



Universidad  
Señor de Sipán

**FACULTAD DE INGENIERÍA, ARQUITECTURA Y  
URBANISMO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**TESIS**

**GESTIÓN DE PROCESOS Y SATISFACCIÓN DE  
USUARIOS EN LA UNIDAD DE GESTIÓN  
EDUCATIVA LOCAL DE CORONEL PORTILLO,  
2022**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE INGENIERO INDUSTRIAL**

**Autor:**

**Br. Almeyda Pachas Luis Enrique**

**(ORCID 0000-0003-3170-7044)**

**Asesor:**

**Dr. Vasquez Coronado Manuel Humberto.**

**(ORCID - 0000-0003-4573-3868)**

**Línea de investigación:**

**Infraestructura, Tecnología y Medio Ambiente.**

**Pimentel – Perú 2022**

**GESTIÓN DE PROCESOS Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN LA UNIDAD  
DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE CORONEL PORTILLO, 2022**

**Aprobación del Jurado**

Dr. VASQUEZ CORONADO MANUEL HUMBERTO

**Presidente del Jurado de Tesis**

Msc. PURIHUAMAN LEONARDO CELSO NAZARIO

**Secretario del Jurado de Tesis**

Mg LARREA COLCHADO LUIS ROBERTO

**Vocal del Jurado de Tesis**



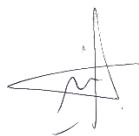
## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de la **ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro (amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

### **GESTIÓN DE PROCESOS Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE CORONEL PORTILLO, 2022**

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

ALMEYDA PACHAS LUIS ENRIQUE	DNI: 21874080	
-----------------------------	------------------	---

Pimentel, 22 de diciembre de 2022.

## **Dedicatoria**

Dedico con todo mi corazón esta tesis a mi novia, mis hijos y mis padres, ya que sin ellos no lo habría logrado. La bendición y motivación que a diario recibo de ellos me fortalece. Es por este motivo que este trabajo se los dedico a estas personas que solo tienen para mí, paciencia, amor y comprensión. Los amo familia.

## **Agradecimientos**

Agradezco la gran oportunidad que me dio la Universidad para mi crecimiento profesional, antes de este tiempo pensaba que sería imposible pasar por las aulas universitarias y alcanzar las metas que hasta ahora vengo logrando.

Agradezco a mis maestros y compañeros de la universidad por las puertas que abrieron para mi crecimiento profesional.

## ÍNDICE

Dedicatoria	iv
Agradecimientos	v
Índice de tablas, figuras y formulas	vi
Resumen	viii
Abstract	ix
I Introducción	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Trabajos que podemos citar, previos	11
1.3. Teorías relacionadas	13
1.4. Formulación del problema	19
1.5. Justificación e importancia del estudio	19
1.6. Hipótesis	20
1.7. Objetivos	21
II Materiales y Métodos	22
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	22
2.2. Población y muestra	23
2.3. Variables y operacionalización	24
2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	24
2.5. Procedimiento de análisis de los datos	25
III Resultados y Discusiones	27
3.1. Resultados mostrados en Tablas y Figuras	27
3.2. Discusión del resultado	41
3.3. Propuesta	43
IV Conclusiones y Recomendaciones	44
4.1. Conclusiones	44
4.2. Recomendaciones	45
Anexos	53

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Definición de la población	23
Tabla 2. Resumen de validez de juicio de experto	25
Tabla 3. Niveles obtenidos sobre la gestión de procesos	27
Tabla 4. Niveles obtenidos sobre las personas	28
Tabla 5. Niveles obtenidos sobre los recursos físicos	29
Tabla 6. Niveles obtenidos sobre el método y planificación	30
Tabla 7. Niveles obtenidos sobre la satisfacción del usuario	31
Tabla 8. Niveles obtenidos sobre la expectativa	32
Tabla 9. Niveles obtenidos sobre sobre la capacidad de respuesta	33
Tabla 10. Niveles obtenidos sobre sobre la fiabilidad	35
Tabla 11. Prueba de normalidad de la gestión de proceso	36
Tabla 12. Prueba de normalidad de satisfacían del usuario	36
Tabla 13. Prueba de hipótesis general	37
Tabla 14. Prueba de hipótesis específico 1	38
Tabla 15. Prueba de hipótesis específico 2	39
Tabla 16. Prueba de hipótesis específico 3	40

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles obtenidos sobre la gestión de procesos	27
Figura 2. Niveles obtenidos sobre las personas	28
Figura 3. Niveles obtenidos sobre los recursos físicos	29
Figura 4. Niveles obtenidos sobre el método y planificación	30
Figura 5. Niveles obtenidos sobre la satisfacción del usuario	32
Figura 6. Niveles obtenidos sobre la expectativa	33
Figura 7. Niveles obtenidos sobre la capacidad de respuesta	34
Figura 8. Niveles obtenidos sobre la fiabilidad	35

## Resumen

*La investigación fue realizada en la Unidad de gestión educativa local de Coronel Portillo, teniendo como objetivo determinar el nivel de relación que existe entre la gestión de procesos y la satisfacción de usuarios en la unidad de gestión educativa local de Coronel Portillo, 2022.*

*La metodología aplicada es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y alcance descriptivo correlacional, el método usado fue el hipotético deductivo, la muestra del objeto de estudio estuvo conformada por 68 trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Coronel Portillo.*

*Se llegó a la conclusión general que existe un nivel de relación positiva entre el sistema de facturación electrónica y gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. distrito de Callería, departamento de Ucayali 2022, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un coeficiente de  $\rho=0.876$  y un grado de significancia de  $P=0.001$ , lo que significa que el grado de correlación es elevada.*

**Palabras clave:** Gestión de procesos, satisfacción de usuarios



## **Abstract**

*The research was carried out in the local educational management unit of Coronel Portillo, with the objective of determining the level of relationship that exists between process management and user satisfaction in the local educational management unit of Coronel Portillo, 2022.*

*The methodology applied is of a quantitative approach, of a non-experimental design and a descriptive correlational scope, the method used was the hypothetical deductive one, the sample of the object of study was made up of 68 workers from the local educational management unit of Coronel Portillo.*

*The general conclusion was reached that there is a level of positive relationship between the electronic billing system and sales management in the administrative staff of the multi-service company Don Gato E.I.R.L. Callería district, Ucayali department 2022, according to the results obtained by applying the Rho Spearman test where a coefficient of  $\rho=0.876$  and a degree of significance of  $P=0.001$  were found, which means that the degree of correlation is elevated.*

**Keywords:** *Process management, user satisfaction*

## I. INTRODUCCION

### 1.1. Realidad problemática

#### **Contexto internacional**

Desde comienzos de los años 2000, el escenario en que funcionan las empresas y organizaciones se ha vuelto cada vez más complicado, cambios políticos y sociales a nivel mundial, modificaron significativamente el estilo de vida de los ciudadanos, a su vez estos cambios revolucionaron las áreas económicas y tecnológicas, trayendo consigo la necesidad de reconversión a las empresas y organizaciones. (Bravo, 2018).

Es notorio que en Latinoamérica se muestran con más frecuencia ánimos de adecuar las organizaciones a los difíciles tiempos actuales, cambios de reglas de juego, incremento de la competencia, apertura al mundo a través de la tecnología, hacen al cliente mucho más exigente, modificando sus demandas y necesidades. (Vavra, 2019).

En los diferentes ámbitos de las organizaciones o asociaciones de Latinoamérica a pesar de que el entorno típico en el que se utiliza alude a la valoración de la administración en las organizaciones de ayuda y en los elementos que incluyen algún tipo de atención al usuario, también es utilizable con respecto a las administraciones que el estado y el poder público brindan. (Pérez, 2019)

#### **Contexto nacional**

En Perú la Gestión basada en los Procesos, surge como un enfoque que centra la atención sobre las actividades de la organización, para optimizarlas, Según la autoridad de nacional del servicio civil, un componente de la gestión pública orientada a resultados es la gestión por procesos que, como señala la ley marco de modernización del estado, es un medio del sistema administrativo de modernización de la gestión pública que tiene como propósito organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de una entidad pública de manera transversal a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el logro de sus objetivos. (Muñoz, 2018).

#### **Contexto local**

Según la investigación realizada en la UGEL estudiada, la gestión por procesos y los compromisos institucionales que como unidad ejecutora debe realizar, el nivel de atención debe verse reflejado en la respuesta de sus clientes y eso va de la mano con la gestión de procesos orientados a cumplir con los objetivos de la institución, el propósito de esta investigación es encontrar el nivel de correlación, procurando abordar los problemas de los usuarios de forma sencilla y que no demande altos tiempos en las respuestas a los reclamos. Para esto se deben usar herramientas ágiles que permitan conseguir el objetivo de la calidad total.

## **1.2. Trabajos que podemos citar, previos**

### **Internacionales**

(Vaca y Gutiérrez, 2018), la investigación logro determinar que, la manera influye el uso de procedimientos para gestionar el cumplimiento con los clientes, donde visualizamos correlación, en la clínica Santa María, en la ciudad de Ambato, como resultado principal fue un nivel de importancia del 0.005 y un coeficiente de relación del 0.815, entre ambas variables, con estos valores, podemos concluir que la gestión basada en procesos incide de forma positiva en el cliente satisfaciendo su necesidad, en la clínica Santa María, es decir que su modelo administrativo que se gestión por procesos, constituye un estrategia operativa que permite mejora el nivel de servicio y atención proporcionado, junto con la satisfacción de los usuarios y clientes con quienes interactuamos.

(Morillo y Morillo, 2018), en su estudio logro determinar que la correlación existente entre la satisfacción del cliente y la alta calidad del servicio en alojamientos turísticos que se sitúan en el estado Mérida, Venezuela, tuvo como resultado principal un nivel de importancia del 0.005 y un coeficiente de relación del 0.950, con estos valores se define que existe una correlación real de la satisfacción del cliente o usuario y la alta calidad de la atención en el alojamiento de turistas en el estado Mérida, Venezuela, es decir que, es la forma de indicar la alta satisfacción de los clientes en la calidad del servicio y viceversa

(Muñoz, 2018), El principal hallazgo de su estudio, fue analizar la gestión de una mediana empresa ubicada geográficamente en la ciudad de Quito , Ecuador, y

la mejora de las necesidades organizacionales de dicha empresa, fue que la empresa necesita mejorar sus procedimientos porque ha venido creciendo de manera ineficiente y desordenada desde el inicio de sus operaciones, no solo en términos de clientela sino también en términos de personal y oferta de servicios, donde existen brechas en la cobertura.

## **Nacional**

(Ore, 2019), El presente estudio tiene como finalidad determinar la existencia de una relación entre la gestión a través de procesos y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N05, San Juan de Lurigancho, El Agustino, Lima, 2018. El principal resultado de este estudio es una correlación coeficiente de 0.465, con un nivel de significancia de cero. Con estos resultados se puede concluir que hay un impacto positivo y que existe una relación real entre la gestión de los procesos y la como satisface del usuario la atención brindada.

(Casusol, 2019), El propósito de su estudio es establecer cualquier conexión en la gestión de procesos de negocio y la satisfacción a los usuarios y clientes de la referida Municipalidad Distrital de Olleros, Huaraz, Ancash 2018, como resultado principal fue el grado de importancia o significancia de 0.000 y un coeficiente de relación del 0.761, llegando a determinar o concluir que, si existe un correlación positiva entre ambas variables, cuando se demuestra que la gestión del servicio prestado a los usuarios o clientes en el desempeño de sus funciones favorece la mejora de la satisfacción de los usuarios y la consecución de los objetivos de gestión eficiente del municipio.

(Jiménez, 2020), El propósito de su investigación fue determinar si la gestión del proceso tiene un impacto positivo sobre la calidad del servicio que brinda a la Universidad Nacional Mayor de Daniel Alcides Carrión en Pasco 2019. Como principal hallazgo, el puntaje aritmético de los medios fue de 73.51, pero ella desviación estándar fue de 9.524, llevándolos a la conclusión de que la gestión por procesos tiene un impacto positivo directo, significativo y significativo en la calidad de los servicios.

## **Local**

(Actuari, 2022), El propósito de esta investigación es conocer la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio en la Gerencia de Desarrollo Económico y Social del Municipio de la Provincial Coronel Portillo, el resultado principal tuvo que el grado de importancia del 0.009 y un coeficiente de relación del 0.245, se determinó que existe una relación significativa entre las variables satisfacción del cliente y calidad del servicio en la gestión del desarrollo social y económico del Municipio de la Provincia de Coronel Portillo.

(Soto, 2022), El objetivo del estudio fue conocer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el municipio de Yarinacocha-Ucayali en el año 2021. El principal hallazgo del estudio fue un nivel significativo de 0.005 y un coeficiente de correlación de 0.584, lo que indica un nivel moderadamente positivo entre ambas variables. Finalizando, si se mejora la Gestión administrativa esta repercutiría positivamente en la satisfacción del usuario.

(Ayllon, 2021), tuvo como objetivo determinar el nivel de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional Ucayali del Seguro integral de Salud año 2020, como principal resultado se tiene que el grado de significancia fue de 0.005 y un coeficiente de correlación del 0,217, se llegó a la conclusión existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la unidad desconcentrada regional Ucayali del Seguro integral de Salud año 2020.

### **1.3. Teorías relacionadas**

#### **1.3.1. Gestión por procesos**

##### **1.3.1.1 Definición**

La base de cómo se gestionan los procesos es la idea de que el proceso está diseñado para ayudar a los usuarios a tener éxito al satisfacer sus necesidades y resolver los problemas de la organización a través del sistema administrativo. Según (Bravo, 2018).

Para llevar a cabo la estrategia de marketing de la empresa y elevar los niveles de satisfacción del cliente, la gestión de procesos es una forma

organizada de reconocer, comprender y aumentar el valor de los procesos comerciales básicos. (p. 21). Según (Carvajal, et al., 2018).

Es posible pensar en esto como el método de gestionar toda organización centrándose en procesos, que se definen como un conjunto de acciones destinadas a añadir valor a una entrada y tener efectos positivos sobre ella para obtener un resultado y una salida que, al mismo tiempo, satisface las necesidades del cliente (p. 42). Según (Pérez, 2019)

No es un modelo, ni una norma de referencia, sino un cuerpo de conocimiento con principios y herramientas específicas que permiten hacer realidad el concepto de que la calidad de gestiona, buscando la mejora continua de las actividades de una organización. (p. 43).

### **1.3.1.2. Dimensiones de la gestión de procesos**

Luego de analizar a los autores presentados la gestión de procesos tiene las siguientes dimensiones:

#### **Personas**

Según (Pérez, 2019)

Se define como los líderes y miembros del equipo que llevarán a cabo el proceso, cada uno con los conocimientos, habilidades y capacidades necesarios, contratados, integrados y desarrollados como parte de un equipo de gestión de recursos humanos. (pág. 55) tiene los siguientes indicadores:

- Nivel de conocimientos
- Habilidades
- Integración y desarrollo

#### **Materiales:**

Según (Pérez, 2019)

Estos materiales normalmente se proporcionan bajo la gestión de los proveedores. Son las materias primas o materiales semielaborados, además

de la información (que es muy significativa, sobre todo en los servicios). (pág. 55) tiene los siguientes indicadores:

- Materia prima
- Información

### **Recursos físicos:**

Según (Pérez, 2019)

Las instalaciones, maquinarias, material de oficina que debe estar siempre en condiciones adecuadas para su uso, incluido el software y el hardware, mediante el mantenimiento preventivo y la gestión de los bienes. (p. 55), tiene los siguientes indicadores:

- Maquinaria
- Software y hardware
- Utillaje

### **Método y planificación:**

Según (Pérez, 2019)

Es el método o procedimientos laborales, la hoja de ruta, gama o instrucción técnica, es describir cómo se hace, quién lo hace, cuándo lo hace , el mismo que incluye se mida o evalué, las medidas de cumplimiento y la medida de satisfacción. (p. 56), tiene los siguientes indicadores:

- Evaluación
- Metas
- Funcionamiento

### **Medio ambiente:**

Según (Pérez, 2019)

Es el entorno en el que se lleva a cabo cada etapa

dentro de la gestión de procesos que se realiza. (p. 56), tiene los siguientes indicadores:

- Infraestructura
- Iluminación
- Entorno de trabajo

## **Teoría sobre la gestión de procesos**

Existen diversas teorías en cuanto a la metodología o formas la ejecución de la gestión basada en procesos, por ejemplo, la teoría de Amozaran , que se cita en (Carvajal, et al., 2018).

Se debe identificar el proceso que se realizan de manera interna, para luego formar equipos y planificar el proyecto, esto permitirá la identificación de cada proceso que tenga la organización y la empresa, así se podrá priorizar lo procesos principales dándole mayor importancia, para luego designar a quien estará encargado de monitorear estos procesos, constituyendo el equipo de trabajo y así resolver los problemas y medirlo mediante indicadores. (p. 25).

### **1.3.2. satisfacción de usuarios**

#### **1.3.2.1. Definición**

Según (Rojas, 2019).

Es la meta de la prestación de un servicio que señala conformidad, lo cual desde el punto de vista lo compone las prestaciones ofrecidas, es decir que se debe brindar un servicio eficaz e eficiente, para que el usuario regrese. (p. 15).

Según (Juran, 2018).

El resultado es alcanzado cuando el servicio responde a las necesidades del usuario, siendo este un sinónimo de calidad en los servicios. (p. 9).

Según (Vavra, 2019).

La respuesta emocional de nuestros usuarios antes de su evaluación de la disconformidad percibida y expectativa del servicio obtenido en la organización, producto del contacto con que este tuvo, el cual mide el verdadero rendimiento en función de lo bien que se presta el servicio. (p. 25)



### **1.3.2.2. Dimensiones:**

Luego de analizar a los autores presentados la satisfacción de los usuarios se tiene las siguientes dimensiones:

#### **Expectativa**

Según (Vavra, 2019).

Pertenece al contexto de la competencia de cara a satisfacer las necesidades de los usuarios, es decir, si el servicio no satisface lo que esperaba, el usuario no tendrá un buen juicio del servicio, caso contrario, si el servicio satisface y supera lo que esperaba, entonces su evaluación será positiva. (p. 30), tiene los siguientes indicadores:

- Nivel de satisfacción
- Necesidades
- Evaluación

#### **Capacidad de Respuesta:**

Según (Vavra, 2019).

La capacidad de respuesta es aquella capacidad de atención con prontitud de las necesidades de los usuarios, poniendo a disposición todos los recursos destinados en satisfacer una demanda. (p.34), tiene los siguientes indicadores:

- Gestión de problemas y/o conflictos
- Comunicación asertiva
- Amabilidad

#### **Fiabilidad,**

Según (Vavra, 2019).

Se refiere al cumplimiento la institución pública, es decir, cumple con lo que promete en su servicio, este encuentra en el núcleo del servicio, es la razón del ser del mismo.” (p. 38), tiene los siguientes indicadores:

- Nivel de cumplimiento
- Servicio prometido
- Uso de herramientas

### **Profesionalidad,**

Según (Vavra, 2019).se refiere al “testimonio que dan los empleados a los usuarios, es decir, que manifiestan que conocen sus trabajos y funciones y no dudan ante las solicitudes e inquietudes de los usuarios” (p. 40), tiene los siguientes indicadores:

- Ética
- Compromiso
- Responsabilidad

### **Teoría de la satisfacción del usuario**

Existen diversas teorías sobre la satisfacción del usuario como la de teoría dual, de (Swan y Combs, 1979), citado en (Juran, 2018) que propusieron solo dos factores en la satisfacción al usuario.

El resultado insatisfactorio o negativo a lo largo de la dimensión instrumental puede conducir a la insatisfacción, pero los resultados positivos de esa dimensión definitivamente no producirán la satisfacción, es decir, den están siempre de la mano, en un nivel equilibrado para la satisfacción. (p. 28).

## **1.4. Formulación del problema**

### **Problema General**

¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión por procesos y la satisfacción de usuarios en la unidad de gestión educativa local de Coronel Portillo en el 2022?

### **Problemas específicos**

1. ¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión por procesos y como satisface a los usuarios en la unidad de gestión educativa local de Coronel Portillo en el 2022?
2. ¿Cuál es el nivel de correlación entre los recursos físicos y como satisface a los usuarios en la unidad de gestión educativa local de Coronel Portillo en el 2022?

3. ¿Cuál es el grado de correlación entre el proceso de planificación y como satisface a los usuarios y la gestión educativa local de Coronel Portillo en el 2022?

## **1.5. Justificación e importancia del estudio**

### **1.5.1. Justificación**

#### **Justificación Teórica**

El estudio se justifica por la necesidad de llenar vacíos teóricos para determinar los métodos adecuados para el uso de un programa informático y determinar su comerciabilidad en la unidad de gestión educativa de la provincia de Coronel Portillo en el distrito de Callería de la región Ucayali

#### **Justificación Práctica**

La institución pudo mejorar los procedimientos y métodos utilizados en la gestión de la satisfacción del usuario para cumplir con las metas gracias a la justificación práctica de la Ugel, mejorando sus procesos para que permita mejorar la productividad de esta institución.

#### **Justificación Metodológica**

Para este estudio se utilizó la metodología deductiva con enfoque cuantitativo; utilizando esta metodología Según Hernández et al. (2018), "las hipótesis se contrastan con la realidad para decidir si aceptarlas o rechazarlas en un contexto específico, se basan en hipótesis preestablecidas, toman en cuenta variables y su aplicación debe estar sujeta a un diseño previsto mejorar; a medida que se desarrolla, el investigador se enfoca en la validez, el rigor y el control de la situación de investigación ". (p. 150) Esto significa que el investigador planteará la pregunta de investigación, definirá el propósito y la conducirá.

Adicionalmente, se utilizaron métodos y herramientas de recolectando datos estadísticos, validación de expertos y pruebas de confiabilidad utilizando Alfa de Cronbach. Se utilizarán estadísticas inferenciales y descriptivas dentro de los parámetros de la metodología elegida para asegurar que haya un margen mínimo de error y apoyar la hipótesis planteada

## **Justificación Social**

Los hallazgos de este estudio pueden servir como referencia para los planes y se tome acción del personal de la unidad de la unidad de gestión educativa local de en la provincia de Coronel Portillo en el distrito de Callería, departamento de Ucayali, que estén enfocados en el uso adecuado de los procesos gestión y satisfacción del usuario.

### **1.5.2. Importancia**

El estudio propuesto es fundamental para la política pública porque nos ayudó a determinar cómo se gestiona la calidad del programa “Juntos” en relación de como satisfacen a los consumidores indígenas del distrito de Tahuarina. También ayudará a determinar cómo el ministro de Fomento gestiona el programa social de Inclusión y si se puede mejorar. Además, sirviendo como el primer paso para posteriores estudios que ayuden a determinar el tema en cuestión.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis general**

Existe un nivel de correlación importante en la Unidad de Gestión Educativa Local Coronel Portillo, 2022, entre la gestión por procesos y la satisfacción del usuario

### **Hipótesis específicas**

1. En la unidad de gestión educativa local, Coronel Portillo, 2022, existe un nivel de relación importante entre las personas y la satisfacción del usuario
2. Existe un nivel importante de correlación entre los recursos físicos y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Coronel Portillo ,2022.
3. En la Unidad Local de Gestión Educativa de Coronel Portillo, existe un nivel significativo de correlación entre la planificación y la metodología de planificación y la satisfacción del usuario en el 2022

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Encontrar el grado o grados de correlación en la gestión de los procesos y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local de Coronel Portillo en el año 2022

### **1.7.2. Objetivos específicos**

1. Evaluar la satisfacción de los usuarios de la unidad de gestión educativa local Coronel Portillo por el nivel de relación entre las personas en ese momento.
2. Establecer la relación entre los recursos físicos y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Coronel Portillo en el año 2022.
3. Calcular la correlación entre el método de planificación y planificación y como se satisface a los usuarios en la unidad de gestión escolar local Coronel Portillo en el año 2022.

## **II. MATERIALES Y METODOS**

### **2.1. Tipo y Diseño de Investigación**

El enfoque de la investigación es cuantitativo, según (Hernández et al., 2018), este enfoque “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (p. 21).

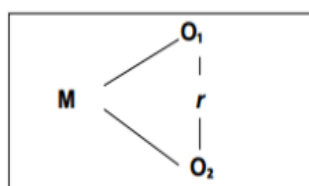
La investigación se utiliza, porque según (Hernández, et al., 2018), “porque permite resolver problemas y aplica teorías existentes para el estudio de las variables seleccionadas” (p. 25).

La metodología de investigación a utilizar es hipotética-deductiva, según (Hernández, et al., 2018), el “Método deductivo es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares” (p.12).

El diseño de la investigación es no experimental, según (Hernández, et al., 2018), estos estudios “no manipulan las variables, sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 185).

El tipo de investigación es correlacional esto según (Hernández, et al., 2018), este alcance “consideran al fenómeno estudiado y sus componentes, definen variables describiendo tendencias de la población o muestra, el cual permite establecer la relación entre las variables” (p. 90).

Según la teoría de la investigación, existe el siguiente diagrama:



Donde:

M = Cantidad de los trabajadores unidad de gestión educativa local de Coronel Portillo

O1 = Gestión de procesos

O2 = Satisfacción del usuario

r = Coeficiente relación.

## 2.2. Población y muestra

### 2.3.1. Población

Hernández et al. (2018), define a la población como un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.

La población utilizada es la cantidad de empleados de la Unidad de Gestión Educativa del Local de la provincia de Coronel Portillo, de acuerdo con el siguiente cuadro detalle:

**Tabla 1**

### Definición de la población

Género	Cantidad
Hombre	40
Mujer	28
Total	68

Nota. Creación propia

### 2.3.2. Muestra

La usada es un ejemplo no probabilístico, según Hernández et al. (2018), “es aquel subgrupo de la población, donde aquellos elementos elegidos no obedece a la probabilidad, si no a aquellas características que pueda tener la investigación” (p. 176), de esta manera el estándar que se utiliza considerara los 68 personas que actualmente laboran en la Unidad de Gestion Educativa Local en la provincia del Coronel Portillo.

### 2.3. Variables y operacionalización

Variabes	Dimensiones	Indicadores	ítem	Técnica e instrumento
Variable Independiente: Gestión de procesos	Personas	- Nivel de conocimientos - Habilidades - Integración y desarrollo	1,2,3,4,5	Encuesta y cuestionario sobre la gestión de procesos
	Recursos Físicos	- Maquinaria - Software y hardware - Utillaje	6,7,8,9,10	
	Método y planificación	- Evaluación - Metas - Funcionamiento	11,12,13,14,15	
Variable dependiente: Satisfacción de usuario	Expectativa	- Nivel de satisfacción - Necesidades - Evaluación	16,17,18,19,20	Encuesta y cuestionario sobre la satisfacción de usuarios
	Capacidad de Respuesta	- Gestión de problemas y/o conflictos - Comunicación asertiva	21,22,23,24,25	

	- Amabilidad	
Fiabilidad	- Nivel de cumplimiento	26,27,28,29,30
	- Servicio prometido	
	- Uso de herramientas	

#### 2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Por ser la técnica más adecuada para la investigación, en este estudio se utilizó la técnica indagatoria, según Hernández et al. (2018), “Es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas” (p. 120).

Según Hernández et al. (2018), “Es un documento que recoge en forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta”. (p. 125), Para ambas variables se utilizará como instrumento una encuesta de 30 ítems con 15 preguntas referentes a la gestión de procesos y 15 preguntas referentes a la satisfacción del usuario. Se utilizará la escala de Likert, con puntuaciones que van del 1 al 5

La validez se logró por juicio de expertos, por lo que se solicitó la contribución de tres profesionales con doctorado y maestría que sean reconocidos por su especialización en la investigación y el estudio de las variables en consideración.

Este es el resumen de resultados obtenidos:

**Tabla 2**

Resumen de validez de juicio de experto

N°	Grado académico	Apellidos y nombres del experto	Apreciación
1	Doctor	Guillermo Montalvo Taboada	Aplicable
2	Doctor	Wendy Ruiz Coral de Montalvo	Aplicable
3	Magister	Carlos Amado Ramírez	Aplicable

Nota. Creación propia

De acuerdo con Hernández et al. (2018), La confiabilidad “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”, de acuerdo a esto el instrumento de recolección de datos fue sometido a una prueba estadística denominada Alfa de Cronbach que produce valores que oscilan entre 0 y 1, para



luego sistematizar los resultados han sido procesados con un programa de cálculos como el Microsoft Excel y la utilización del programa de SPSS.

## **2.5. Procedimiento de análisis de los datos**

Luego de utilizar la herramienta de recolección de los datos del ejemplo, los datos fueron procesados organizando una base de datos electrónica en una hoja de cálculo de Excel con las respuestas conseguidas, para ser procesados en el software SPSS 25, mediante estadística descriptiva e inferencial.

Los resultados se han presentado en cuadros y gráficos estadísticos, tablas de asiduidad, porcentajes, las pruebas de normalidad de Kolmogórov-Smirnov y pruebas del coeficiente de correlación de Spearman para contrastar la hipótesis de coeficientes de relación posible entre ambas variables.

## **2.6. Criterios éticos**

Los sujetos que participaron en el estudio se comprometieron a mantener el anonimato y su trato fue respetuoso y agradable. Finalmente, las respuestas brindadas fueron respetadas sin ser juzgadas ni concordadas

## **2.7. Criterios de Rigor Científico**

En la presente investigación, se han tomado en consideración cuatro criterios para juzgar la rigurosidad de un estudio: el valor de verdad, su aplicabilidad, su consistencia y su neutralidad.

### III. RESULTADOS Y DISCUSION

#### 3.1. Resultados mostrados en Tablas y Figuras

##### Análisis descriptivo

##### Variable 1: Gestión por procesos

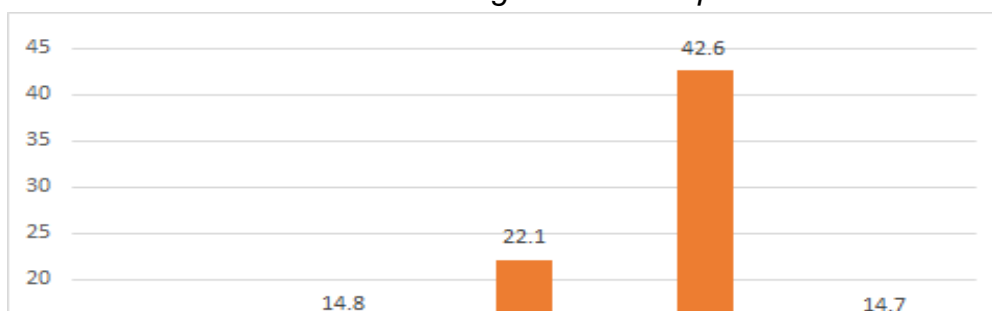
**Tabla 3**

*Niveles encontrados en base a la gestión de procesos*

Clases	Valores		
	Absoluto	Relativo (%)	Acumulado
Muy malo	4	5.8	5.8
Malo	10	14.8	20.6
Regular	15	22.1	42.7
Bueno	29	42.6	85.3
Muy Bueno	10	14.7	100
Total	68	100	

**Figura 1**

*Niveles encontrados en base a la gestión de los procesos*



Nota. Creación propia

**Interpretación:** En base a la impresión de los trabajadores sobre la gestión de procesos se muestran en la tabla y figura, y muestran que el 42,6% de ellos muestra que era bueno, asimismo el 22,1% dijo que era normal, el 14,8% dijeron que fue malo, por otro lado, el 14,7% dijeron que fue muy bueno, el 5,8% dijeron que fue muy malo. Con este resultado, los trabajadores creen que la gestión de los procesos es buena en la unidad de gestión local de la Provincial de Coronel Portillo.

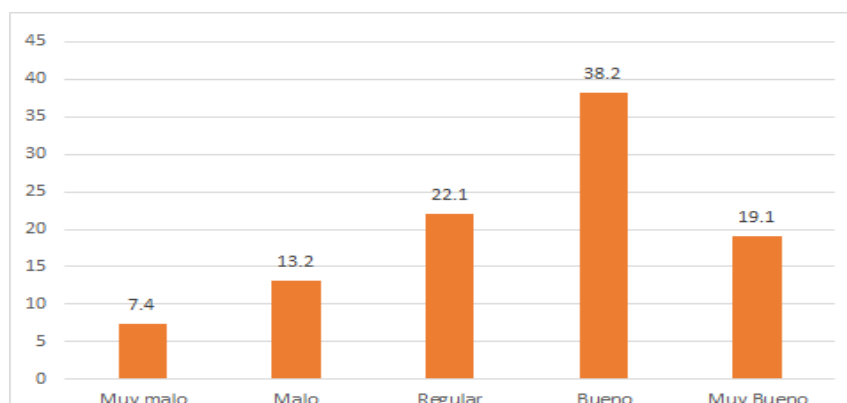
### Dimensiones de la gestión variable del proceso

**Tabla 4**  
*Niveles encontrados sobre las personas*

Clase	Valores		
	Absoluto	Relativo (%)	Acumulado
Muy malo	5	7.4	7.4
Malo	9	13.2	20.6
Regular	15	22.1	42.7
Bueno	26	38.2	80.9
Muy Bueno	13	19.1	100
Total	68	100	

**Figura 2**

*Niveles encontrados sobre las personas*



Nota. Creación propia

**Interpretación:** En la revisión del resultado de las percepciones de los empleados sobre las dimensiones personales de los trabajadores se muestran en la tabla y la figura. Muestran que 38,2% de los trabajadores creen que la gestión mediante los procesos variables en la unidad de gestión educativa local de la provincia de Coronel Portillo es buena, 22,1% afirman que bastante regular, el 19,1% indica que es muy bueno, el 13,2% cree que es malo y el 7,4% cree que es muy malo.

Tabla 5

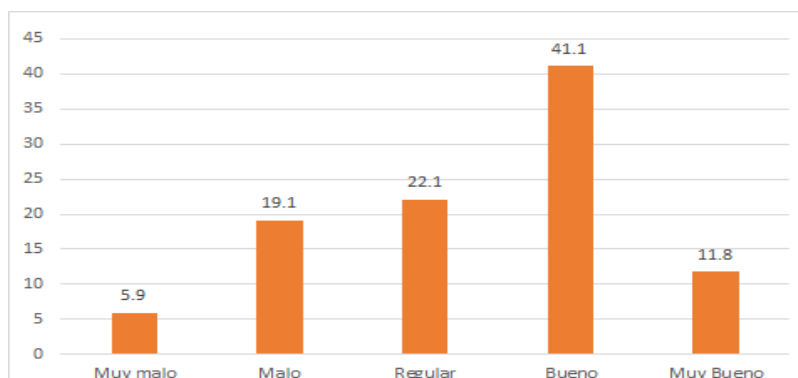
*Niveles encontrados sobre los recursos físicos*

Clase	Niveles		
	Absoluto	Relativo (%)	Acumulado
Muy malo	4	5.9	5.9
Malo	13	19.1	25
Regular	15	22.1	47.1
Bueno	28	41.1	88.2
Muy Bueno	8	11.8	100
Total	68	100	

Nota. Creación propia

**Figura 3**

*Niveles Encontrados sobre los recursos físicos*



Nota. Creación propia

**Interpretación:** La revisión de la percepción de los empleados sobre la dimensión de recursos físicos se muestran en la tabla y en la figura, y muestran que el 41,2% de los trabajadores cree que las cosas están bien, el 22,1% cree que las cosas son normales, el 19,1% cree que las cosas están mal, el 11,8% cree que las cosas están bien. las cosas están muy bien, y el 5,9% cree que las cosas están muy mal. Esto demuestra que según la apreciación de los trabajadores sobre el recurso físico, existe una gestión por procesos variable en la unidad de gestión educativa local de la provincia de Coronel Portillo.

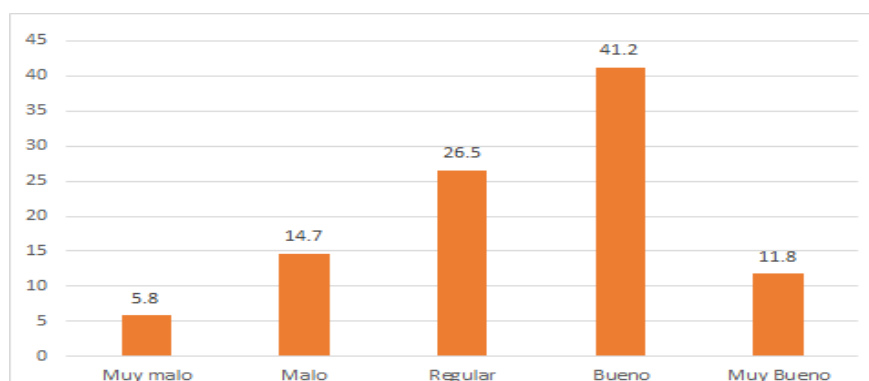
**Tabla 6**

*Niveles encontrados sobre el método y planificación*

Clase	Niveles		
	Absoluto	Relativo (%)	Acumulado
Muy malo	4	5.8	5.8
Malo	10	14.7	20.5
Regular	18	26.5	47
Bueno	28	41.2	88.2
Muy Bueno	8	11.8	100
Total	68	100	

Nota. Creación propia

Figura 4. Niveles encontrados sobre el método y planificación



Nota. Creación propia

**Interpretación:** La validación de los empleados sobre el método y planificación para la gestión por procesos variables en la unidad de gestión educativa local de la provincial de Coronel Portillo, que se muestra en la figura de la tabla, con un resultado del 41,2 % de calificación buena, el 26,5 % de calificación regular, el 14,7 % de calificación mala, el 11,8 % de calificación muy buena, y 5.8% calificación muy mala. Esto demuestra que los trabajadores perciben sobre el método y la planificación para la gestión de procesos variables es consistente con la gestión por procesos variables en la unidad de gestión educativa.

#### Variable: Satisfacción del usuario

**Tabla 7**

*Niveles encontrados sobre: satisfacción del usuario*

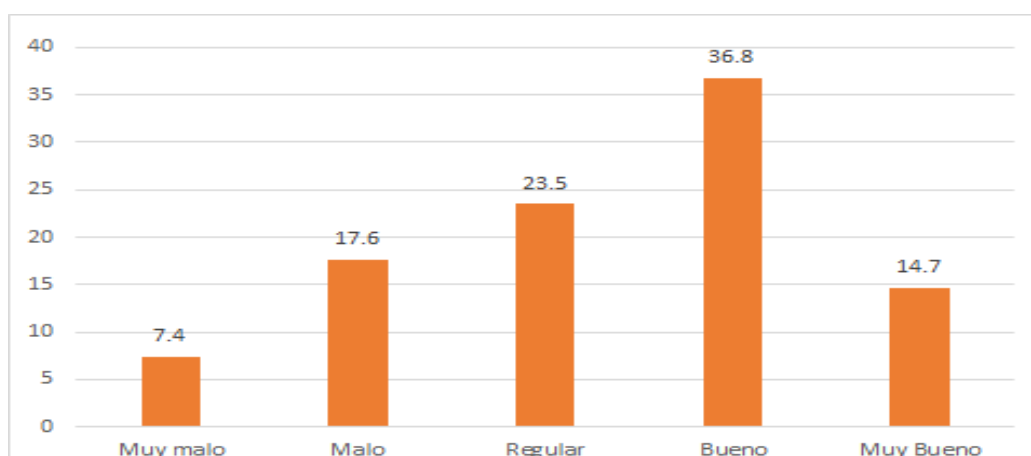
Clase	Frecuencia		
	Absoluto	Relativo (%)	Acumulado
Muy malo	5	7.4	7.4
Malo	12	17.6	25
Regular	16	23.5	48.5
Bueno	25	36.8	85.3
Muy Bueno	10	14.7	100

Total	68	100
-------	----	-----

Nota. Creación propia

### Figura 5

*Niveles encontrados sobre: satisfacción del usuario*



Nota. Creación propia

**Interpretación:** La revisión de la percepción de empleados sobre el nivel de satisfacer de los usuarios se muestran en la tabla y la figura. Muestran que el 36,8% de los empleados cree que en la unidad de gestión educativa local Coronel Portillo es buena, 23,5% cree que es regular 17,6% cree que es mala, El 14,7% cree que es muy bueno y el 7,4% cree que es muy malo. Esto demuestra que la satisfacción del empleado público en su centro de labores.

### Dimensiones: Variable satisfacción del usuario

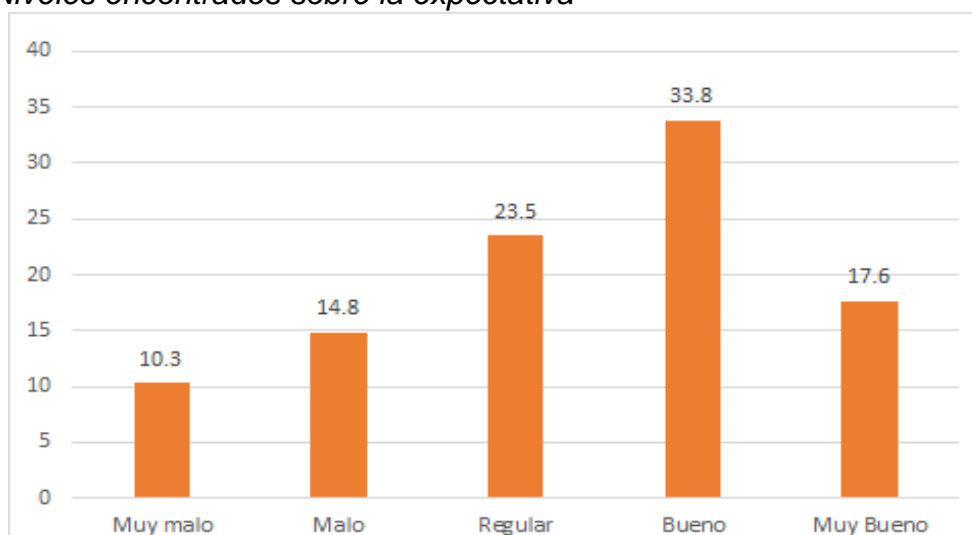
#### Tabla 8

*Niveles encontrados sobre la expectativa*

Frecuencia

Clase	Absoluto	Relativo (%)	Acumulado
Muy malo	7	10.3	10.3
Malo	10	14.8	25.1
Regular	16	23.5	48.6
Bueno	23	33.8	82.4
Muy Bueno	12	17.6	100
Total	68	100	

**Figura 6**  
*Niveles encontrados sobre la expectativa*



Nota. Creación propia

**Interpretación:** La percepción de los empleados sobre la dimensión expectativa del usuario según se muestran en la tabla y la figura. Muestran que 33,8% de encuestados cree que las cosas van bien, el 23,5% cree que las cosas son regulares, el 17,6% cree que las cosas son muy buenas, el 14,8% cree que las cosas son malas, y el 10,3% cree que las cosas están muy mal. Esto demuestra que se percibe que la dimensión de resultados esperados de la variable satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local del Coronel Portillo es bueno.



**Tabla 9**

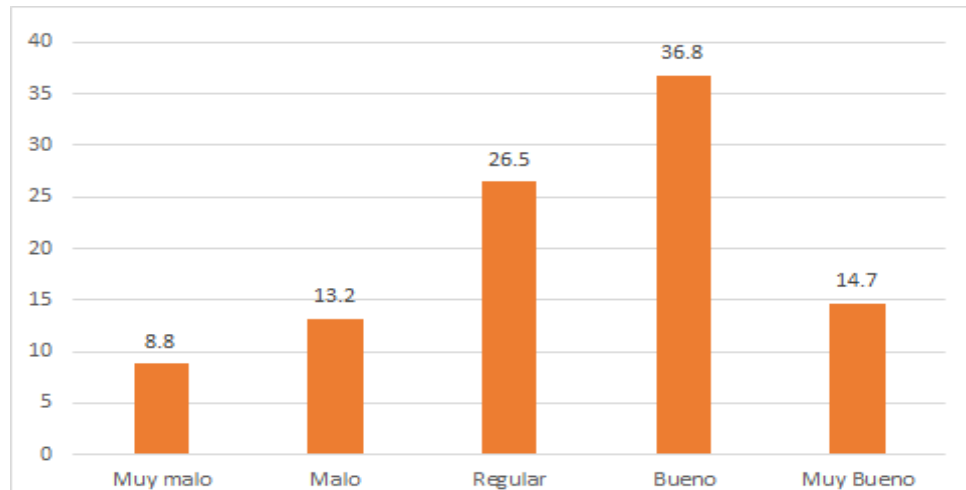
*Niveles encontrados sobre sobre la capacidad de respuesta*

Clase	Frecuencia		
	Absoluto	Relativo (%)	Acumulado
Muy malo	6	8.8	8.8
Malo	9	13.2	22
Regular	18	26.5	48.5
Bueno	25	36.8	85.3
Muy Bueno	10	14.7	100
Total	68	100	

Nota. Creación propia

**Figura 7**

*Niveles obtenidos sobre la capacidad de respuesta*



Nota. creación propia

**Interpretación:** La percepción de los empleados sobre los tiempos de respuesta de la variable se muestran en la tabla y en la figura. Muestran que 36,8% de trabajadores percibe la variable tiempo de respuesta como buena, el 26,5% regular, el 14,7 % muy buena, el 13,2% mala y el 8,8% muy mal. Esto demuestra que bajo su percepción la capacidad de respuesta de

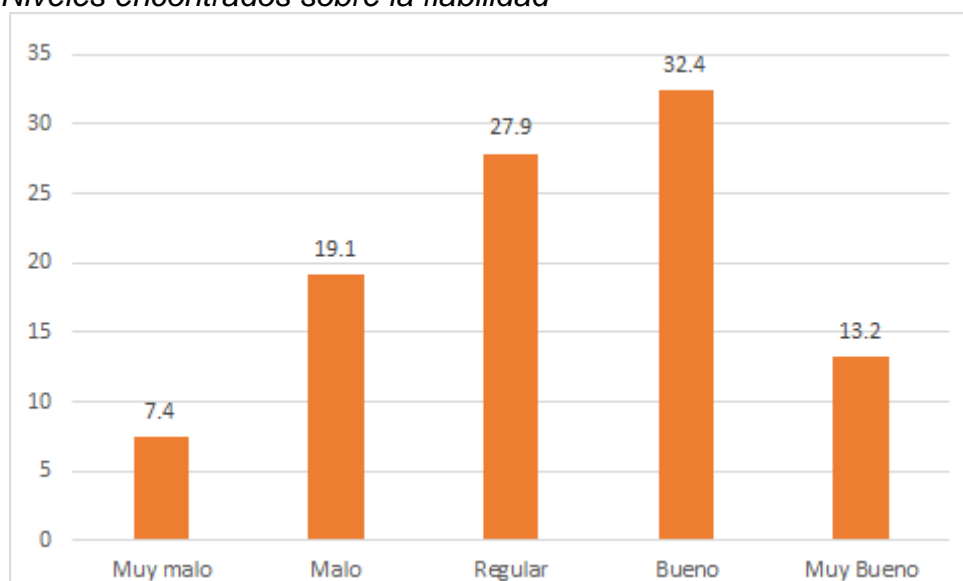
la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local del Coronel Portillo es bueno.

**Tabla 10**  
*Niveles encontrados sobre la fiabilidad*

Clase	Frecuencia		
	Absoluto	Relativo (%)	Acumulado
Muy malo	5	7.4	7.4
Malo	13	19.1	26.5
Regular	19	27.9	54.4
Bueno	22	32.4	86.8
Muy Bueno	9	13.2	100
Total	68	100	

Nota. Creación propia

**Figura 8**  
*Niveles encontrados sobre la fiabilidad*



Nota. Creación propia

**Interpretación:** Según la imagen, se muestran resultados del sentir de los trabajadores sobre la confiabilidad se muestran en la tabla y figura. Muestran que el 32,4% de los trabajadores cree que las cosas están bien, el 27,9% cree que las cosas son normales, el 19,1% cree que las cosas están mal, el 13,2% cree que las cosas están muy bien y el 7,4% Creo que las cosas están muy mal. Esto muestra que los trabajadores opinan sobre la dimensión confiabilidad de la variable satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local provincial de Coronel Portillo es bueno.

## Análisis inferencial

### Prueba de normalidad

**Tabla 11**

*Pruebas de normalidad de la gestión del proceso*

Gestión de procesos	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	P -Sig.
Personas	.356	68	.005
Recursos físicos	.352	68	.006
Método y planificación	.351	68	.008

Nota. Creación propia

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados de aplicar la confirmación de normalidad y la prueba de Shapairo Wilk a la gestión por procesos y las dimensiones que contienen, los valores de P Sig se encuentran por debajo de 0,05, lo que significa que las variables no coinciden con los requisitos de normales. Es decir, las pruebas no paramétricas de hipótesis, de esta manera nos muestra la correlación de Rho-Spearman.

**Tabla 12**

*Prueba de normalidad de la satisfacer al usuario*

Satisfacción del cliente	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	P- Sig.
Expectativa	.350	68	.002
Capacidad de Respuesta	.355	68	.001
Fiabilidad	.353	68	.003

Nota. Creación propia

**Descripción:** De acuerdo con los resultados sobre las pruebas de normalidad mediante la prueba Shapiro-Wilk sobre variable satisfacción del usuario y los valores de P Sig. están por debajo de 0,05, lo que significa que las variables no cumplen los criterios de normalidad. Como resultado, las pruebas no paramétricas se utilizaron hipótesis, en este caso estamos señalando la correlación de Rho-Spearman.

### Prueba de la hipótesis

#### Contraste con la hipótesis general

**h<sub>0</sub>:** La conexión correlacional la gestión de procesos y la satisfacción de usuarios en la unidad de gestión educativa local de Coronel Portillo, 2022 no existe.

**h<sub>1</sub>:** Indica la existencia de una relación correlacional de la gestión de procesos y la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local de Coronel Portillo, 2022.

**Tabla 13**

*Prueba de hipótesis general*

			Gestión por procesos	Satisfacción usuarios
RHO DE SPEARMA	Gestión de procesos	Coeficiente correlación	1.000	0.876
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	68	68
	Satisfacción de usuarios	Coeficiente correlación	0.876	1.000
Sig. (bilateral)		0.001		
N		68	68	

Nota. Creación propia

**Descripción:** De acuerdo con la respuesta obtenida luego de aplicar los cálculos utilizando el de Rho Spearman al análisis de la relación entre la gestión de procesos y la satisfacción del usuario, se llegó a la conclusión que el coeficiente de relación de rho=0,876, el nivel de significancia obtenido es de p=0,001. Esto indica que, si existe una fuerte y correlación positiva entre las dos variables, los resultados nos permiten desestimar la hipótesis nula y aceptar la planteada que se acerca a la realidad.

### Contraste con la hipótesis específico 1

**ho:** En la unidad de estudio, no existe una relación de importancia entre las personas y satisfacer la necesidad del usuario.

**h1:** Si existe una correlación importante entre las personas y la forma de satisfacer a los usuarios en la unidad de gestión educativa local de Coronel Portillo, 2022.

**Tabla 14**  
*Prueba de hipótesis específico 1*

		Personas	Satisfacción de usuarios
RHO DE SPEARMA N	Personas	1.000	0.870
			0.001
		68	68
	Satisfacción de usuarios	0.870	1.000
		0.001	
		68	68

Nota. Creación propia

**Descripción:** En relación a los hallazgos de la ejecución de la prueba de Rho Spearman para el análisis de correlación entre la dimensión personas la variable gestión de procesos y satisfacción del usuario, indica que existe un nivel de coeficiencia y de relación de rho= 0.870 con un nivel de importancia de p=0.001 que existe una relación fuerte y positiva entre las dimensiones personas y la satisfacción del cliente, esto permite aceptar la hipótesis planteada y descartar la hipótesis nula.

### Contraste de la hipótesis específico 2

**ho:** No se observa correlación en recursos físicos y la satisfacción de los clientes en la unidad de gestión educativa local Coronel Portillo al 2022.

**h1:** Se observa relación en los recursos físicos y la satisfacción de los clientes en la unidad de gestión educativa local de Coronel Portillo 2022.

**Tabla 15**  
*Prueba de hipótesis específico 2*

			Recursos físicos	Satisfacción de usuarios
RHO DE SPEARMA	Recursos físicos	Coeficiente correlación	1.000	0.871
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	68	68
N	Satisfacción de usuarios	Coeficiente correlación	0.871	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	68	68

Nota. Creación propia

**Descripción:** De acuerdo a la respuesta obtenida luego de aplicación del test de Rho Spearman que nos ayudara a visualizar si existe la relación entre la dimensión recurso físico de las variables gestión por procesos y la

satisfacción del usuario, obteniéndose un coeficiente de correlación de  $\rho=0.871$  con un nivel de significancia de  $p=0.001$ , de esta forma indica que si existe una relación fuerte y positiva en las dimensiones de recursos físicos y la satisfacción del usuario. Esto nos permite descartar la hipótesis nula y aceptar la idoneidad de la hipótesis planteada.

### Contraste de la hipótesis específico 3

**h<sub>0</sub>:** En la provincia de Coronel Portillo, en la unidad de gestión educativa local en el año 2022, no existe relación en el proceso de planificación y la alta satisfacción del usuario.

**h<sub>1</sub>:** Existe una relación, y se mantendrá, entre el proceso de planificación, asimismo, la alta satisfacción esperada de los usuarios en la unidad de gestión educativa local Coronel Portillo en el 2022.

**Tabla 16**  
*Prueba de hipótesis específico 3*

		Método y	Satisfacción de
		planificación	usuarios
RHO DE SPEARMA	Método y	Coeficiente	1.000
	planificació	correlación	0.873
	n	Sig. (bilateral)	0.001
		N	68
N	Satisfacción	Coeficiente	0.873
	de usuarios	correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001
		N	68

Nota. Creacion propia

**Descripción:** De acuerdo a la investigación aplicada mediante la prueba de Rho Spearman de analizar la relación en el método y la planificación de la variable proceso y la satisfacción del usuario, el resultado obtenido como coeficiente de relación de  $\rho=0.873$  con un nivel de importancia de  $p=0.001$ . Esto indica que, si existe una relación fuerte y

positiva mediante el método y la planificación y la satisfacción del usuario, este será el caso nos permite descartar la hipótesis anular y aceptar la hipótesis sugerida.

### **3.2. Discusión del resultado**

1 De acuerdo con los resultados, existe una relación positiva entre las variables gestión de procesos y satisfacción de los usuarios cliente en la unidad de gestión educativa local de Coronel Portillo en el año 2022, con un coeficiente de relación de 0,876 y con nivel de significación de  $P=0,001$ . Esto indica que el grado de relación es alta y las dos variables pueden relacionarse y estudiarse juntas en diferente contexto y periodo de estudios por ejemplo investigación que realizada por Ore, J. (2019), cuyo objetivo de su estudio fue determinar la relación entre las variables gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, El Agustino, Lima 2018, concluyendo que existe una relación positiva entre la gestión de los procesos y satisfacción de los clientes usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, El Agustino, Lima en 2018, esto se ve reflejado en lo que Pérez, J. (2019), define la gestión por procesos como aquel que “No es modelo, tampoco tiene estándar de comparación, sino más bien, es un cuerpo de aprendizaje con principios, herramientas y valores específicos que permiten hacer realidad la idea de sobre la calidad de la gestión mejora buscando la mejora continua de las actividades de una organización” (p. 43) y en lo que Según Vavra, T. (2019), satisfacción de usuarios “Es la respuesta emocional del usuario antes de su evaluación del nivel de servicio percibido y esperado recibido de la organización, que es el resultado de su interacción con esa organización , que mide el nivel real de calidad del servicio que se brinda .” (p. 25).

2. En consecuencia, existe una relación positiva entre la satisfacción del usuario y las dimensiones humanas de las variables de gestión de procesos en la unidad local de gestión educativa de la provincia de Coronel Portillo durante el 2022, con un coeficiente de relación de 0,870 y un nivel de importancia de 0,001. Esto indica que las dimensiones humanas de las variables de gestión de procesos tienen un alto grado de correlación. de usuarios pueden ser relacionadas y



estudiadas de manera conjunta, en otro ámbito y periodo de estudios como en la investigación que realizó Vaca, J. y Gutiérrez, D. (2018), quienes tuvieron como objetivo uno de sus objetivos específicos determinar de qué manera inciden las personas en la satisfacción del cliente en clínica Santa María, en Ambato, Ecuador, donde se concluyó que las personas inciden impactando positivamente en la satisfacción de los clientes o usuario de la clínica Santa María, es decir que la gestión por procesos y gestión de los recursos dentro de su modelo administrativo, constituye un estrategia operativa que le permite mejorar la calidad de los servicios impactando en la satisfacción de los clientes, esto se ve reflejado en lo que Pérez, J. (2019), define a las personas en la gestión de procesos como “los responsables y miembros del equipo que realizara el proceso, todos ellos tiene los conocimientos, habilidades y destrezas apropiados, contratándolos, integrándolos y desarrollándolos como parte de una gestión de personas” (p. 55).

3. De acuerdo con los hallazgos, existe correlación positiva con las dimensiones de recursos físicos de las variables de proceso y la satisfacción de clientes usuarios en la unidad de gestión educativa local de Coronel Portillo en el 2022, con un coeficiente de relación de 0,871 y un nivel de importancia de 0,001, mostrándonos así que existe un elevado grado de relación, lo que indica que la recursos físicos dimensionales de gestión de procesos inconsistentes y satisfacción con usuarios pueden ser relacionadas y estudiadas de manera conjunta, en otro ámbito y periodo de estudios como en la investigación que realizó Jiménez, Y. (2020), en su investigación tuvo como objetivos específicos analizar La gestión del procesos impacta directa y significativo en la calidad del servicio que brinda la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión en Pasco 2019, por lo que se concluye que la gestión del procesos contiene un impacto directo en la calidad del servicio, esto se ve reflejado en lo que. Pérez, J. (2019), define a los recursos físicos como “Son instalaciones, máquinas, herramientas, donde hardware y el software que deberán estar siempre en condiciones adecuadas para su uso”, mediante el mantenimiento preventivo y la gestión de los bienes” (p. 55).

4. De acuerdo con los hallazgos, existe una relación real entre las dimensiones del método y la planificación para la gestión de procesos variables y

la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local de Coronel Portillo en el 2022, con un coeficiente de relación de 0,873 y un nivel de significancia de 0,001. indicando un alto grado de correlación, lo que indica que esta dimensión inherente a la gestión de proceso pueden ser relacionadas y estudiadas de manera conjunta, por otro lado y periodo de estudios como en la investigación que realizo Muñoz, F. (2018), cuyo objetivo fue analizar la gestión del proceso de una mediana empresa y la mejora organizacional que necesita dicha empresa, se determinó que el sistema de gestión del sistema mejora la administración y ejecución de proyectos. Como resultado, se estructuró para tomar la dirección comercial estratégica y la calidad en cuenta los procesos de gestión, esto se ve reflejado en lo que. Pérez, J. (2019), define a al método y planificación como “El método de trabajo, el procedimiento, la hoja de ruta, el rango o la instrucción técnica es la explicación de cómo usar los recursos, incluido quién hace qué, cuándo y cómo., el cual incluye la medición o evaluación, las medidas de cumplimiento y la medida de satisfacción” (p. 56).

### **3.3. Propuesta**

Se propone, crear diagramas de flujos para validar los siguientes procesos: Gestion de Tramite Documentario, proceso de contratación por parte de RRHH, Atención a usuarios en base a la satisfacción.

Implementar un diagrama DAP donde se visualice el proceso de 6 días en los que se solucionen cualquier tipo de reclamo.

## **IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **4.1. Conclusiones**

### **Conclusión general**

Según los resultados de la aplicación de la prueba de Rho Spearman, considerando el coeficiente de relación  $\rho=0.876$  y el nivel de significación fue  $P=0.001$ , podemos concluir la existencia de una relación altamente positiva entre las variables gestión por procesos y satisfacción del usuario de la unidad de gestión educativa provincial de Coronel Portillo en 2022.

### **Conclusiones específicas**

1. Los resultados de la aplicación la prueba de Rho Spearman y encontrar un coeficiente de relación  $\rho=0.870$  asimismo un nivel de significación de  $P=0.001$ , indica una fuerte correlación, existe una relación positiva en las variables satisfacción del usuario con la dimensión de personas en las variables de gestión de procesos en la unidad de gestión educativa local de Coronel Portillo en 2022.

2. De acuerdo con los resultados luego de aplicar el cálculo de Rho Spearman, la cual demostró que la relación de  $\rho=0.871$  y el nivel de significación de  $P=0.001$ , indicando que el grado de relación, existe una relación positiva entre la dimensión recurso físico de gestión de proceso y la variable satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local provincial de Coronel Portillo en 2022.

3. Según los resultados logrados luego de aplicar la prueba de Rho Spearman, determina que el nivel de correlación entre la dimensión del método y planificar la variable gestión del proceso y el nivel de satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local provincial de Coronel Portillo en el año 2022 es positivo ( $\rho=0.870$ ), con un grado de importancia de  $P=0.001$  indicando que la correlación fue significativa.

## **4.2. Recomendaciones**

1. A la directiva de la Ugel, realizar una planificación estratégica de acuerdo a los objetivos institucionales, ya que el estado mide el éxito de su gestión a través del cumplimiento de metas y la realización de diversos procesos, por lo que gestionarlo permite brindar un servicio adecuado permitiendo la

satisfacción de los usuarios, esta planificación debe verse reflejada en los documentos de gestión, en la programación anual, en el plan institucional, en la calendarización de las actividades que incluya a las personas, los recursos físicos, materiales y métodos, para contribuir con una gestión educativa de calidad.

2. A los especialistas de las distintas áreas, planificar y ejecutar sus actividades en el marco de lo diseñado por parte de los directivos, orientando sus actividades a cumplir con los objetivos instituciones, de manera coordinada con las demás áreas, permitiendo un flujo de información contante, que ayude a determinar las decisiones sobre las acciones a realizar, permitiendo mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen a los clientes usuarios, gestionando en el menor plazo las solicitudes y requerimientos con el fin de la satisfacción a los usuarios.

3. A los trabajadores realizar sus labores en coordinación de los especialistas y jefe de áreas, ya que el éxito de la ejecución de los procesos depende de la realización de sus labores con eficiencia y eficacia, a su vez son el primer contacto con los usuarios, depende de la forma de atención que brindan para que se vaya reflejada en la satisfacción que pudieran percibir.

4. A los investigadores, que los resultados obtenidos puedan ser referenciadas para contribuir a futuras investigaciones similares relacionadas al análisis de la gestión de procesos y satisfacción de los clientes usuarios.

Diagrama de flujo de la Gestion de Documental – UGEL Coronel Portillo.

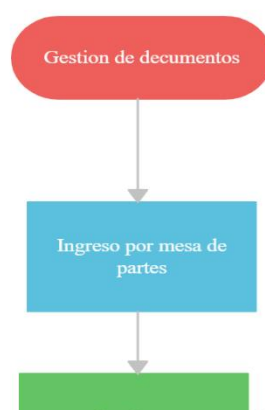




Diagrama de flujo sobre el proceso de contratación por parte de RR HH

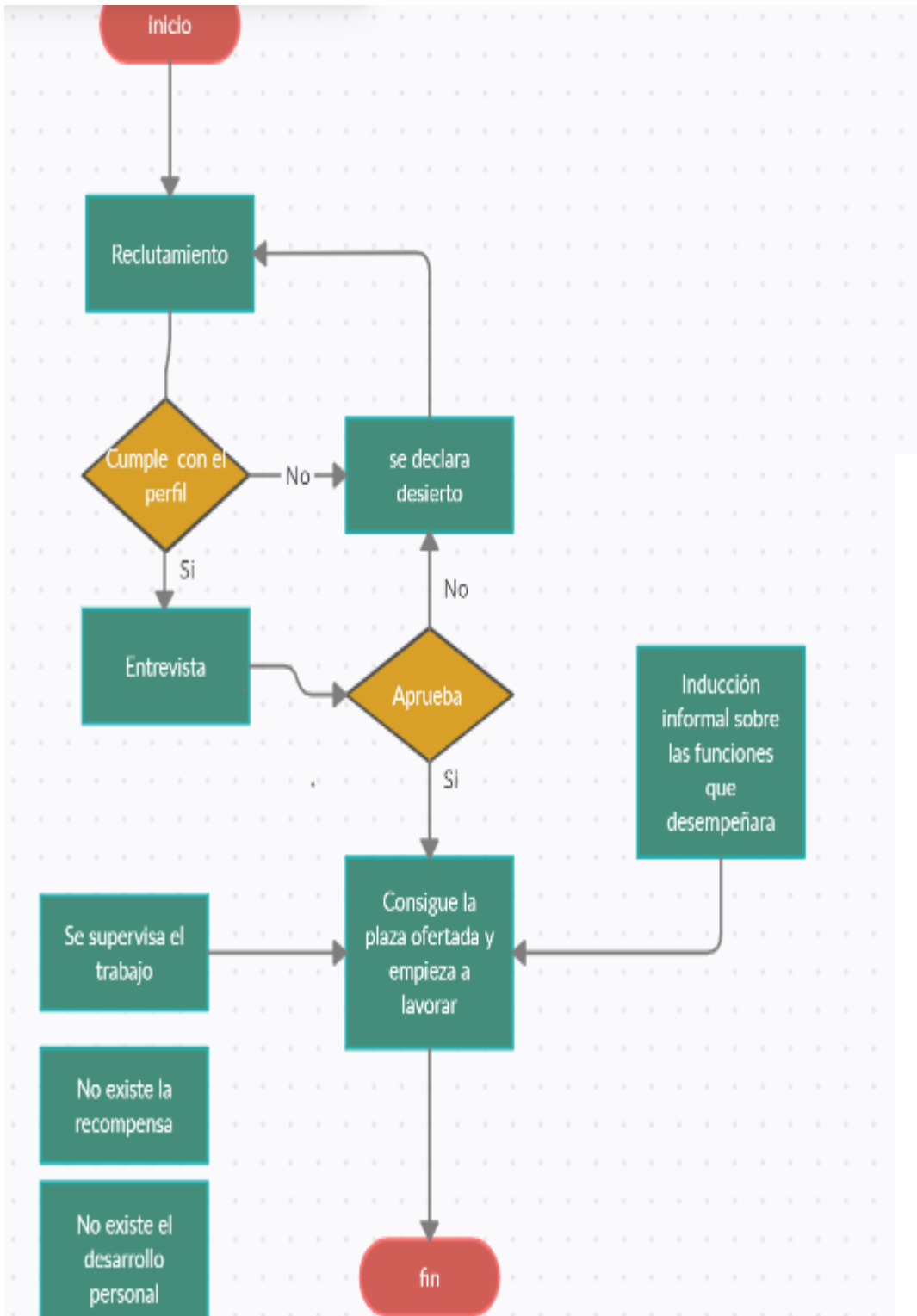


Diagrama de flujo de la atención a los usuarios en base a la satisfacción



✓ **NO ES UN DIAGRAMA DAP**

REGISTRO QUE SE REALIZA EN LA UGEL SOBRE TRASMITES  
DOCUMENTARIOS

Después de haber levantado información de cómo se realiza la atención al usuario, determine que, lo más adecuado esta detallado en el siguiente Registro:

1. El usuario ingresa su solicitud por mesa de partes, en el cual se registra el tipo de documento, la unidad de atención y lo solicitado. El usuario recibe un cargo de recepción.
2. Ahí se genera un código de atención, el cual sirve para hacer el seguimiento y ver el cumplimiento de atención de acuerdo a los tiempos preestablecidos.
3. El mismo día de recibido el documento en horas de la tarde de 15:00 a 16:00 horas. se distribuye los documentos a las unidades de atención, generando un cargo de recepción.
4. En cada unidad de atención, el documento recepcionado se evalúa si cumple con requisitos para ser atendido y ven si procede o no la solicitud del interesado.
5. Si no procede es devuelto a mesa de partes con un documento indicando el porqué, para que sea informado al usuario.
6. Si la solicitud procede, se realiza las acciones pertinentes para dar solución a la solicitud y así se da respuesta al interesado en el tiempo preestablecido.



## D.A.P.

PROCEDIMIENTO .....				R E S U M E N			
				EVENTOS	Actual	Prop	Econ
Documento		Trabajo		Operación	○		
Lugar				Transporte	⇄		
Cargo		Código		Inspección	□		
Diagrama N° .....		Hoja N° .....		Demora	D		
Método ACTUAL .....				Almacenaje	▽		
Método Propuesto .....				Distancia (meta)			
Elaborado por .....				Tiempo			
Aprobado por .....				Costo Material			
Fecha : .....	/	.....	/	Costo Trabajador			
DESCRIPCION	CANTI DAD	TIEM PO	DISTAN CIA	EVENTOS ○⇄□D▽	OBSERVACIONES		
<b>MESA DE PARTES</b>							
1.- Recepcionan los documentos	1						
2.- Se genera un código de atención	1	0.5 día.					
3. En el horario de distribución se remite los documentos desolicitud a las unidades de atención.	1	0.5 día.					
<b>UNIDAD DE ATENCION</b>							
4.- Se recepciona los documentos y se revisa el cumplimiento de las normas.	1	2 días					
5. Se elabora el documento con la solución solicitada, para ser entregada al interesado	1	1 - 3 días					No cumple, se devuelve a mesa de partes, para el interesado
6. El cargo de atención se archiva - atendido							

Como se puede apreciar para tener una aceptación de gestión de atención al usuario, se ha propuesto el cumplimiento de esta herramienta dado por la O.I.T., que, en nuestro caso, se debe de atender la solicitud en 6 días laborables máximo.

Asimismo, se recomienda crear los reglamentos de todo procedimiento para que se cumplan los plazos previstos.

## REFERENCIAS

- Actuari, A. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de usuarios de la gerencia de desarrollo social y económico de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2021. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio institucional Unu. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5683>
- Ayllon, C. (2021). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad desconcentrada Regional Ucayali del Seguro Integral de Salud, año 2020. [Tesis de doctorado, Universidad Alas Peruanas]. Repositorio institucional Uap. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3104622>
- Bravo, J. (2018). Gestión de procesos, con responsabilidad social. Editorial Evolución S.A. Chile. [https://www.academia.edu/25290023/Libro\\_Gestion\\_de\\_Procesos](https://www.academia.edu/25290023/Libro_Gestion_de_Procesos)
- Casusol, D. (2019). Gestión de procesos y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Olleros, 2018. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Renati. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2984616>
- Carvajal, et al. (2018). Gestión por procesos. Un principio de la gestión de calidad. Editorial Mar abierto. Ecuador. [https://issuu.com/marabierto/leam/docs/gestion\\_por\\_procesos](https://issuu.com/marabierto/leam/docs/gestion_por_procesos)
- Ore, J. (2019). Gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho-El Agustino, 2018. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional Ucv. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39138>
- Pérez, J. (2019). Gestión por procesos. Cultura empresarial e innovación Editorial ESIC Editorial. <https://books.google.com.pe/books?id=qbDaVMS6uhUC&>
- Morillo, M. y Morillo, C. (2018). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. [Artículo científico,

Sistema de Información Científica Redalyc]. Repositorio Redalyc. <https://www.redalyc.org/journal/280/28049145009/>

Muñoz, F. (2018). Sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria. Caso: Empresa CDM S.A. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio institucional Uasb. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6231/1/T2662-MBA-Desarrollo.pdf>

Juran, J. (2018). Juran y la calidad por el diseño. Ediciones Díaz de Santos. Madrid <https://books.google.com.pe/books?id=fURB60QH1RYC&>.

Jiménez, Y. (2020). Gestión por procesos y la calidad de los servicios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco, 2019. [tesis de maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrion]. Repositorio institucional Undac. [http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2245/1/T026\\_45452364\\_M.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2245/1/T026_45452364_M.pdf)

Rojas, J. (2019). Gestión por procesos y atención del usuario. Editorial Juan Carlos Martínez Coll, 2000. Bolivia. <https://books.google.com.pe/books?id=vy9fOeJ0FccC&pg>

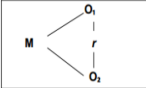
Soto, C. (2022). Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Yarinacocha - Ucayali, 2021. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional Ucv. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3124081>

Vaca, J. y Gutiérrez, D. (2018). La gestión por procesos en la satisfacción del cliente en la clínica Santa María, de la ciudad de Ambato. [tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional Uta. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/19570>

Vavra, T. (2019). Como medir la satisfacción del cliente: Según la Iso 9001. Editorial Fundacion Confemetal. España. <https://books.google.com.pe/books?id=HGy1eJxZVJkC&pgse>.

# ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables			Metodología
			Nombre	Dimensiones	Indicadores	
¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la gestión de procesos y la satisfacción de usuarios en la unidad de gestión educativa local de Coronel Portillo, 2022?	Determinar el nivel de relación que existe entre la gestión de procesos y la satisfacción de usuarios en la unidad de gestión educativa local de Coronel Portillo, 2022.	Existe un nivel de relación significativa entre la gestión de procesos y la satisfacción de usuarios en la unidad de gestión educativa local de Coronel Portillo, 2022	Variable dependiente:  Gestión de procesos	Personas	- Nivel de conocimientos - Habilidades - Integración y desarrollo	<b>ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN:</b> Cuantitativo  <b>DISEÑO</b> No experimental  <b>ALCANCE</b> Descriptivo Correlacional  <b>ESQUEMA:</b>   <b>POBLACIÓN:</b> 63 trabajadores de la UGEL  <b>MUESTRA:</b> 63 Trabajadores de la UGEL  <b>TÉCNICAS</b> Encuesta  <b>INSTRUMENTO</b> Cuestionario  <b>ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA:</b> -Tabla de frecuencia - Gráficos de barras  <b>ESTADÍSTICA INFERENCIAL:</b> Para la constatación de las hipótesis se aplicará la Prueba Rho Spearman.
<b>Problema Específico</b>	<b>Objetivo Específico</b>	<b>Hipótesis Específico</b>		Recursos Físicos Método y planificación Expectativa	- Maquinaria - Software y hardware - Utillaje - Nivel de satisfacción - Necesidades - Evaluación	
¿Cuál es el nivel de relación que existe entre las personas y la satisfacción de usuarios en la unidad de gestión educativa local de Coronel Portillo, 2022?	1. Determinar el nivel de relación que existe entre las personas y la satisfacción de usuarios en la unidad de gestión educativa local de Coronel Portillo, 2022.	Existe un nivel de relación significativa entre las personas y la satisfacción de usuarios en la unidad de gestión educativa local de Coronel Portillo, 2022		Capacidad de Respuesta	- Gestión de problemas y/o conflictos - Comunicación asertiva - Amabilidad	
¿Cuál es el nivel de relación que existe entre los recursos físicos y la satisfacción de usuarios en la unidad de gestión educativa local de Coronel Portillo, 2022?	2. Determinar el nivel de relación que existe entre los recursos físicos y la satisfacción de usuarios en la unidad de gestión educativa local de Coronel Portillo, 2022	Existe un nivel de relación significativa entre los recursos físicos y la satisfacción de usuarios en la unidad de gestión educativa local de Coronel Portillo, 2022	Variable 2: Independiente  Satisfacción del usuario	Fiabilidad	- Nivel de cumplimiento - Servicio prometido - Uso de herramientas	
el método y planificación y la satisfacción de usuarios en la unidad de gestión educativa local de Coronel Portillo, 2022.	3. Determinar el nivel de relación que existe entre el método y planificación y la satisfacción de usuarios en la unidad de gestión educativa local de Coronel Portillo, 2022.	Existe un nivel de relación significativa entre el método y planificación y la satisfacción de usuarios en la unidad de gestión educativa local de Coronel Portillo, 2022.		Recursos Físicos	- Maquinaria - Software y hardware - Utillaje	

## Anexo 2: Instrumento de aplicación

### Gestión de procesos y satisfacción de usuarios en la unidad de gestión educativa local de Coronel Portillo, 2022

El presente cuestionario tiene el propósito de recoger información para el desarrollo de una tesis, cuya temática está relacionada a la gestión de procesos y satisfacción de usuarios. Para cuyo efecto, le agradecemos de antemano la veracidad de sus respuestas, pues así lo exige la seriedad y la rigurosidad de la investigación.

#### Instrucciones:

Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando con una "X" la respuesta que corresponda, considerando la siguiente escala:


Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Ítems	Gestión de procesos					
<b>D1</b>	<b>Personas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
01	¿El nivel de conocimiento de las personas sobre los procesos que lleva la Ugel es el adecuado?					
02	¿Con que frecuencia se pone al personal con el nivel de conocimiento adecuado para la realización de las actividades de la institución?					
03	¿Con que frecuencia se capacita al personal para fortalecer sus competencias y capacidades?					
04	¿Se realiza un monitoreo sobre las habilidades del personal de la Ugel?					
05	¿Se realiza actividades de integración y desarrollo entre el personal de la Ugel?					
<b>D2</b>	<b>Recursos Físicos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
06	¿La Ugel cuenta con los útiles necesarios para la realización de sus actividades?					
07	¿Con que frecuencia se abastece de manera oportuna el utillaje para la realización de los procedimientos y actividades en la Ugel?					
08	¿Con que frecuencia la infraestructura tecnológica del hardware de la Ugel tiene buen funcionamiento?					
09	¿Los diversos softwares que la Ugel cuenta, permiten realizar la actividades de manera eficiente?					
10	¿Con que frecuencia la maquinaria, es decir los bienes tangibles están a disposición para la realización de las actividades en la Ugel?					
<b>D3</b>	<b>Método y planificación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	¿Se realiza una evaluación contante sobre las actividades de la Ugel para cumplir con los objetivos institucionales?					
12	¿Con que frecuencia se realiza capacitaciones para fortalecer las capacidades de los trabajadores de acuerdo a los resultados de las evaluaciones?					

13	¿Se establece metas a corto plazo para cumplir con los objetivo institucionales en el área donde se desempeña?					
14	¿Se establece metas a largo plazo para cumplir con los objetivo institucionales en el área donde se desempeña?					
15	¿Con que frecuencia se evalúa el desempeño de los trabajadores respecto al método de trabajo?					
<b>Ítems</b>	<b>Satisfacción de usuarios</b>					
<b>D1</b>	<b>Expectativa</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	¿Con que frecuencia se realiza una evaluación sobre la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención?					
17	¿Las actividades orientadas a la satisfacción del usuario se realizan de manera constante de la Ugel?					
18	¿Considera que las actividades que se realizan en la Ugel están orientadas a las necesidades del usuario?					
19	¿Los tiempos de atención son orientados a las necesidades de los usuarios?					
20	¿Se realiza constante evaluaciones sobre la calidad de atención a los usuarios?					
<b>D2</b>	<b>Capacidad de Respuesta</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21	¿Con que frecuencia se los problemas se gestión de manera adecuada?					
22	¿Se llega a dar una solución adecuada a los conflictos entre los trabajadores?					
23	¿Existe una comunicación asertiva entre los trabajadores?					
24	¿Existe una comunicación asertiva en la atención a los usuarios por parte de los trabajadores de la Ugel?					
25	¿Existe un trato amable al momento de la atención a los usuarios de la Ugel de coronel portillo?					
<b>D3</b>	<b>Fiabilidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
26	¿Con que frecuencia se cumple con las actividades programadas?					
27	¿Los tiempos para la atención y cumplimiento de requerimientos es el adecuado?					
28	¿Se gestiona de manera adecuada la atención a los usuarios permitiendo cumplir con el servicio prometido?					
29	¿Las actividades que se planifican están orientadas a cumplir con el servicio prometido?					
30	¿El uso de herramientas (tics, materiales, instrumentos) permiten brindar un servicio adecuado?					

  
 Validador  
 Mg. Ing. Sist. Carlos Santiago Amado Ramirez.

  
 Validador  
 Dr. Wendy Jimina Pez Coral

  
 Validador  
 Dr. Ing. Sist. Guillermo Martin Montalvo Taboada.

### Anexo 3: Base de datos

Variables --->	Gestión de procesos									Satisfacción de usuario																				
Dimensiones --->	Personas			Recursos Físicos			Método y planificación			Expectativa			Capacidad de Respuesta			Fiabilidad														
Indicadores --->	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3												
	PREGUNTAS																													
Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	4	2	2	4	3	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	4	5	4	4	5	4	4	5	5
2	3	4	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	5	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3
3	2	3	2	2	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	3	5	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
4	2	5	4	3	3	4	2	4	4	2	4	4	2	2	4	4	5	2	2	3	2	3	4	2	3	4	2	3	4	4
5	3	2	3	2	4	2	4	3	2	4	3	2	4	4	4	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3
6	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
7	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	2	2	5	2	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3
8	4	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2	2	4	2	2	4	4	4	3	4	3	5	5	4	3	2
9	3	2	4	3	3	2	4	2	4	2	4	3	1	2	3	2	3	4	2	3	4	4	3	3	4	5	3	5	3	4
10	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	2	4	2	3	2	4	2	2	4	4	5	2	2	3	2	4
11	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	3	3	4	3	2	5	4	2	4	4	4	2	3	3	3	2	2	2
12	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	2	3	5	4	4	4	3	4	3	3	3	2	4
13	3	5	3	4	5	5	3	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	5	2	2	5	2	4	3	2	2	2	2	4

14	3	5	4	3	3	4	5	3	5	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	1	3	2	2	4	2	2	4	3	5
15	3	3	3	4	4	5	2	2	3	2	3	4	2	3	2	3	4	2	2	3	1	2	3	2	3	4	2	3	3	3
16	3	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	2	4	4	4	4	2	4	2	3	2	2	2	2
17	2	4	3	1	2	3	5	4	3	2	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	5	4	3	3	3
18	2	4	4	4	4	2	3	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3	4	2	4	3	2	3	2	4	4
19	3	5	3	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	4	4	3	3	4	5	3	5	3	3
20	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	2	2	3	2	3
21	5	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	2	2	3
22	4	4	4	2	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	3	2	3
23	4	3	2	2	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2
24	5	2	2	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
25	4	2	4	2	3	3	4	4	4	4	5	5	5	3	3	2	4	5	5	5	5	3	2	3	3	3	2	3	3	4
26	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	2	2	3	4	2	2	4
27	3	2	4	3	4	4	3	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	2	4	5
28	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
29	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	3	4
30	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	3	5	5	2	3	3	3	2	2	2	4	5	4	4	5	4	4	5	5
32	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	5	3	3	4	3	5	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3
33	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	3	5	4	3	3	4	5	3	5	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
34	4	3	4	2	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	5	2	2	3	2	3	4	2	3	4	2	3	4	4
35	2	5	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3
36	3	4	5	2	3	3	2	2	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
37	3	2	3	3	2	5	3	3	3	3	3	2	2	4	2	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3
38	5	4	2	4	4	5	2	4	2	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2	4	3	2	2	4	2	2	4	2	2	2
39	4	4	4	3	4	4	4	2	2	4	2	4	2	4	3	2	3	4	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4
40	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	3	2	2	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4



41	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	3	3	4	3	2	5	4	3	3	4	2	4	4	2	4	4	2	2
42	5	4	4	5	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	2	3	2	4	2	4	3	2	4	3	2	4	4
43	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
44	3	2	2	4	2	5	5	3	5	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	2	2	5
45	2	2	3	3	2	4	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	4	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	2	1	3
46	2	4	2	4	3	5	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	2	4	2	4	2	4	3	1	2
47	4	3	3	5	3	4	3	3	4	4	5	4	5	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	4
48	4	3	3	5	5	4	4	3	4	4	5	5		4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	5	5	4	3	4
49	3	5	3	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	4	4	3	3	4	5	3	5	3	3
50	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	2	2	3	2	3
51	5	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	2	2	3
52	4	4	4	2	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	3	2	3
53	4	3	2	2	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2
54	5	2	2	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
55	4	2	4	2	3	3	4	4	4	4	5	5	5	3	3	2	4	5	5	5	5	3	2	3	3	3	2	3	3	4
56	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	2	2	3	4	2	2	4
57	3	2	4	3	4	4	3	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	2	4	5
58	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
59	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	3	4
60	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	3	3	4	3	2	5	4	3	3	4	2	4	4	2	4	4	2	2
62	5	4	4	5	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	2	3	2	4	2	4	3	2	4	3	2	4	4
63	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
64	3	2	2	4	2	5	5	3	5	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	2	2	5
65	2	2	3	3	2	4	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	4	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	2	1	3
66	2	4	2	4	3	5	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	2	4	2	4	2	4	3	1	2
67	4	3	3	5	3	4	3	3	4	4	5	4	5	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	4
68	4	3	3	5	5	4	4	3	4	4	5	5		4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	5	5	4	3	4



Validador

Mg. Ing. Sist. Carlos Santiago Amado Ramirez.



Validador

Dr. Wendy Jimena Recio Coral



Validador

Dr. Ing. Sist. Guillermo Martin Montalvo Taboada.

## Anexo 4: Autorización de aplicación de instrumentos



PERÚ

**GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI**  
**DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN**  
**UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE CORONEL PORTILLO**  
**ÁREA DE GESTIÓN PEDAGÓGICA**

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"  
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ"



Pucallpa, 23 de setiembre del 2022.

**CARTA N° 001-2021-GRU-DRE-UGEL-CP/AGP.**

Señor (a)  
**LUIS ENRIQUE ALMEYDA PACHAS**  
Presente. -

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS**

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente a nombre de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo e indicarle que la solicitud presentada para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos para la elaboración de la tesis denominada "Gestión de procesos y satisfacción de usuarios en la unidad de gestión educativa local de Coronel Portillo, 2022", para la Universidad Señor de Sipán, ha sido **Autorizada**, por lo que los datos que sean recaudados sean usado para efectos exclusivamente académicos, bajo responsabilidad de estudiante.

Atentamente,



*Liliana Armas Sánchez*  
Educ. **LILIANA ARMAS SÁNCHEZ**  
Directora de la Unidad de Gestión Educativa Local  
Coronel Portillo

UGEL-CP/IAS  
AGP/IEKC  
H/UTC

## Anexo 5: Validación de instrumentos

### GESTIÓN DE PROCESOS Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE CORONEL PORTILLO, 2022

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Opciones de respuesta					Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y a dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y las opciones de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de procesos	Personas	Nivel de conocimientos	¿El nivel de conocimiento de las personas sobre los procesos que lleva la Ugel es el adecuado?						X		X		X		X		
			¿Con que frecuencia se pone al personal con el nivel de conocimiento adecuado para la realización de las actividades de la institución?						X		X		X		X		
		Habilidades	¿Con que frecuencia se capacita al personal para fortalecer sus competencias y capacidades?						X		X		X		X		
	¿Se realiza un monitoreo sobre las habilidades del personal de la Ugel?							X		X		X		X			
	Integración y desarrollo	¿Se realiza actividades de integración y desarrollo entre el personal de la Ugel?						X		X		X		X			
	Recursos Físicos	Maquinaria	¿La Ugel cuenta con los útiles necesarios para la realización de sus actividades?						X		X		X		X		
			¿Con que frecuencia se abastece de manera oportuna el utilaje para la realización de los procedimientos y actividades en la Ugel?						X		X		X		X		
		Software y hardware	¿Con que frecuencia la infraestructura tecnológica del hardware de la Ugel tiene buen funcionamiento?						X		X		X		X		
			¿Los diversos software que la Ugel cuenta, permiten realizar la actividades de manera eficiente?						X		X		X		X		
	Utilaje	¿Con que frecuencia la maquinaria, es decir los bienes tangibles están a disposición para la realización de las actividades en la Ugel?						X		X		X		X			
	Método y planificación	Evaluación	¿Se realiza una evaluación constante sobre las actividades de la Ugel para cumplir con los objetivos institucionales?						X		X		X		X		
			¿Con que frecuencia se realiza capacitaciones para fortalecer las capacidades de los trabajadores de acuerdo a los resultados de las evaluaciones?						X		X		X		X		
		Metas	¿Se establece metas a corto plazo para cumplir con los objetivo institucionales en el área donde se desempeña?						X		X		X		X		
			¿Se establece metas a largo plazo para cumplir con los objetivo institucionales en el área donde se desempeña?						X		X		X		X		
	Funcionamiento	¿Con que frecuencia se evalúa el desempeño de los trabajadores respecto al método de trabajo?						X		X		X		X			

Satisfacción de usuarios	Expectativa	Nivel de satisfacción	¿Se realiza una evaluación constante sobre las actividades de la Ugel para cumplir con los objetivos institucionales?							X		X		X		X				
			¿Con que frecuencia se realiza capacitaciones para fortalecer las capacidades de los trabajadores de acuerdo a los resultados de las evaluaciones?							X		X		X		X				
		Necesidades	¿Se establece metas a corto plazo para cumplir con los objetivos institucionales en el área donde se desempeña?								X		X		X		X			
			¿Se establece metas a largo plazo para cumplir con los objetivos institucionales en el área donde se desempeña?								X		X		X		X			
	Capacidad de Respuesta	Evaluación	¿Con que frecuencia se evalúa el desempeño de los trabajadores respecto al método de trabajo?								X		X		X		X			
		Gestión de problemas y/o conflictos	¿Con que frecuencia se realiza una evaluación sobre la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención?								X		X		X		X			
			¿Las actividades orientadas a la satisfacción del usuario se realizan de manera constante de la Ugel?								X		X		X		X			
	Fiabilidad	Comunicación asertiva	¿Considera que las actividades que se realizan en la Ugel están orientadas a las necesidades del usuario?								X		X		X		X			
			¿Los tiempos de atención son orientados a las necesidades de los usuarios?									X		X		X		X		
		Amabilidad	¿Se realiza constante evaluaciones sobre la calidad de atención a los usuarios?									X		X		X		X		
			Nivel de cumplimiento	¿Con que frecuencia se los problemas se gestión de manera adecuada?									X		X		X		X	
	Servicio prometido		¿Se llega a dar una solución adecuada a los conflictos entre los trabajadores?									X		X		X		X		
			¿Existe una comunicación asertiva entre los trabajadores?									X		X		X		X		
			¿Existe una comunicación asertiva en la atención a los usuarios por parte de los trabajadores de la Ugel?									X		X		X		X		
	Uso de herramientas	¿Existe un trato amable al momento de la atención a los usuarios de la Ugel de coronel portillo?									X		X		X		X			

  
Validador

Mg. Ing. Sist. Carlos Santiago Amado Ramirez.

  
Validador

Dr. Wendy Juana Ruiz Coral



Validador

Dr. Ing. Sist. Guillermo Martin Montalvo Taboada.

Expectativa	Nivel de satisfacción	¿Se realiza una evaluación constante sobre las actividades de la Ugel para cumplir con los objetivos institucionales?							X		X		X		X		
		¿Con que frecuencia se realiza capacitaciones para fortalecer las capacidades de los trabajadores de acuerdo a los resultados de las evaluaciones?						X		X		X		X			
	Necesidades	¿Se establece metas a corto plazo para cumplir con los objetivos institucionales en el área donde se desempeña?						X		X		X		X			
		¿Se establece metas a largo plazo para cumplir con los objetivos institucionales en el área donde se desempeña?						X		X		X		X			



Validador

Mg. Ing. Sist. Carlos Santiago Amado Ramirez.



Validador

Dr. Wendy Juana Ruiz Coral



Validador

Dr. Ing. Sist. Guillermo Martin Montalvo Taboada.

GESTIÓN DE PROCESOS Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE CORONEL  
PORTILLO, 2022

Variable	Dimensión	Indicador	Item	Opciones de respuesta					Criterio de evaluación				Observación y/o recomendación	
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y a dimensión	Relación entre la dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem	Relación entre el ítem y las opciones de respuesta		

Satisfacción de usuarios	Expectativa	Nivel de satisfacción	¿Se realiza una evaluación constante sobre las actividades de la Ugel para cumplir con los objetivos institucionales?						X		X		X		X			
			¿Con que frecuencia se realiza capacitaciones para fortalecer las capacidades de los trabajadores de acuerdo a los resultados de las evaluaciones?						X		X		X		X			
		Necesidades	¿Se establece metas a corto plazo para cumplir con los objetivos institucionales en el área donde se desempeña?							X		X		X		X		
			¿Se establece metas a largo plazo para cumplir con los objetivos institucionales en el área donde se desempeña?							X		X		X		X		
	Evaluación	¿Con que frecuencia se evalúa el desempeño de los trabajadores respecto al método de trabajo?							X		X		X		X			
	Capacidad de Respuesta	Gestión de problemas y/o conflictos	¿Con que frecuencia se realiza una evaluación sobre la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención?							X		X		X		X		
			¿Las actividades orientadas a la satisfacción del usuario se realizan de manera constante de la Ugel?								X		X		X		X	
		Comunicación asertiva	¿Considera que las actividades que se realizan en la Ugel están orientadas a las necesidades del usuario?								X		X		X		X	
			¿Los tiempos de atención son orientados a las necesidades de los usuarios?								X		X		X		X	
	Amabilidad	¿Se realiza constante evaluaciones sobre la calidad de atención a los usuarios?								X		X		X		X		





Validador

Mg. Ing. Sist. Carlos Santiago Amado Ramirez.



Validador

Dr. Wendy Jannet Perez Coral



Validador

Dr. Ing. Sist. Guillermo Martin Montalvo Taboada.

## Anexo 6: Confiabilidad del cuestionario

Gestión de procesos y la satisfacción de usuarios en la unidad de gestión educativa local de Coronel Portillo, 2022

### Variable 1: Gestión de procesos

La confiabilidad de los instrumentos se realizó mediante el método de consistencia interna de Alpha de Cronbach con el uso de SPSS v25.

Instrumento	N° ítems	$\alpha$ : Alfa de Cronbach
Cuestionario sobre la gestión de procesos	15	0,761

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos muestran un valor del Alfa de Cronbach del 0,761 para el cuestionario con preguntas sobre la gestión de procesos y sus dimensiones, este resultado se aproxima a 1, esto quiere decir que existe una elevada confiabilidad de aplicar el instrumento de recopilación de datos.

### Variable 2: Satisfacción de usuarios

Instrumento	N° ítems	$\alpha$ : Alfa de Cronbach
Cuestionario sobre la satisfacción de usuarios	15	0,798

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos muestran un valor del Alfa de Cronbach del 0,798 para el cuestionario con preguntas sobre la satisfacción de usuarios y sus dimensiones, este resultado se aproxima a 1, esto quiere decir que existe una elevada confiabilidad de aplicar el instrumento de recopilación de datos.

  
Validador  
Hg. Ing. Sist. Carlos Santiago Amado Ramirez.

  
Validador  
Dr. Wendy Janina Ruiz Coral

  
Validador  
Dr. Ing. Sist. Guillermo Martin Montalvo Taboada.