidades personales y el interés que demuestran por lo que necesita?</p>	<p>Sugerencias ... (X) (D)</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>14.- ¿Hay respeto y estricto cumplimiento con los horarios establecidos?</p>	<p>Sugerencias ... (X) (D)</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>



HIPÓLITO MACALUPÚ INGA
 COESPE N° 1010
 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

Ítems de preguntas: Encuesta N° 2 Dirigida a los usuarios de la UGEL San Ignacio para mejorar la atención al usuario.	
1.- ¿El personal cuenta con equipos de tecnología y materiales óptimos para desempeñarse en su labor?	Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (A) (D)
2.- ¿Percibe que los funcionarios de UGEL San Ignacio siempre agilizan su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible?	Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (A) (D)
3.- ¿Respecto a las Capacitaciones que realiza UGEL San Ignacio, como las considera?	Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (A) (D)
4.- ¿La Unidad de Gestión Administrativa, Institucional, Pedagógica cumple sus funciones de manera planificada?	Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (A) (D)
5.- ¿Hay Coordinación entre las Unidades para una mejor atención a los trámites?	Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (A) (D)
6.- ¿El proceso del trámite que va a realizar es rápido y sencillo?	Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (A) (D)
7.- ¿Creé Ud. Que los horarios de atención son apropiados?	Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (A) (D)
8.- ¿Cuándo hace el seguimiento de su expediente me brindan la información que necesita?	Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (A) (D)
9.- ¿Las personas que laboran en UGEL San Ignacio emiten información con veracidad?	Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (A) (D)
10.- ¿Lo mantienen informado sobre los cambios que ocurran o puedan ocurrir durante el proceso de servicio?	Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (A) (D)

<p>11.- ¿Es constante la visita a la UGEL San Ignacio para seguimiento a su trámite?</p>	<p>Sugerencias ... (X) (D)</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>12.- ¿Respecto a los distintos trámites que Ud. Realiza, lo resuelven en el tiempo adecuado?</p>	<p>Sugerencias ... (X) (D)</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>13.- ¿Con respecto a la entrega de materiales educativos, es entregada a tiempo?</p>	<p>Sugerencias ... (X) (D)</p> <p>.....</p> <p>.....</p>



HIPÓLITO MACALUPÚ INGA
 COESPE N° 1010
 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

ENCUESTA VALORATIVA DE PROPUESTA

(Documento Reservado)

Nombres y Apellidos: Hipólito Macabuzi Inga.

Cargo: Docente Universitario

Institución: Univ. Nacional Pedro Ruiz Gallo

Por favor, valorar la concepción de la propuesta

1. Problema de estudio:
¿Cómo la aplicación del plan de benchmarking mejora la atención a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local San Ignacio?

Bien concebido (✓)	Haría los siguientes cambios
Deficiente ()	

2. Objetivo

Diseñar un Plan de Benchmarking para mejorar la Atención a los Usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Ignacio-2016.

Bien concebido (✓)	Haría los siguientes cambios
Deficiente ()	

3. Fundamento Teórico

BENCHMARKING.- Se basa en el procedimiento donde se guarda toda información y genera mejora continua, con respecto a los buenos logros obtenidos de otras entidades, para ser aplicados en el bien de la organización.
(debitoor, 2017)

EL SERVICIO AL CLIENTE: Es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. HUMBERTO SERNA GÓMEZ (2006).

Bien concebido (✓)	Haría los siguientes cambios
Deficiente ()	

4. Estrategias para el cambio

Las estrategias que la UGEL San Ignacio aplicará son:



Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela de Administración de Empresas

Nombre del Juez	<i>Wilder Angel Alvarado Castillo</i>
Profesión	<i>Licenciado en Estadística</i>
Mayor Grado Académico obtenido	<i>Maestría en Ciencias</i>
Experiencia Profesional (en años)	<i>19 años</i>
Institución donde labora	<i>Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo</i>
Cargo	<i>Docente Universitario</i>

TESIS

TÍTULO: PLAN DE BENCHMARKING PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO EN UGEL SAN IGNACIO 2016.

PROBLEMA: ¿CÓMO LA APLICACIÓN DEL PLAN DE BENCHMARKING MEJORA LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SAN IGNACIO?

OBJETIVO GENERAL: DISEÑAR UN PLAN DE BENCHMARKING PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL (UGEL) SAN IGNACIO-2016.

AUTORES: Pesantes Soriano Vanessa Alejandrina
Robledo Barco Joice Stephanie

Instrumento evaluado	Encuesta N° 1 Encuesta N° 2
Objetivo de la investigación	El presente cuestionario tiene como objetivo diseñar un Plan de Benchmarking para mejorar la atención a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local-UGEL San Ignacio-2016.

Detalle del Instrumento: El instrumento ha sido construido a partir de los indicadores de la Operacionalización de la variable. Agradeceré evaluar cada ítem marcado con un aspa (x) en la alternativa "A" y en la alternativa "D" si está en desacuerdo.

Ítems de preguntas: Encuesta N° 1 Dirigida a los usuarios de la UGEL San Ignacio para diseñar un Plan de Benchmarking.	
1.- ¿Los procesos que realiza la UGEL San Ignacio son adecuados para dar respuesta a las solicitudes?	Sugerencias ... (X) (D)
2.- ¿El personal que labora en UGEL San Ignacio se muestra interesado en atender las necesidades del usuario?	Sugerencias ... (X) (D)
3.- ¿Hay coordinación y planificación para mejorar la atención a los usuarios?	Sugerencias ... (X) (D)
4.- ¿La UGEL San Ignacio promueve actividades de actualización para su personal?	Sugerencias ... (X) (D)
5.- ¿Hay cumplimiento de los objetivos, misión y visión en beneficio de los usuarios?	Sugerencias ... (X) (D)
6.- ¿Es flexible el horario de atención en el área que realiza su trámite?	Sugerencias ... (X) (D)
7.- ¿La UGEL San Ignacio brinda atención oportuna y transparente a los usuarios?	Sugerencias ... (X) (D)
8.- ¿La UGEL San Ignacio cumple con la función de mejoramiento de la Gestión de la Educación?	Sugerencias ... (X) (D)
9.- ¿Cuando acude a UGEL San Ignacio la comunicación que existe entre personal administrativo y usuarios es asertiva?	Sugerencias ... (X) (D)
10.- ¿Deberían cambiar la estrategia de atención para un mejor proceso de los trámites?	Sugerencias ... (X) (D)
11.- ¿Las personas que laboran en la UGEL San Ignacio están capacitadas para cumplir sus funciones?	Sugerencias ... (X) (D)
12.- ¿La solución a sus quejas o reclamos es oportuna en UGEL San Ignacio?	Sugerencias ... (X) (D)

<p>13.- ¿Cómo califica Ud. El trato y la atención que le brindan en función a sus necesidades personales y el interés que demuestran por lo que necesita?</p>	<p>Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (A) (D)</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>14.- ¿Hay respeto y estricto cumplimiento con los horarios establecidos?</p>	<p>Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (A) (D)</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>



.....
LIC. WILDER ÁNGEL ALVARADO CASTILLO
 N° COESPE 154
 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERU

Ítems de preguntas: Encuesta N° 2 Dirigida a los usuarios de la UGEL San Ignacio para mejorar la atención al usuario.	
1.- ¿El personal cuenta con equipos de tecnología y materiales óptimos para desempeñarse en su labor?	Sugerencias ... (X) (D)
2.- ¿Percibe que los funcionarios de UGEL San Ignacio siempre agilizan su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible?	Sugerencias ... (X) (D)
3.- ¿Respecto a las Capacitaciones que realiza UGEL San Ignacio, como las considera?	Sugerencias ... (X) (D)
4.- ¿La Unidad de Gestión Administrativa, Institucional, Pedagógica cumple sus funciones de manera planificada?	Sugerencias ... (X) (D)
5.- ¿Hay Coordinación entre las Unidades para una mejor atención a los trámites?	Sugerencias ... (X) (D)
6.- ¿El proceso del trámite que va a realizar es rápido y sencillo?	Sugerencias ... (X) (D)
7.- ¿Creé Ud. Que los horarios de atención son apropiados?	Sugerencias ... (X) (D)
8.- ¿Cuándo hace el seguimiento de su expediente me brindan la información que necesita?	Sugerencias ... (X) (D)
9.- ¿Las personas que laboran en UGEL San Ignacio emiten información con veracidad?	Sugerencias ... (X) (D)
10.- ¿Lo mantienen informado sobre los cambios que ocurran o puedan ocurrir durante el proceso de servicio?	Sugerencias ... (X) (D)

<p>11.- ¿Es constante la visita a la UGEL San Ignacio para seguimiento a su trámite?</p>	<p>Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (A) (D)</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>12.- ¿Respecto a los distintos trámites que Ud. Realiza, lo resuelven en el tiempo adecuado?</p>	<p>Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (A) (D)</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>13.- ¿Con respecto a la entrega de materiales educativos, es entregada a tiempo?</p>	<p>Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (A) (D)</p> <p>.....</p> <p>.....</p>



.....
LIC. WILDER ANGEL ALVARADO CASTILLO
Nº COESPE 154
COLEGIO DE ESTADISTICOS DEL PERU

ENCUESTA VALORATIVA DE PROPUESTA

(Documento Reservado)

Nombres y Apellidos: Wilder Angel Alvarado Castillo

Cargo: Docente Universitario

Institución: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

Por favor, valorar la concepción de la propuesta

1. Problema de estudio:

¿Cómo la aplicación del plan de benchmarking mejora la atención a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local San Ignacio?

Bien concebido (X)	<u>Haría los siguientes cambios</u>
Deficiente ()	

2. Objetivo

Diseñar un Plan de Benchmarking para mejorar la Atención a los Usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Ignacio-2016.

Bien concebido (X)	<u>Haría los siguientes cambios</u>
Deficiente ()	

3. Fundamento Teórico

BENCHMARKING.- Se basa en el procedimiento donde se guarda toda información y genera mejora continua, con respecto a los buenos logros obtenidos de otras entidades, para ser aplicados en el bien de la organización.
(debitoor, 2017)

EL SERVICIO AL CLIENTE: Es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. HUMBERTO SERNA GÓMEZ (2006).

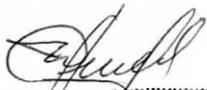
Bien concebido (X)	<u>Haría los siguientes cambios</u>
Deficiente ()	

4. Estrategias para el cambio

Las estrategias que la UGEL San Ignacio aplicará son:

- Calidad en el servicio
- El servicio como valor y ventaja competitiva
- Plan de mejora del servicio
- Motivación personal y liderazgo

Bien concebido (X) Deficiente ()	<u>Haría los siguientes cambios</u>
--------------------------------------	--


WILDER ÁNGEL ALVARADO CASTILLO
N° COESPE 154
OFICIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERU



Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela de Administración de Empresas

Nombre del Juez	CÉSAR Humberto Chavarray Rojas
Profesión	ECONOMISTA
Mayor Grado Académico obtenido	DOCTOR EN ADMINISTRACION
Experiencia Profesional (en años)	06 AÑOS
Institución donde labora	UNIVERSIDAD César Vallejo
Cargo	DOCENTE UNIVERSITARIO

TESIS

TÍTULO: PLAN DE BENCHMARKING PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA UGEL SAN IGNACIO 2016.

PROBLEMA: ¿CÓMO LA APLICACIÓN DEL PLAN DE BENCHMARKING MEJORA LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SAN IGNACIO?

OBJETIVO GENERAL: DISEÑAR UN PLAN DE BENCHMARKING PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL (UGEL) SAN IGNACIO-2016.

AUTORES: Pesantes Soriano Vanessa Alejandrina
Robledo Barco Joice Stephanie

Instrumento evaluado	Encuesta N° 1 Encuesta N° 2
Objetivo de la investigación	El presente cuestionario tiene como objetivo diseñar un Plan de Benchmarking para mejorar la atención a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local- UGEL San Ignacio-2016.

Detalle del Instrumento: El instrumento ha sido construido a partir de los indicadores de la Operacionalización de la variable. Agradeceré evaluar cada ítem marcado con un aspa (x) en la alternativa "A" y en la alternativa "D" si está en desacuerdo.

Ítems de preguntas: Encuesta N° 1 Dirigida a los usuarios de la UGEL San Ignacio para diseñar un Plan de Benchmarking.	
1.- ¿Los procesos que realiza la UGEL San Ignacio son adecuados para dar respuesta a las solicitudes?	Sugerencias ... (A) (D)
2.- ¿El personal que labora en UGEL San Ignacio se muestra interesado en atender las necesidades del usuario?	Sugerencias ... (A) (D)
3.- ¿Hay coordinación y planificación para mejorar la atención a los usuarios?	Sugerencias ... (A) (D)
4.- ¿La UGEL San Ignacio promueve actividades de actualización para su personal?	Sugerencias ... (A) (D)
5.- ¿Hay cumplimiento de los objetivos, misión y visión en beneficio de los usuarios?	Sugerencias ... (A) (D)
6.- ¿Es flexible el horario de atención en el área que realiza su trámite?	Sugerencias ... (A) (D)
7.- ¿La UGEL San Ignacio brinda atención oportuna y transparente a los usuarios?	Sugerencias ... (A) (D)
8.- ¿La UGEL San Ignacio cumple con la función de mejoramiento de la Gestión de la Educación?	Sugerencias ... (A) (D)
9.- ¿Cuando acude a UGEL San Ignacio la comunicación que existe entre personal administrativo y usuarios es asertiva?	Sugerencias ... (A) (D)
10.- ¿Deberían cambiar la estrategia de atención para un mejor proceso de los trámites?	Sugerencias ... (A) (D)
11.- ¿Las personas que laboran en la UGEL San Ignacio están capacitadas para cumplir sus funciones?	Sugerencias ... (A) (D)

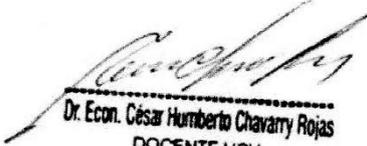
12.- ¿La solución a sus quejas o reclamos es oportuna en UGEL San Ignacio?	Sugerencias ... (A) (D)
13.- ¿Cómo califica Ud. El trato y la atención que le brindan en función a sus necesidades personales y el interés que demuestran por lo que necesita?	Sugerencias ... (A) (D)
14.- ¿Hay respeto y estricto cumplimiento con los horarios establecidos?	Sugerencias ... (A) (D)


 Dr. Econ. César Humberto Chavarry Rojas
 DOCENTE UCV

Ítems de preguntas: Encuesta N° 2 Dirigida a los usuarios de la UGEL San Ignacio para mejorar la atención al usuario.

1.- ¿El personal cuenta con equipos de tecnología y materiales óptimos para desempeñarse en su labor?	Sugerencias ... (X) (D)
2.- ¿Percibe que los funcionarios de UGEL San Ignacio siempre agilizan su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible?	Sugerencias ... (X) (D)
3.- ¿Respecto a las Capacitaciones que realiza UGEL San Ignacio, como las considera?	Sugerencias ... (X) (D)
4.- ¿La Unidad de Gestión Administrativa, Institucional, Pedagógica cumple sus funciones de manera planificada?	Sugerencias ... (X) (D)
5.- ¿Hay Coordinación entre las Unidades para una mejor atención a los trámites?	Sugerencias ... (X) (D)
6.- ¿El proceso del trámite que va a realizar es rápido y sencillo?	Sugerencias ... (X) (D)
7.- ¿Creé Ud. Que los horarios de atención son apropiados?	Sugerencias ... (X) (D)
8.- ¿Cuándo hace el seguimiento de su expediente me brindan la información que necesita?	Sugerencias ... (X) (D)
9.- ¿Las personas que laboran en UGEL San Ignacio emiten información con veracidad?	Sugerencias ... (X) (D)
10.- ¿Lo mantienen informado sobre los cambios que ocurran o puedan ocurrir durante el proceso de servicio?	Sugerencias ... (X) (D)
11.- ¿Es constante la visita a la UGEL San Ignacio para seguimiento a su trámite?	Sugerencias ... (X) (D)

<p>12.- ¿Respecto a los distintos trámites que Ud. Realiza, lo resuelven en el tiempo adecuado?</p>	<p>Sugerencias ... (A) (D)</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>13.- ¿Con respecto a la entrega de materiales educativos, es entregada a tiempo?</p>	<p>Sugerencias ... (A) (D)</p> <p>.....</p> <p>.....</p>


 Dr. Econ. César Humberto Chavarría Rojas
 DOCENTE UCV

ENCUESTA VALORATIVA DE PROPUESTA

(Documento Reservado)

Nombres y Apellidos: *César Humberto Chivanny Rojas*

Cargo: *Docente Universitario*

Institución: *UNIVERSIDAD César Vallejo*

Por favor, valorar la concepción de la propuesta

1. Problema de estudio:

¿Cómo la aplicación del plan de benchmarking mejora la atención a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local San Ignacio 2016?

Bien concebido (x)	<u>Haría los siguientes cambios</u>
Deficiente ()	

2. Objetivo

Diseñar un Plan de Benchmarking para mejorar la Atención a los Usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Ignacio-2016.

Bien concebido (x)	<u>Haría los siguientes cambios</u>
Deficiente ()	

3. Fundamento Teórico

BENCHMARKING.- Se basa en el procedimiento donde se guarda toda información y genera mejora continua, con respecto a los buenos logros obtenidos de otras entidades, para ser aplicados en el bien de la organización. (debitoor, 2017)

EL SERVICIO AL CLIENTE: Es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. HUMBERTO SERNA GÓMEZ (2006).

Bien concebido (x)	<u>Haría los siguientes cambios</u>
--------------------	-------------------------------------

Deficiente ()	
----------------	--

4. Estrategias para el cambio

Las estrategias que la UGEL San Ignacio aplicará son:

- Calidad en el servicio
- El servicio como valor y ventaja competitiva
- Plan de mejora del servicio
- Motivación personal y liderazgo

Bien concebido (X)	Haría los siguientes cambios
Deficiente ()	


 Dr. Econ. Cesar Humberto Chavarry Rojas
 DOCENTE UCV

**Resultados del I Concurso “20 En Gestión”
Reconocimiento a las Buenas Prácticas de Gestión Educativa
en las Unidades de Gestión Educativa Local**

El Ministerio de Educación felicita la iniciativa y creatividad de los servidores públicos de todo el Perú que han participado en el I Concurso “20 En Gestión” Reconocimiento a las Buenas Prácticas de Gestión Educativa en las Unidades de Gestión Educativa Local, esfuerzo y aporte que contribuirá a la mejora de la calidad en la educación.

La Dirección General de Gestión Descentralizada (DIGEGED), a través de la Dirección de Fortalecimiento de Capacidades (DIFOCA), conforme a los plazos establecidos en la R.V. N° 058-2016-MINEDU y su modificatoria, hace de conocimiento público, la relación de UGEL finalistas del I Concurso “20 en Gestión”.

La Ceremonia de Premiación de ganadores y menciones honoríficas, se realizará el día viernes 22 de julio de 2016 a las 9:30 am, en el local de la Cámara de Comercio de Lima, sito en Av. Giuseppe Garibaldi # 396, Jesús María.

RELACIÓN DE PRÁCTICAS FINALISTAS

DEPARTAMENTO	DRE	UGEL	NOMBRE DE LA PRÁCTICA
LIMA	LIMA METROPOLITANA	07 SAN BORJA	CERO CHATARRA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS
SAN MARTÍN	SAN MARTÍN	LAMAS	OPTIMIZANDO LA DISTRIBUCIÓN DE MATERIALES Y RECURSOS EDUCATIVOS EN LA PROVINCIA DE LAMAS, DEPARTAMENTO SAN MARTÍN
PIURA	PIURA	MORROPÓN	POTENCIANDO EL LIDERAZGO DIRECTIVO, LOGRAMOS APRENDIZAJES SIGNIFICATIVOS
TACNA	TACNA	JORGE BASADRE	SEMÁFORO ESCUELA BASADRINA
AMAZONAS	AMAZONAS	RODRÍGUEZ DE MENDOZA	PRÁCTICA INNOVADORA CREA (CALIDAD, RESPONSABILIDAD, EMPATÍA Y AMABILIDAD EN LA ATENCIÓN)
CALLAO	CALLAO	VENTANILLA	GESTIÓN EN TIEMPO REAL
CAJAMARCA	CAJAMARCA	JAÉN	MÓDULO INTEGRADO DE ATENCIÓN AL USUARIO – MIAU



GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SAN IGNACIO



"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU"

San Ignacio, 01 de Julio de 2016

Señor:

Mg. Mirko Merino Núñez
Director de la EAP- Administración
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN
Presente.-

ASUNTO: CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA UGEL SAN IGNACIO, PARA REALIZAR EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez comunicarle sobre la aceptación para realizar el proyecto de investigación por parte de nuestra Institución a las alumnas PESANTES SORIANO, Vanessa Alejandrina con DNI 70929395 y a ROBLEDO BARCO, Joice Stephanie con DNI 70928460, para el desarrollo de su investigación; comprometiéndose a participar en este proceso ofreciendo la información y el apoyo necesario.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,


UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL
SAN IGNACIO
OSCAR GONZÁLEZ CRUZ
DIR. TUR PROGRAMA ESCOLAR III

Av. Chililique N° 330 – San Ignacio – Cajamarca/ Central Telefax -356158 AGP 076 356205

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

Robledo Barco Joice Stephanie

Apellidos y nombres

70928460

2151812855

Convalidación

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Pesantes Soriano Vanessa Alejandrina

Apellidos y nombres

70929395

2151811278

Convalidación

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Trabajo de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado

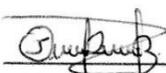
PLAN DE BENCHMARKING PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO EN UGEL SAN IGNACIO 2016

La misma que presento para optar el grado de:

Título en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.



Robledo Barco Joice Stephanie

DNI N° 70928460





Pesantes Soriano Vanessa Alejandrina

DNI N° 70929395



**FORMATO Nº T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)**

Pimentel, 01 de Abril del 2018

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

Los suscritos:

JOICE STEPHANIE ROBLEO BARCO, con DNI: 70928460.

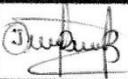
VANESSA ALEJANDRINA PESANTES SORIANO, con DNI: 70929395.

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

PLAN DE BENCHMARKING PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO EN UGEL SAN IGNACIO 2016 presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar el Título de Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la EAP de Administración por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
ROBLEDO BARCO JOICE STEPHANIE	70928460	
PESANTES SORIANO VANESSA ALEJANDRINA	70929395	

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, CARLA ARLEEN ANASTACIO VALLEJOS, Coordinadora de Grados y Títulos de la EAP Administración y revisor de la Investigación aprobada mediante Resolución N° 731-FACEM-USS-2017, presentada por las egresadas PESANTES SORIANO VANESSA ALEJANDRINA y ROBLEDO BARCO JOICE STEPHANIE, autoras de la Investigación titulada: PLAN DE BENCHMARKING PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA UGEL SAN IGNACIO 2016., puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 7 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa URKUND.

Por lo que concluyo que la Investigación cumple con los lineamientos establecidos en la Resolución Rectoral N° 007-2017/USS, que aprueba las políticas para evitar plagio y uso de URKUND en la USS.

Pimentel, 16 de abril de 2018



Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos
DNI N° 43637619

Urkund Analysis Result

Analysed Document: PESANTES Y ROBLEDO.docx (D37627192)
Submitted: 4/16/2018 6:56:00 PM
Submitted By: cvallejos@crece.uss.edu.pe
Significance: 7 %

Sources included in the report:

Palma Diaz & Ruiz Coronel.docx (D36246253)
Tesis Rojas Perez.docx (D32874745)
WILSON PELTROCHE ADRIANZEN.docx (D36178868)
<http://www.educacioncajamarca.gob.pe/ver-resoluciones?page=413&qt-noticias=0>
<http://futuresleader7.blogspot.pe/2011/11/diferentes-definiciones-del.html>
<https://debitoor.es/glosario/definicion-de-benchmarking>

Instances where selected sources appear:

40