



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

TESIS

**PROPUESTA DE UN MÓDULO DE ATENCIÓN AL
USUARIO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DEL
SERVICIO AL CIUDADANO EN LA UNIDAD DE
GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL, JAÉN 2017.**

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

Autor:

Bach. Verástegui Vásquez Mirely Yaline

Asesor:

Dr. Chanduvi Calderón Roger Fernando

**Línea de Investigación:
Sistemas administrativos**

**Pimentel – Perú
2019**

**PROPUESTA DE UN MÓDULO DE ATENCIÓN AL USUARIO PARA MEJORAR
LA GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN
EDUCATIVA LOCAL - JAÉN 2017.**

APROBACIÓN DE LA TESIS

Mag. Vásquez Ortiz, Lidia Aurora
Asesor Metodológico

Dr. Chanduvi Calderón Roger Fernando
Asesor Especialista:

Mag. Reyes Reyes Carla Angélica
Presidente del Jurado:

Dr. Mego Núñez Onésimo
Secretario(a) del Jurado:

Mag. Villanueva Calderón Juan Amílcar
Vocal / Asesor del Jurado:

DEDICATORIA:

A mis padres: Por formar parte de mi vida, por su confianza, por su apoyo incondicional, a ellos que siempre han sido la motivación, para poder lograr un sueño tan anhelado.

A mis queridos hermanos: Por confiar en mí, por brindarme su apoyo e inculcarme, para seguir adelante.

Mirely Yaline.

AGRADECIMIENTO:

A Dios por guiar siempre mi camino, y por brindarme su confianza y apoyo incondicional, por sus orientaciones, recomendaciones y sugerencias, que hicieron posible el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración Pública, paciencia y dedicación durante mi formación para afrontar con éxito el mañana competitivo.

A todas las personas, que de una y otra forma con o sin su participación directa, hicieron posible terminar mis estudios superiores.

Mirely Yaline.

INDICE

Contenido	Página
Página de presentación de la aprobación	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCION	viii

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Situación problemática	11
1.2. Formulación del problema	14
1.3. Delimitación de la investigación	14
1.4. Justificación e importancia de la investigación	14
1.5. Limitaciones de la investigación	16
1.6. Objetivos de la investigación	17

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio	19
2.2. Base teórico científicas	21
2.3. Definición de la terminología	39

CAPÍTULO III: MARCO ADMINISTRATIVO

3.1. Tipo y diseño de investigación	44
3.2. Población y Muestra	44
3.3. Definición conceptuales de las variables	45
3.4. Operacionalización de variables	45

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Tablas y gráficos	52
4.2 Resultados de la encuesta para evaluar la gestión del servicio al ciudadano en la UGEL- Jaén	53

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones	77
5.2 Recomendaciones	78
Referencias	79
ANEXOS	82

RESUMEN

El objetivo planteado, consiste en proponer un módulo de atención al usuario para mejorar la gestión del servicio al ciudadano en la Unidad de Gestión Educativa Local – Jaén 2017.

La investigación corresponde al enfoque cuantitativo de tipo propositivo denominado también proyectiva. Porque es una propuesta de un módulo como solución a un problema o necesidad de tipo práctico. La población está constituida entre el personal administrativo nombrados y contratado de la UGEL de Jaén los cuales ascienden a 95 personas Como quiera que la población es menor a 100, se ha optado por el criterio de incluirlo a todos como parte de la muestra.

Se llegó a la siguiente conclusión: Se pudo determinar que la gestión de la atención del servicio al usuario o ciudadano en la UGEL de Jaén evidencia tener en general un nivel de eficiencia y eficacia bastante aceptable, que, al forzar una cuantificación, representó una percepción FAVORABLE del orden de un 65.2 %, destacando que la mejora de la atención al usuario es parte del Plan Estratégico Institucional (81.1 %), el cuidar que el servicio responda a las necesidades y expectativas del usuario (71.1 %), la implementación de ventanillas para diferentes trámites (88.4 %), la publicación de información bajo el enfoque de transparencia (74.7 %) y el trato preferente en atención a la Ley 28683 (72.7 %).

Palabras claves: atención de calidad, eficiencia, eficacia, gestión de calidad, objetivos.

ABSTRACT

The objective is to propose a user service module to improve the management of citizen service in the Local Educational Management Unit - Jaén 2017.

The research corresponds to the quantitative approach of a proactive type also called projective. Projective because it is a proposal of a module as a solution to a practical problem or need. The population is constituted by the administrative personnel appointed and contracted the UGEL of Jaén which amount to 95 people. Since the population is less than 100, the criterion of including all of them as part of the sample has been chosen.

The following conclusion was reached: It could be determined that the management of user service or citizen service in the UGEL of Jaén shows a generally acceptable level of efficiency and effectiveness, which, by forcing a quantification, represented a perception FAVORABLE of the order of 65.2%, highlighting that the improvement of customer service is part of the Institutional Strategic Plan (81.1%), taking care that the service meets the needs and expectations of the user (71.1%), the implementation of windows for different procedures (88.4%), the publication of information under the transparency approach (74.7%) and preferential treatment in accordance with Law 28683 (72.7%).

Keywords: quality care, efficiency, effectiveness, quality management, objectives.

I. INTRODUCCIÓN

El servicio al cliente es el activo más importante en las organizaciones de hoy. Y es que gracias al mundo globalizado en el que hoy vivimos es posible comprar un producto fabricado en otras latitudes y comunicarnos con distintas organizaciones alrededor del mundo a la distancia de un clic. El hecho de que los recursos no necesariamente estén “a la vuelta de la esquina” hace que el mercado sea mucho más amplio del que existía hace algunos años, llevando a que el principal diferenciador de una empresa con el resto de la competencia sea la manera como ésta se comunica y trata a los clientes. Dicho por los expertos: el servicio al cliente es el pilar fundamental para que un cliente mantenga su fidelidad con una empresa. No es el precio, ni la facilidad con que accede a los procesos de la organización, ni la manera de solucionar los problemas lo que retiene a los usuarios: es en la calidad de la atención al cliente donde se marca la diferencia entre una empresa y otra.

Se define la atención o servicio al cliente como el conjunto de actividades interrelacionadas que realiza una organización para tener y mantener una conexión con sus clientes. La capacidad de un representante de servicio al cliente para hacer tareas como comunicarse efectivamente y resolver problemas son muy importantes. Sin el servicio al cliente, los ingresos de la empresa se verían afectados y los clientes comprarán a los competidores. Como resultado, servicio al cliente tienen un impacto directo en la percepción que el cliente tiene de una empresa. En el marketing actual, se enfatiza en la relación con los clientes actuales y como mantener una atención satisfactoria que permita a una empresa conseguir nuevos clientes, conservar los actuales y obtener mayor rentabilidad.

La atención al ciudadano dentro de los procesos que ejecuta la UGEL Jaén, está tipificado como proceso de soporte de nivel 0, denominado “GESTIONAR EL SERVICIO AL CIUDADANO” de código PS05 y para mejorar la atención al ciudadano, se han realizado acciones, entre ellos se ha constituido el MÓDULO DE ATENCIÓN AL USUARIO (MIAU) y se ha emitido e implementado una directiva de trámite documentario. La mejora de los procedimientos que implica la ejecución de este proceso permitirá brindar un mejor servicio al ciudadano, pero su mejora debe ser permanente, para lo cual debe hacerse una propuesta integral de mejora continua, desde una perspectiva técnica y científica, situación

que me impulsa a realizar dicha investigación que permita tener una propuesta que mejore el nivel de satisfacción de los usuarios de la UGEL Jaén.

El presente trabajo tiene la siguiente estructura:

El Capítulo 1: tratará sobre el PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN, en el que se analizará la problemática a nivel internacional, nacional, regional e institucional, formulación del problema, la delimitación de la investigación, su justificación e importancia, limitaciones y los objetivos de la investigación.

Capítulo 2: comprende el Marco Teórico que detalla los antecedentes, las bases teóricas y la definición de los términos.

El Capítulo 3: resalta el Marco administrativo, considerando el financiamiento y presupuesto de la investigación.

El Capítulo 4: se encuentran las conclusiones y recomendaciones y, finalmente, las referencias bibliográficas y los anexos.

EL AUTOR

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Situación Problemática

Ante la situación problemática sobre la mejora de la gestión del servicio al ciudadano a nivel internacional se busca poner en debate la importancia de la cultura organizacional frente al reto de mejorar la calidad de servicio público a favor de los ciudadanos (as), como elemento fundamental para una mejora sostenible de desempeño.

Durante década, como en muchos otros países con regímenes autoritarios, el gobierno en México se caracterizó por la concentración y centralización del poder, por un presidencialismo en el que se ejercieron facultades, meta constitucionales y por una participación ciudadana acotada.

Así mismo frente a este estado de cosas asumieron el compromiso de emprender un cambio profundo en las formas de ejercer el poder público, así como en la operación de la administración Pública Federal. Por ende, es revertir este fenómeno, así como revisar y ampliar los espacios de participación para la ciudadanía, dotándola de nuevos mecanismos de voz ante la Administración Pública, fueron los principales compromisos que contrajo el actual en materia de atención ciudadana, es así como la (Dirección General de Atención Ciudadana, 2005) planteó como objetivo fundamental el poner al ciudadano en el centro de la atención, destruyéndole la centralidad que siempre debió tener como principio, fin y razón de ser de las instituciones de gobierno.

La insatisfacción de los usuarios de la administración pública, en todos los sectores, es una situación manifiesta que se vive en el Perú, en el caso del Sector Educación se manifiesta en todas las instancias descentralizadas de gestión, como es el MINEDU, las DRE, las UGEL y las IIEE.

Cabe indicar que la simplificación administrativa busca organiza un estado moderno y eficiente, orientado al servicio del ciudadano que paralelamente funciones como una estrategia de acercamiento del Estado a su población por ende dispone lo siguiente:

Promover la permanente y adecuada simplificación de trámites, para reducir sus componentes y el tiempo que demanda realizarlo.

Implementar ventanillas únicas de atención a la ciudadanía

Promover el uso intensivo de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) en las distintas entidades públicas.

(La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, 2013) Implementa la gestión del proceso y promover la simplificación administrativa en toda la entidad pública a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas.

Redefinir a nivel nacional, regional y local las competencias y funciones de las entidades en concordancia con el proceso de descentralización.

El gobierno Nacional y sus instituciones deben enfocarse en fortalecer sus capacidades de planeamiento, formulación de políticas nacionales y seguimiento, evaluación de resultados de manera que contribuyan efectivamente a la provisión descentralizada de bienes y servicios, a través del establecimiento de políticas, reglas, lineamientos, capacidades.

A nivel regional se busca acercar el Estado a los ciudadanos más homogéneamente en todo el país, hace una década se inició un profundo proceso de transformación, que significó la transferencia de funciones y recursos desde el nivel central a los gobiernos regionales y locales para que en ejercicio de su autonomía política y económica y administrativa sirvieran de manera más cercana y efectiva a la ciudadanía.

El Gobierno Regional y Local deben fortalecer sus capacidades para el diseño, ejecución y evaluación de las políticas, programas, proyectos y actividades de su competencia, en el marco de las políticas nacionales y las prioridades específicas de sus ciudadanos.

El Ministro (Saavedra, 2014) explicó que la modernización de la gestión busca garantizar una organización moderna de las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL), orientada a resultados, y “trabajando con los gobiernos regionales van a hacerlas más eficientes, mejoraremos sus sistemas de información, los procesos administrativos y sus mecanismos de atención al público. Podrán brindar una mejor atención a la comunidad educativa”,

Así mismo se busca reducir los tiempos que demandan los trámites de los usuarios, que los estudiantes reciban a tiempo los materiales educativos y que se contrate de manera oportuna a los docentes.

Por ende, el gobierno regional está emprendiendo la modernización en las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL), para brindar un adecuado servicio a docentes, estudiantes, padres y madres de familia, y así garantizar la calidad educativa con servidores eficientes y comprometidos.

En el caso de la UGEL Jaén, en los últimos años, se viene abordando este problema, en lo que respecta al Mejoramiento de atención al usuario”, en el marco de la mejora de la gestión educativa descentralizada, lo cual se orienta desde cinco ejes:

Coordinación intergubernamental y participación ciudadana.

Mejora organizacional e instrumentos de gestión.

Planificación articulada y por resultados.

Mejora de las capacidades de gestión.

Transparencia y acceso a la información pública.

Pero la mejora de la gestión es un proceso constante, como debe ser, implica la mejora continua de los procedimientos (estrategias) que involucra la ejecución de procesos estratégicos, operativos y de soporte, en sus diferentes niveles; los cuales deben ser monitoreados, evaluados y mejorados permanentemente, porque una gestión de calidad significa la evaluación y mejora continua de la ejecución de los procesos en una institución.

La atención al ciudadano dentro de los procesos que ejecuta la UGEL Jaén, está tipificado como proceso de soporte de nivel 0, denominado “GESTIONAR EL SERVICIO AL CIUDADANO” de código PS05.

En la UGEL Jaén, para mejorar la atención al ciudadano, se han realizado acciones, entre ellos se ha constituido el MÓDULO DE ATENCIÓN AL USUARIO (MIAU) y se ha emitido e implementado una directiva de trámite documentario.

La mejora de los procedimientos que implica la ejecución de este proceso permitirá brindar un mejor servicio al ciudadano, pero su mejora debe ser permanente, para lo cual debe hacerse una propuesta integral de mejora continua, desde una perspectiva técnica y científica, situación que me impulsa a realizar dicha investigación que permita tener una propuesta que mejore el nivel de satisfacción de los usuarios de la UGEL Jaén.

1.2. Formulación del problema.

¿Cómo la propuesta de un módulo de atención al usuario mejorara la gestión del servicio al ciudadano en la Unidad de Gestión Educativa Local- Jaén 2017?

1.3. Delimitación de la investigación

Temporal: El presente estudio se enfoca a proponer un módulo de atención al usuario para mejorar la gestión del servicio al ciudadano en la Unidad de Gestión Educativa Local – Jaén 2017, desde el 22 de abril hasta el 30 de julio año 2017.

Espacial: El proyecto tiene como espacio de estudio específicamente la unidad educativa Local Jaén, donde se incluye los ambientes externos de la empresa es decir oficinas administrativas áreas de servicio al usuario y de recepción.

Conceptual: La investigación se enfoca a proponer un módulo de atención al usuario para mejorar la gestión del servicio al ciudadano en la Unidad de Gestión Educativa Local – Jaén por medio de un estudio directo a los colaboradores. No se incluirá en la investigación al cliente externo de la empresa.

1.4. Justificación e importancia de la Investigación

a) Científica

Se debe buscar que la prestación de servicios públicos sea cada día de mejor calidad y este trabajo puede ser la base para futuras investigaciones.

Actualmente las instituciones públicas y privadas deben orientarse a los sistemas de gestión de la calidad, los usuarios son la razón de ser de todo proceso de servicio y la calidad debe ser su objetivo. Basados en esta orientación se plantea un mejoramiento continuo de las organizaciones prestadoras de servicio de educación.

La ventaja de visualizar las actividades de una organización como una serie de procesos es la facilidad con la que se puede estandarizar, analizar y organizar. Un proceso es la secuencia, ordenada y organizada, de una serie de actividades que, partiendo de una entrada de como resultado un producto o salida. Los estándares son acuerdos documentados que contiene especificaciones técnicas utilizadas como reglas o guías para asegurar que los procesos, productos o servicios sirvan a su propósito (Álvarez. 2003, 2007), así mismo la atención al ciudadano es la manera que el Estado tiene para vincularse con la población a través de los diferentes servicios que le ofrece, teniendo en cuenta: calidad, tiempo de

respuesta, costo y trato en la atención, entre otros. Por esa razón, es importante conocer cómo han ido cambiando los paradigmas sobre la forma en que se realiza la Administración Pública, comparando el Modelo Tradicional de la misma con la Nueva Administración Pública, prestando particular atención a lo vinculado con la atención al ciudadano. El Modelo Tradicional de Administración Pública se preocupa, sobre todo, del cumplimiento de los procedimientos administrativos por encima de la consecución de objetivos: la actividad administrativa se considera legítima en tanto sea legal. Por su parte, la Nueva Gestión Pública (NGP) apunta hacia una administración eficiente y eficaz, que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor coste posible, fomentando, para ello, la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad. Implica la existencia de sistemas de control que otorguen transparencia a los procesos, planes y resultados, para que favorezcan la participación ciudadana (GARCÍA, 2007:8, 2013).

Por ende, el presente proyecto busca implementar un módulo de atención al ciudadano con una administración eficiente y eficaz teniendo en cuenta lo siguiente:

Tener una clara orientación al ciudadano, a satisfacer sus necesidades reales al menor coste posible.

Involucra el ofrecimiento de información amplia a los ciudadanos sobre los servicios ofrecidos; la amplia accesibilidad a los servicios (en tiempo y lugar); la capacitación al personal para que tengan una cordial relación con los clientes; la realización de encuestas sobre la satisfacción de los clientes; y la adaptación a la oferta de servicios a las necesidades de los ciudadanos.

Hace uso de las Tecnologías de la Información

Aplicar criterios y estándares de calidad.

(TICs) para un trabajo ágil y confiable de la información de los ciudadanos. Estos puntos, que son elementos principales el cual son los que más adelante se observarán como características en la Mejora de Atención al Ciudadano.

b) Institucional

Este proyecto de investigación tiene como finalidad generar grande desarrollo en beneficio de la institución: porque ayuda a brindar una comodidad y mejora atención y orientación al ciudadano y además esto origina en minutos una eficiente respuesta a su pedido y/o trámite, sin que el ciudadano tenga que ir a

preguntar a la oficina correspondiente su trámite, el cual es una satisfacción contar con el modulo debido a su ordenamiento y codificación en su expediente permitiendo la falta constantes de los docentes y Directores de las diferentes Instituciones Educativas dentro de las Jurisdicción, sin embargo esto también ayuda a no tener problemas en la presentación de sus pedidos y/o tramites ejemplo: en los primeros tres meses se realizan presentación de expedientes por contrato, reasignaciones, destaque entre otros eso es una aglomeración porque son más de 1,467 docentes contratados imaginémonos la cantidad de ciudadanos formando cola. Por ello este módulo es de gran importancia para dicha Institución el cual esto nos permite incrementar el nivel de satisfacción del usuario y lograr una buena imagen a nivel institucional y específicamente dentro de un sector educadora en la provincia de Jaén.

c) Social

Mediante el presente estudio Propuesta de un Módulo de Atención al Usuario para Mejorar la Gestión del Servicio al Ciudadano en la UGEL Jaén; brindará beneficios a las diferentes localidades de los doce Distritos de la Provincia de Jaén, con un cortés trato y una buena orientación al ciudadano con respecto a toda información que requiera a nivel de la Región ha dado mucho que decir debido que la UGEL Jaén está ejecutando un módulo de atención al usuario en beneficio de la ciudadanía en general el cual esto conlleva a una mejora y rapidez avance de información y/o tramite requerido con el objetivo de promover acciones que contribuyen al mejoramiento de la calidad de la educación en las diferentes Instituciones Educativas tanto a nivel nacional, regional y local.

1.5. Hipótesis.

¿De qué manera una propuesta de un módulo de atención al usuario mejorar la gestión del servicio al ciudadano en la unidad de gestión educativa local, Jaén 2017.?

1.6. Objetivos de la Investigación

1.6.1. Objetivo general

Proponer un módulo de atención al usuario para mejorar la gestión del servicio al ciudadano en la Unidad de Gestión Educativa Local – Jaén 2017.

1.6.2. Objetivos específicos

1. Diagnosticar el estado actual de la Gestión del Servicio al Ciudadano en la Unidad de Gestión Educativa Local – Jaén 2017.
2. Identificar los factores influyentes en La Gestión del Servicio al Ciudadano en la Unidad de Gestión Educativa Local – Jaén 2017.
3. Diseñar un módulo de atención al usuario para Mejorar la Gestión del servicio al Ciudadano en la Unidad de Gestión Educativa Local – Jaén 2017.
4. Estimar los resultados que generará la implantación un módulo de atención al usuario en la Gestión del Servicio al Ciudadano en la Unidad de Gestión Educativa Local – Jaén 2017.

CAPITULO II: MARCO TÈORICO

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Estudio

2.1.1 A nivel Internacional

POSSO S. (2010) con la tesis titulada Análisis, formulación y elaboración del modelo de atención al cliente del departamento de gestión de infraestructura Codensa S.A esp. y tiene como objetivo el diseño de un modelo de atención para los clientes del negocio de alquiler de la infraestructura eléctrica de CODENSA S.A ESP se concluye que al compilar la información de los modelos de los otros negocios, con la identificación de las necesidades de los clientes del sector al cual se atiende y teniendo en cuenta los objetivos de la compañía, de la subgerencia y en sí del departamento, se plantea un modelo para la operación de este junto con sus áreas de apoyo para la prestación de un servicio de calidad que optimice recursos e incremente a través de la relación con los clientes la satisfacción de estos y las utilidades del negocio, demostrando la capacidad para proporcionar en forma coherente productos que satisfagan los requisitos del cliente (Posso, 2010).

Chang F. (2014) Con la tesis titulada “atención al cliente en los servicios de la municipalidad de Malacatán San Marcos y tiene como objetivo proponer la Planeación Estratégica como una herramienta factible para mejorar el servicio que brindan los restaurantes de dicha cabecera, y para ello se utilizó como sujetos de estudio a los propietarios, colaboradores, y clientes de los restaurantes Se concluye que en la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, la atención al cliente carece de lineamientos estratégicos que orienten la conducta, aptitud y actitud de los colaboradores; no se cuenta con la adecuada ambientación de la infraestructura, que fortalezca la calidad de los servicios prestados, para incrementar la satisfacción de los usuarios y se genere una imagen institucional que persiga en su conjunto, crear las condiciones, que influyeran en la participación ciudadana de la región, en el ejercicio de sus derechos y obligaciones como ciudadanos Guatemaltecos. En consecuencia, la mayoría de usuarios, califica la atención que actualmente se le brinda entre regular y buena; sin embargo, al analizar los aspectos tangibles e intangibles que la conforman, se concluye que es deficiente (Chang, 2014).

Llovera C. (2007) En su tesis titulada plan de calidad para la atención y servicio al de la unidad de patología cervical del hospital universitario de coro. Estableció el objetivo Diseñar un plan de la calidad para el proceso de atención y servicio al usuario en la Unidad de Patología Cervical del Hospital Universitario de Coro Dr. Alfredo Van Grieken como la Unidad de Patología Cervical del Hospital Universitario de Coro. Se concluyó que el proceso de atención y servicio, ya que esto permite estandarizar, analizar y organizar las actividades de atención al usuario. Como resultado a lo anterior; esta investigación identificó los elementos para el diseño de un plan de calidad. La metodología aplicada se basó en el modelo de auditoria de procesos desarrollado por Galán para evaluar los servicios de hospitales, la tormenta de ideas, el diagrama de causa efecto de Ishikawa, el diagrama de Pareto para identificar los problemas principales y un análisis situacional utilizando una matriz DOFA. Con esta metodología se define la importancia del plan de calidad, acompañado de la descripción de los procesos a mejorar. Como conclusión se plantea la aplicación de este modelo a otras áreas del hospital y la necesidad de un manual de la calidad (Llovera, 2007). b

2.1.2 A nivel Nacional,

Arrue F. (2014) con la tesis titulada “Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014” Tiene como objetivo mejorar la atención a los usuarios, desarrollando acciones que atenúen la diferencia que existe entre lo que espera el usuario del organismo regulador (expectativas) y lo que realmente recibe de éste, dado que la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, son temas que han traspasado la barrera de la empresa privada y actualmente están tomando relevancia, sobre todo a nivel latinoamericano, en los procesos de modernización que está viviendo el sector público.

Los resultados de la investigación señalan que la percepción de la calidad del servicio de atención se encuentra en el rango de satisfacción baja (62%), siendo una escala de calificación que podría considerarse como adecuado para el usuario, pero no suficiente respecto al servicio recibido en todo el proceso en la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto (Arrué, 2014).

Prieto B. (2013) En su tesis titulada “elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional” donde concluye que la política

de Mejor Atención al Ciudadano se vincula estrechamente con la Nueva Gestión Pública pues, al igual que esta, busca crear una administración eficiente y eficaz que satisfaga las necesidades de los ciudadanos. Se orienta al ciudadano prestando interés a sus necesidades y derechos, haciendo óptimo uso de las tecnologías de la información. Implica el desarrollo de capacidades en el personal y gestiona la calidad del servicio otorgado, que son algunos de los instrumentos de la NGP. Los estudios de demanda y oferta fueron otros insumos relevantes para la experiencia de MAC pues recogieron, el primero, la necesidad de la población en términos de atención al ciudadano y en términos de los trámites más demandados; y el segundo, las experiencias previas exitosas de atención al ciudadano. En este último se recogieron los factores de éxito, de fracaso, de sostenibilidad que serían útiles para afinar la propuesta de MAC (Prieto, 2013).

Farfán T. (2015) En la tesis titulada la gestión del servicio como propuesta de mejora para la satisfacción de clientes caso: museo san francisco de lima y estableció el objetivo Proponer la gestión del servicio como un instrumento de mejora para la satisfacción de clientes en el Museo de San Francisco de Lima y concluye Se ha podido determinar que la satisfacción de los visitantes está relacionada al cumplimiento y superación de sus expectativas. Además, se ha identificado que el personal ofrecerá un servicio de calidad siempre y cuando esté satisfecho con las actividades que realiza. De tal manera, la investigación concluye que la gestión del servicio se relaciona e influye directamente en la satisfacción de los clientes, pues si ésta es gestionada eficientemente se obtienen mejoras en los procesos, las relaciones del personal y el producto final (Farfan, 2015).

2.2. Base teórica científica

2.2.1 Módulo de atención al usuario

Concepto

Modulo. Dimensión que convencionalmente se toma como unidad de medida, y, más en general, todo lo que sirve de norma o regla (Rea Academia Española, 2015).

Atención al usuario. Poner los sentidos en aquel que usa algo (Servicio Nacional para el Aprendizaje. SENA, 2010).

Módulo de atención al usuario. Herramienta que permite estandarizar la atención al usuario referente a los diversos servicios demandados por un usuario individual o colectivo (Araujo, 2009).

Diseño de la Mejor Atención al Ciudadano

El 23 de marzo de 2009, la unidad ejecutora del PMDE contrató a una consultora para realizar la Consultoría Internacional: Asesorar en el Diseño de la Estrategia de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) (PCM, 2009). Esta consistía en i) una revisión de los documentos elaborados e iniciativas implementadas en torno a los servicios de Atención al ciudadano; ii) proponer la definición de los conceptos de Mejor Atención al Ciudadano (MACPYME, 2012) iii) diseñar las estrategias de diseño, implementación y operación de las plataformas MAC y MACMYPE; iv) apoyar al equipo local en la formulación del estudio para identificar los servicios a ofrecer en las plataformas; v) orientar al equipo para dimensionar recursos requeridos; vi) asesorar el diseño del esquema organizacional y de gestión, así como el diseño arquitectónico y las estrategias de comunicación (PCM, 2009). Los productos de la consultoría fueron determinantes para el diseño de MAC y MACMYPE, pues contenían las estrategias genéricas para: i) la sostenibilidad de la plataforma; ii) la definición de la modalidad de gestión; iii) definición de los servicios a ofrecer; iv) modelos de funcionamiento; v) acciones para la implementación, así como un plan de acción; v) acciones propias de la atención al ciudadano; y vi) los lineamientos de comunicación, marketing e infraestructura, entre otros (Araujo, 2009).

Estudio de la demanda de mejor atención al ciudadano.

Además de la consultoría, la PCM consideró necesario solicitar un estudio de Demanda para MAC con el objetivo de definir: i) los usuarios de los servicios, personas naturales y jurídicas; ii) los tipos de servicios demandados las características de los mismos; iii) ubicación y otra información relevante para la definición de la estrategia de formulación, implementación y operación de la plataforma de MAC; y iv) un estudio detallado de usuarios de trámites conducentes a la apertura de negocios (DATA DIGITAL, 2009).

Las principales conclusiones del informe del estudio revelaron lo siguiente (DATA DIGITAL, 2009):

- a) La mayoría de personas realizaba los trámites por sí mismos.
- b) El nivel promedio de satisfacción fue Regular.
- c) La forma de pago más común fue Efectivo debido a desconfianza respecto al pago con tarjetas electrónicas o internet.
- d) El mayor problema identificado fueron las colas.
- e) La necesidad de contacto personalizado para la atención de los servicios.
- f) Un bajo nivel de aceptación para la plataforma itinerante debido a que la movilidad genera desconfianza por motivos de seguridad. Esta información fue de gran utilidad para la formulación de la propuesta de MAC dado que pusieron en evidencia características específicas que percibían entonces los ciudadanos respecto a los servicios y lo que esperaban también.

Estudio de oferta

Hacia el año 2009, ya había experiencias previas de mejor atención al ciudadano en el Perú, por lo que se consideró importante, recogerlas, así como sus lecciones aprendidas para tenerlas en cuenta para el diseño de MAC mediante un estudio de Oferta.

En las mejoras destacan: introducción de tecnologías que facilita los trámites y evita procedimientos engorrosos; cambio de mentalidad de los funcionarios que están trabajando con una lógica nueva de servir mejor.

El objetivo era analizar las experiencias de mejora en los servicios de atención al ciudadano que han sido implementadas en las instituciones en el ámbito nacional y extraer lineamientos que permitan enriquecer futuras iniciativas de MAC a la luz de las lecciones aprendidas (ORCOTOMA, GIOVANI, 2009) Las principales conclusiones del informe del estudio revelaron lo siguiente:

Entre las innovaciones están: diversificación de canales; combinación de atención presencial, telefónica y virtual; convenios entre instituciones con el fin de reducir requisitos, uso de tecnologías de información y comunicación (especialmente las que facilita Internet generando “oficinas virtuales”).

Las mejoras se han traducido en ahorro de tiempo en las personas que emplean los servicios, disminución de costos, facilidad de acceso e integración geográfica.

La práctica de servicios itinerantes ha permitido corroborar que existe una vasta demanda insatisfecha en zonas alejadas del país.

Los principales factores de éxito son: el compromiso de la alta dirección institucional, el involucramiento del personal y el rediseño de objetivos institucionales. Las entidades han asumido el concepto de que un mejor servicio y un mejor trato al usuario, las prestigia, fortalece y apunta al largo plazo.

Los factores que han contribuido al logro de objetivos son, entre otros, la participación de aliados estratégicos en el sector público, privado y de naturaleza internacional, la inversión tecnológica y el soporte legislativo para impulsar los cambios.

Los factores en contra son: inexperiencia en el uso de soluciones de innovación, alta rotación de funcionarios, problemas en el intercambio de información entre instituciones, demora en la suscripción de los convenios por parte de los gobiernos locales y regionales, resistencias al cambio de algunos sectores.

En materia de sostenibilidad, se debe destacar el compromiso del Estado, al más alto nivel, acompañado de la reformulación de los objetivos estratégicos de las instituciones para incluir la mejora en la calidad de los servicios.

Entre las lecciones aprendidas se identificó que se debe contar con una asignación presupuestal adecuada para las exigencias del proyecto.

Elementos de atención al ciudadano

La Política de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) apunta a brindar una atención de calidad a la población mediante estos tres elementos: i) la creación de plataformas multicanal (presencial, telefónica y virtual) para brindar servicios de manera oportuna y mediante diversos accesos; ii) el uso la tecnología mediante la Plataforma de Interoperabilidad que conecta la información de todas las instancias del Estado y que apunta a ser herramienta clave de los servicios multicanal; y iii) un protocolo de atención diferenciada, en que se prioriza el buen trato, la optimización del tiempo de atención, así como el brindar información oportuna y de manera adecuada a los ciudadanos, entre otras características.

Actualmente la política tiene un radio de acción limitado, por lo que el objetivo de esta investigación es identificar los elementos que permitirán que escale a nivel nacional. Para ello, es necesario realizar algunos pasos previos: i) recoger el marco teórico relevante que ayude a reconocer la forma en que MAC se sustenta en los conceptos de la gestión pública así como los elementos que deben caracterizar a una política pública para hacer el posterior contraste con las características de MAC; ii) el

estado de la cuestión, que refleja lo que otros autores han escrito respecto a este tema y, frente a ello, qué valor agregado propone esta investigación; y iii) las experiencias de otros países que fueron importantes ejemplos para elaborar la propuesta de lo que sería MAC en el Perú.

Características de las Estrategia de Mejor Atención al Ciudadano

Características y ejes

La Mejor Atención al Ciudadano está vinculada a una transformación importante en la forma de hacer gestión pública: se apunta a un Estado orientado y al servicio del ciudadano, cuya tarea principal es satisfacer sus necesidades reales. Ello implica maximizar la cobertura y calidad de los servicios prestados para llegar a más ciudadanos con una atención adecuada. Por lo tanto, MAC implica tres elementos clave:

1. La creación de plataformas multicanal para brindar atención a los usuarios:

Plataforma presencial: Centro de atención integrado, en el que el Estado ofrece varios servicios públicos en una misma plataforma de atención al ciudadano. Esta puede ser de dos tipos: fijo e itinerante. Como su nombre lo indica, el fijo involucra un establecimiento donde se ofrecen los servicios. En el caso del itinerante, se trata de unidades móviles que se desplazarán llevando los servicios básicos a los ciudadanos para prestar atención en comunidades de difícil acceso. Esta última fue una propuesta de la que solo se hizo un piloto y cuya implementación estaría pendiente.

Plataforma telefónica: Centro de atención telefónico “Aló MAC”

Plataforma virtual: Portal web www.mac.pe, en el que el ciudadano puede acceder desde un solo lugar a la información de los trámites del Estado. Así también está el Portal del Servicio al Ciudadano y Empresas (PSCE) que conglomerará actualmente las operaciones que pueden ser ejecutadas en línea haciendo uso de la Plataforma de Interoperabilidad que se describe en el punto siguiente. (Número 1800). Brinda servicios básicos de información sobre procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.

2. El aprovechamiento de la tecnología mediante la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE) que conecta a todas las entidades para brindar, desde una sola plataforma, la opción de ejecutar virtualmente los servicios del Estado. Este debería

ser la plataforma que se utilice para brindar un acceso único para las plataformas multicanal descritas en el punto anterior. Actualmente es usada en la PSCE (virtual) y en la plataforma presencial pero solo para la constitución de empresas.

3. Un protocolo de atención diferenciado que es transversal a las plataformas e incluso extensible a toda la gestión pública (no solo las plataformas MAC). Se caracteriza por información oportuna, buen trato, horarios extendidos, entre otros.

a) Plataforma presencial – Centro de Atención MAC

Plataforma presencial itinerante

En el año 2008 se trató de hacer un piloto, pero se encontraron con barreras de seguridad y costos por lo que se descartó la idea. Dentro de la propuesta de MAC para su extensión a nivel nacional se abordará también este punto.

Plataforma presencial fija

La primera plataforma presencial fija se inauguró el 29 de noviembre de 2010 en el Centro Comercial Plaza Lima Norte, atendiendo a la idea de tener un espacio de atención en un lugar concurrido. Allí conviven dos estrategias: MAC (Mejor Atención al Ciudadano), dirigida a los trámites de mayor demanda de los ciudadanos como son pasaporte, DNI, Certificado de Antecedentes Policiales, Certificado de Antecedentes Penales, Apostillado y Legalización de documentos; y (MACPYME, 2012) (Mejor Atención al Ciudadano de Micro y Pequeña Empresa), que brinda servicios especializados para orientación, constitución y desarrollo empresarial a los ciudadanos emprendedores.

Sobre el protocolo de atención

Las plataformas presenciales fijas realizan las siguientes acciones para brindar una atención diferenciada:

- Aplican encuestas de satisfacción.
- Actualizan y divulgan información sobre la unidad de atención integrada.
- Tienen un horario de atención ampliado (lunes a viernes de 8am a 8pm; sábados, de 10 am a 6pm y domingos y feriados de 10am a 2pm).
- Brindan atención personalizada (no se aceptan tramitadores). Una característica elemental es que se brinda una sola imagen corporativa del Estado en donde los servidores de la plataforma proyectan una imagen

renovada y cálida del Estado centrada en el ciudadano. Bajo el eslogan “Un solo lugar, menos tiempo”, se plantea una oferta de servicio que ahorra tiempo y recursos al ciudadano (PCM, 2011).

b) Plataforma telefónica

La plataforma telefónica tiene, también, un horario de atención ampliado: de lunes a sábado, de 7am a 7pm; y domingos y feriados, de 9am a 1pm. Implica una mejor prestación de servicio porque está concentrado en un solo operador del Centro de Atención Telefónico (PCM, 2011). Los servicios que brinda son:

- Información sobre requisitos, plazos de atención, costos y contenidos de procedimientos y servicios prestados en exclusividad contenidos en el TUPA.
- Orientación sobre los puntos de atención al ciudadano de las oficinas de atención de las entidades públicas.
- Recibe quejas sobre defectos en la atención o tramitación de solicitudes. Se planteó que la información inicialmente correspondiese a las entidades del Poder Ejecutivo con sede en Lima y Callao y luego, de forma progresiva, se incorporarían otras entidades a nivel nacional. Sin embargo, a la fecha informa sobre los trámites de las entidades del Poder Ejecutivo con sede en Lima y Callao, quedando pendiente la expansión a las demás entidades de los gobiernos sub-nacionales y a las entidades en todo el Perú. El financiamiento de esta plataforma telefónica es responsabilidad de la PCM.

c) Plataforma virtual

MAC.pe fue implementada con la solución Google Search Appliance. El usuario puede encontrar información de las entidades del sector público en general, de los trámites para los ciudadanos y, en particular, de los trámites más demandados. También está disponible información de trámites para empresas y organizaciones. A través de esta página web se accede a las redes sociales como Facebook, Twitter y chat para realizar consultas a los asesores (PCM, 2011). Actualmente se brinda información para personas en las siguientes temáticas: adulto, adulto mayor, educación, temas judiciales, juventud y niñez (RENIEC), policial, salud, trabajo, transporte y viajes⁴⁰. Para empresas y organizaciones se informa sobre: negocios, policial, producción, salud, seguridad, trabajo, transporte y viajes.

En el caso del Portal el Servicio al Ciudadano y Empresas, ofrece actualmente los siguientes servicios: Constitución de Empresas, Rectificación y consulta el estado

civil, Operaciones del Banco de la Nación (cuenta corriente), entre otros. Sin embargo, el grueso de los trámites propios de cada entidad aún no está disponible. El financiamiento de esta plataforma es responsabilidad de la PCM.

MAC recoge elementos de la Nueva Gestión Pública

MAC recoge elementos de la Nueva Gestión Pública MAC aplica la Nueva Gestión Pública al priorizar las necesidades reales de los ciudadanos y orientarse a ellas (factor ideológico) y hacer uso intensivo de las TICs (factor tecnológico) para favorecer la interconexión entre las entidades y para el servicio integral de Constitución de Empresas.

- Orientada hacia el ciudadano/cliente, pues nace con el objetivo de acercar el Estado al ciudadano, mediante la oferta de un servicio oportuno, universal, con alta calidad de atención y en el menor tiempo posible.
- Además, se reconocen los elementos de la NGP identificados por Peter Schröder.
- Con personal capacitado, porque involucra la preparación de los servidores que atienden al ciudadano, para que brinden una atención cordial, diferenciada y con información oportuna (en las tres plataformas).
- Hace uso de tecnologías de la información, mediante la Plataforma de Interoperabilidad.
- Gestiona la calidad del servicio, porque recoge la opinión de los ciudadanos de forma constante en las plataformas presenciales de mejor atención al ciudadano. Asimismo, al respecto de los principios de la Carta Iberoamericana de Calidad de la Gestión Pública (2008), se identifican coincidencias con lo desarrollado por MAC:
 - Servicio público, como ya se indicó antes, orientado al ciudadano.
 - Coordinación y cooperación, pues se ha logrado integrar a las entidades que brindan los trámites más demandados para que brinden un servicio integral en un solo lugar.
 - Eficacia, dado que se alcanza el objetivo de satisfacción de necesidades de los ciudadanos. Como se puede observar, desde la mirada de las características de la NGP y de los lineamientos para la calidad de la Gestión Pública; MAC pone en práctica la Nueva Gestión Pública.

Gestión del servicio

Concepto Refiriéndose a lo que es gestión Alvarado (1999), afirma que “puede entenderse como la aplicación de un conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos en el manejo de los recursos y desarrollo de las actividades institucionales” (Alvarado, 1999).

Servicio público Un servicio público es aquel que brinda el Estado y está destinado primordialmente, a satisfacer las necesidades de los ciudadanos de una comunidad (o sociedad) donde estos se llevan a cabo y sobre la cual, dicho Estado gobierna.

Gestión del servicio

“El conjunto de actividades, actos o hechos aislados o secuencias de actos, de duración y localización definida, realizados gracias a medios humanos y materiales que son puestos a disposición de un usuario individual o colectivo, según procesos, procedimientos y comportamientos que tienen un valor económico, y por tanto, traen beneficios y satisfacción como factor de diferenciaron (Vargas & Aldana de la Vega, 2008) .

Gestión de la calidad.

Es el desarrollo de un conjunto de actividades planificadas que lleva adelante una Unidad de Organización, un grupo de Unidades de Organización o toda la Administración Pública en general, para cumplir con los objetivos de la calidad en sus servicios públicos. Esta actitud exige el compromiso de identificar y cumplir siempre con las exigencias y los requisitos de los usuarios, mejorando constantemente el conjunto de actividades que afectan el desempeño de dicho servicio, otorgando importancia a la identificación de los procesos que se desarrollan en cada Unidad de Organización y que agregan valor al servicio.

Los principios fundamentales de este sistema de gestión son los siguientes:

La obtención de la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario interno y externo.

Desarrollo de un proceso de mejora continua en todas las actividades y procesos llevados a cabo en la Unidad de Organización (implantar la mejora continua tiene un principio, pero no un fin).

Total compromiso de la Dirección y un liderazgo activo de todo el equipo directivo.

Participación de todos los miembros de la organización y fomento del trabajo en equipo hacia una Gestión de Calidad Total.

Identificación y Gestión de los Procesos Clave de la Unidad de Organización, superando los inconvenientes estructurales que pueden ocasionar dichos procesos.

Toma de decisiones de gestión basada en datos y hechos objetivos sobre gestión basada en la intuición. Dominio del manejo de la información.

2.3.2.4 Caracteres del servicio público

Existen ciertos caracteres en el servicio público que brindan si los cuales desnaturalizan el servicio estas generalidades, igualdad, regularidad, continuidad, obligatoriedad adaptabilidad, permanencia y gratuidad.

Generalidades.

Se entiende por generalidades o universalidad del servicio la posibilidad de toda persona lo use, previa satisfacción de los requisitos señalado, si otro limite que el derivado de sus propias capacidades operativas el servicio público es para todos y no para determinadas personas.

La igualdad

La igualdad o uniformidad del servicio público consiste en el trato igual o uniforme que debe darse a todos sus usuarios, sin que ello impide establecer diversas clases o categorías, siempre y cuando, dentro de cada categoría, se dé el mismo trato a todos los usuarios de ella.

Regularidad

La regularidad del servicio público estriba en que su prestación no se realiza de manera arbitraria o caprichosa si no está sujeta a regulación específica, es decir, sometida a una precisa normativa jurídica que regula.

Continuidad

Sin duda, el carácter jurídico esencial por antonomasia del servicio público es la continuidad: este debe interpretarse en su significado literal de absoluta no interrupción, si no en el contexto de la necesidad de carácter que se encarga de satisfacer un servicio público dado.

En este orden de ideas, habrá de entenderse por continuidad, la oferta permanente, y correlativa posibilidad constante, de usar un servicio público dentro de los horarios y bajo las condiciones predeterminadas de manera expresa en las normas que lo regulan

Obligatoriedad

Entraña tanto el deber del estado de asegurar su prestación mientras perdure la necesidad de carácter general que está destinado a satisfacer, como la obligación del prestador del servicio proporcionarlo en tanto subsista dicha necesidad si no hay un plazo establecido y el servicio está a cargo de la administración pública o si está a cargo de particulares, durante el plazo señalado en la concesión o permiso

Adaptabilidad

Referida a la mutabilidad al servicio público consistente en la constante posibilidad de modificar su regulación en aspectos que atañen al prestador del servicio, al usuario o a ambos en su rubro administrativos, operativos, financieros, tecnológicos y de mantenimiento, en aras de corregir deficiencias o de incrementar la eficiencia, la regularidad y las condiciones del servicio o de aprovechar los adelantos tecnológicos.

Permanencia

Consiste en la obligación de mantener la prestación del servicio mientras subsiste la necesidad de carácter general que pretende satisfacer y motiva su instauración por que el estado tiene la obligación de velar por el bienestar de su población y, por tanto, sus necesidades generales.

Gratuidad

Es inadmisibles la gratuidad en los servicios públicos y no hay ningún afán de lucro o de rentabilidad si no, el beneficio es social.

2.3.2.5. Elementos indispensables del servicio público

El servicio público posee un conjunto de elementos: la necesidad, universo de sus usuarios potenciales, la intervención estatal, el sujeto que realiza la actividad satisfactoria, los recursos empleados en la prestación del servicio y su régimen jurídico especial exorbitante del derecho privado.

El servicio público es generado por la necesidad humana a cuya satisfacción se destina y que tiene la peculiaridad de ser una necesidad individual que se generaliza, es decir, que adquiere carácter general a fuerza de ser la misma de muchas personas lo que lo convierte en una necesidad común, en la que cada quien puede identificar su necesidad individual y su satisfacción puede darse de la misma manera para todas ellas mediante la prestación del servicio público.

Actividad satisfactoria

Se habla de una actividad técnica porque su realización requiere de un procedimiento o conjunto de acciones, artes, industrias u oficios específicos, así como del empleo de ciertos elementos tales como personal especializado, equipos, instrumentos y materiales determinados ámbito: la técnica orientada la actividad hacia un fin preciso.

Además, la técnica, la actividad propia del servicio público habrá de ser, en razón de su finalidad, satisfactoria de la necesidad respectiva, la cual implica que sea pertinente, capaz, adecuada y apropiada en condiciones y circunstancias de tiempo, modo y lugar de sus propósitos.

Universo de usuarios potenciales del servicio

Los usuarios son quienes tienen la necesidad cuya satisfacción representa su finalidad; sin usuarios, la actividad satisfactoria sería estéril y, por tanto, el servicio injustificado. El universo de usuarios potenciales de todo servicio público dado su carácter esencial de generalidades, será equivalente a la población localizada en el área o áreas de su cobertura.

El sujeto prestador del servicio

El sujeto a cuyo cargo está su prestación figura también entre los elementos indispensables del servicio público porque es obvio que no puede haber servicio sin alguien que lo preste.

Recursos empleados en la prestación del servicio.

Los recursos necesarios para la prestación son también un elemento indispensable del servicio público; tales recursos pueden desglosarse como recursos humanos materiales y financieros, cuya obviedad no requiere comentarios adicionales.

Modelos de gestión

Se trata de identificar qué entidad o instancia se hará cargo del mantenimiento y administración de los centros presenciales.

En el documento de diseño de MAC se discuten tres modelos de gestión que sería importante revisar:

Gestión del propio gobierno:

Control total del Estado sobre la gestión y el funcionamiento de la unidad de atención integrada. Deben atenderse las necesidades de: mantenimiento de infraestructuras físicas, capacitación continua, renovación del parque tecnológico, reposición de mobiliario e innovaciones tecnológicas. Es una modalidad de alto riesgo pues requiere interés político continuo y disponibilidad presupuestaria (ARAÚJO E SOUZA, 2009a: 23).

Gestión público-privada:

Este modelo se aplica en Brasil para las unidades de Poupatempo en São Paulo y Rio Poupá Tempo, en Rio de Janeiro. Permite una mayor agilidad en la toma de decisiones y en el mantenimiento de los centros de atención. Se terceriza la implantación, gestión, operación y mantenimiento de los centros de atención, pero el Gobierno establece los parámetros de funcionamiento y los niveles de calidad que el Operador privado deberá adoptar y realiza control sobre dicha gestión. Los cambios políticos no afectan a este modelo (ARAÚJO E SOUZA, 2009).

Asociación público-privada:

Este tercer modelo responde a una limitación contractual en la legislación brasileña. Esta asociación permite mayor continuidad en los servicios y en ella se condicionan pagos en función al cumplimiento de indicadores de desempeño (ARAÚJO E SOUZA, 2009a: 2526).

La Nueva Gestión del servicio Pública

La Atención al Ciudadano es la manera que el Estado tiene para vincularse con la población a través de los diferentes servicios que le ofrece, teniendo en cuenta: calidad, tiempo de respuesta, costo y trato en la atención, entre otros. Por esa razón, es importante conocer cómo han ido cambiando los paradigmas sobre la forma en que se realiza la Administración Pública, comparando el Modelo Tradicional de la misma con la Nueva Administración Pública, prestando particular atención a lo vinculado con la atención al ciudadano.

El Modelo Tradicional de gestión del servicio al ciudadano

se preocupa, sobre todo, del cumplimiento de los procedimientos administrativos por encima de la consecución de objetivos: la actividad administrativa se considera legítima en tanto sea legal. Las principales características de este modelo son: 1. La información

se desarrolla en un modelo top-down: La cadena de mando y el flujo de la información se dirige fundamentalmente desde el Estado hacia la sociedad. Se piensa que los altos funcionarios conocen mejor cuáles son las demandas de los ciudadanos y cómo éstos quieren los servicios, sin necesidad de preguntarles. No existe un modelo bottom-up que eleve las inquietudes y las demandas de los ciudadanos a los decisores superiores.

2. Hay una escasa preocupación por los resultados y más bien una excesiva concentración en los procedimientos. (BAENA DE ALCÁZAR, 1996: 3-5).

Nuevo modelo de gestión del servicio al ciudadano

Por su parte, la Nueva Gestión Pública (NGP) apunta hacia una administración eficiente y eficaz, que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor coste posible, fomentando, para ello, la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad. Implica la existencia de sistemas de control que otorguen transparencia a los procesos, planes y resultados, para que favorezcan la participación ciudadana (GARCÍA, 2007:8).

La NGP se traduce en reformas en diferentes ámbitos. Las más relevantes, en relación con el tema de estudio, son:

- Factores económicos: Ajuste presupuestal.
- Factores ideológicos: Mayor orientación al ciudadano, prestando mayor interés a sus necesidades y derechos.
- Factores tecnológicos: Nuevas tecnologías de la información e intercambio fluido de información para una rápida toma de decisiones, una mejor relación entre el ciudadano y la Administración y una mayor coordinación de todos los servicios. (FERNÁNDEZ, 2008: 6-7)

Como se puede observar, la NGP prioriza la gestión orientada al cliente – el ciudadano es considerado un “cliente” de los de servicios que brinda el Estado. Se incluyen, también, métodos de evaluación y técnicas de gestión para un monitoreo constante de la función pública, así como una mejora continua.

Asimismo, la NGP tiene instrumentos que están vinculados con el ideal de ofrecer una mejor atención al ciudadano³

1. Orientación hacia el ciudadano / cliente: La administración no es un fin en sí mismo sino más bien su proyección debe ser sobre el ciudadano, pues su única tarea es la de proporcionar los servicios a los que el ciudadano tiene derecho. Para ello aplica las siguientes medidas: (SCHRÖDER, 2000: 15-31): – Informar amplia y activamente al cliente sobre servicios ofrecidos. – Brindar

accesibilidad (en tiempo y lugar) a los servicios: ofertas descentralizadas y horarios accesibles para los ciudadanos. – Capacitar al personal para que tenga una cordial relación con los clientes. – Mejorar la calidad de contacto con los ciudadanos y las medidas de mercadotecnia (encuestas sobre satisfacción de los clientes y adaptación de las ofertas a las necesidades de los ciudadanos, entre otras). 2. Personal: Es necesaria una capacitación para ampliar sus conocimientos empresariales, de dirección y de comunicación, así como su competencia social. 3. Técnica de información: Sistema de información para un trabajo ágil y confiable mediante un manejo adecuado y descentralizado de los datos de los clientes. 4. Gestión de calidad: Se consideran criterios y estándares.

En resumen, la NGP:

Para la medición de la calidad, entre los más resaltantes estándares figuran: tiempos de espera, duración del proceso, asesoría, sistema de información, opciones de comunicación, capacitación a los servidores.

Busca ser una administración eficiente y eficaz.

Tiene una clara orientación al ciudadano, a satisfacer sus necesidades reales al menor coste posible.

Involucra el ofrecimiento de información amplia a los ciudadanos sobre los servicios ofrecidos; la amplia accesibilidad a los servicios (en tiempo y lugar); la capacitación al personal para que tengan una cordial relación con los clientes; la realización de encuestas sobre la satisfacción de los clientes; y la adaptación a la oferta de servicios a las necesidades de los ciudadanos.

Hace uso de las Tecnologías de la Información

Aplicar criterios y estándares de calidad.

(TICs) para un trabajo ágil y confiable de la información de los ciudadanos.

Estos puntos, que son elementos principales en la Nueva.

2.3.2.7 Agenda iberoamericana sobre Gestión del servicio al ciudadano

Habiendo ya analizado la Nueva Gestión Pública y sus coincidencias con MAC, se considera relevante exponer lo que se prioriza en la región en lo relacionado con la Atención al Ciudadano. Los países iberoamericanos, bajo la iniciativa del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD , 2008).

La carta señala que una gestión pública apunta a la calidad cuando está centrada en servicio al ciudadano y orientada a resultados, según los siguientes principios: • Servicio público: Las Administraciones Públicas están al servicio de los ciudadanos, por lo que darán preferencia a la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

- Coordinación y cooperación: Todas las entidades de la Administración Pública deben contribuir a la prestación de servicios al ciudadano. Para ello, se deberán asignar competencias, relaciones, instancias y sistemas de coordinación de sus entes y órganos, para prestar servicios de forma integral al ciudadano.
- Acceso universal: Apunta a la universalización y el más amplio y fácil acceso espacial y temporal de los ciudadanos a servicios públicos de igual calidad.
- Eficacia: Se debe trabajar en la consecución de los objetivos, metas y estándares orientados a la satisfacción de las necesidades y expectativas del ciudadano.
- Evaluación permanente y mejora continua: Evaluación permanente, interna y externa para identificar oportunidades para la mejora continua de los procesos y servicios públicos, así como fomentar la rendición de cuentas. Respecto a los derechos y deberes de los ciudadanos
- Acceder a cualquier servicio público o prestación a que tengan derecho, recibiendo una atención y asistencia ágil, oportuna y adecuada. se señala que los ciudadanos podrán:
- Solicitar y obtener información pública de interés general, en especial aquella referida a los resultados de la gestión pública y al desempeño de los órganos y entes de la Administración Pública, que sea completa, veraz y actualizada.
- Para alcanzar ello, es de vital importancia
- Un fuerte liderazgo y compromiso público de las autoridades políticas y del nivel directivo de la Administración Pública. (CLAD , 2008):
- Sensibilización sobre la importancia de la calidad en la gestión pública, y capacitación sobre instrumentos y metodologías de la calidad, así como técnicas de gestión pública.

➤

2.3.2.8 Estándares de gestión en la atención al usuario (SGP, 2013)

Concepto: Los estándares que se encuentran en este manual son dimensiones de la gestión de la entidad pública, definidos previamente, y que determinan los aspectos básicos de los procesos de atención ciudadana que forman parte de los servicios que

brindan las entidades públicas, a continuación, se mencionan y detallan los estándares de atención al usuario (SGP, 2013).

Estrategia y organización

Comprende sub elementos a nivel de la estrategia y organización interna, necesarios para guiar a la entidad en el desarrollo de procesos de mejora de atención a la ciudadanía.

Para lograr una atención de calidad e implementar procesos de mejora, se requiere incorporar todos los sub elementos en los documentos de planificación de la entidad, misión y objetivos generales.

Conocimiento de la ciudadanía – usuario

Involucra los factores relacionados con la forma y el uso de distintas herramientas con que la entidad desarrolla el conocimiento de la ciudadanía a quien va dirigida la atención, así como la promoción de mecanismos y espacios de participación que sirvan de retroalimentación para una mejor atención a la ciudadanía.

Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía.

Este estándar comprende los canales de atención o puntos de acceso a través de los cuales la ciudadanía hace uso de los distintos servicios provistos por las entidades públicas. Éstos tienen una notable importancia con respecto a la calidad de la atención, en tanto el uso apropiado de los mismos permite ampliar la cobertura de los servicios (dispersión geográfica de los puntos de atención), agilizar los trámites, atender a grupos vulnerables y mejorar el acceso de la ciudadanía a la información.

Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención.

El estándar de infraestructura, seguridad (relacionada al espacio físico de atención), mobiliario y equipamiento para la atención considera factores relacionados con las características de la infraestructura, condiciones y soporte con los que cuenta la entidad en la que se brinda la atención y se presta los servicios a la ciudadanía. Abarca desde las plataformas de atención, señalización, el estado y mantenimiento de las instalaciones, mobiliario y equipamiento, y las condiciones de seguridad de los ambientes físicos.

Proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa

Este estándar incorpora factores relacionados con el ciclo de atención a la ciudadanía para la gestión de trámites o entrega de bienes y servicios públicos, en cuanto a la orientación, mecanismos de pago, la propia atención a la ciudadanía, el trato que se recibe del personal y las acciones de la entidad para lograr que los trámites estén simplificados

Personal de atención a la ciudadanía

Este estándar considera los elementos vinculados con la definición del perfil y selección del personal que participa en los procesos de atención a la ciudadanía, así como otros procesos de gestión de los recursos humanos tales como inducción y capacitación del personal orientada a una atención de calidad a la ciudadanía.

Transparencia y acceso a la información

Este estándar considera los factores relacionados con la transparencia, el acceso y la calidad de la información de la entidad pública, sobre los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad (contenidos en el TUPA) y los servicios no exclusivos (Contenidos en el Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE) asimismo, la obligación de contar con un responsable de velar por el acceso a la información dentro de la misma entidad.

Medición de la gestión

Este estándar considera los factores relacionados con la medición de indicadores de gestión referidos a la atención de la ciudadanía.

El conocimiento de las expectativas de los ciudadanos sobre los servicios que presta la entidad pública es un aspecto fundamental en todo proceso para mejorar la atención a la ciudadanía. la medición de la satisfacción permitirá adaptar y mejorar de manera continua los bienes y servicios ofertados.

Reclamos y sugerencias

Este estándar incorpora factores como los mecanismos utilizados para la recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias, el uso que se le da a esta información para la mejora continua y la forma en que éstas se atienden y se les da seguimiento.

2.3. Definición de la terminología

Atención de calidad: proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los usuarios de determinado servicio (PCM- SGP, 2015).

Buenas prácticas en servicios de atención al ciudadano: políticas, acciones y sistemas que una institución implementa para mejorar su relación con la ciudadanía, con la finalidad de garantizar calidad en la información brindada y en el trato ofrecido, para así prestar un servicio oportuno con eficiencia, cordialidad y efectividad (PCM- SGP, 2015).

Calidad de atención: Referida a la percepción que el ciudadano tiene respecto a la prestación de un servicio, que asume la conformidad y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. El servicio al cliente se considera como un valor adicional en el caso de productos tangibles y por supuesto, es la esencia en los casos de empresas de servicios (FORETUR, 2009).

Canales de atención: Medio o punto de acceso a través de los cuales la ciudadanía hace uso de los servicios provistos por las entidades públicas. Incluye espacios del tipo presencial (Oficinas y establecimientos), telefónico (call centers), virtual (plataformas web, email) y móviles (oficinas itinerantes).

Competencia: Características de personalidad, devenidas en comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo (Alles, 2009).

Eficacia: Consiste en el mínimo defecto o error que los trabajadores presentan en razón al menor tiempo y recursos empleados, es la relación que existe entre los resultados obtenidos y los objetivos propuestos (Arrué, 2014).

Eficiencia: Consiste en la buena calidad de trabajo, labor o tarea que desarrollan los trabajadores de una institución, para obtener el producto de calidad, con el mínimo empleo de recursos organizacionales (Ministerio de Fomento, 2005).

Gestión de calidad: Es una colección de métodos utilizables puntual y aisladamente para el control de calidad de productos y procesos (Camisón, Cruz, & González, 2006).

Libro de Reclamaciones: Es una herramienta que permite presentar tus quejas o reclamos por inconvenientes que surjan frente a la compra de un producto o adquisición de un servicio, siendo el proveedor quien la obligación de ponerlo a tu disposición cuando lo solicites, en formato físico o virtual (INDECOPI, 2016)

Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta (Yáñez, 2008)

Objetivos. Resultado que se desea o necesita lograr dentro de un periodo de tiempo específico (valor espirado). Los objetivos son expresados en términos cualitativos y deben ser claros, realistas, desafiantes, mensurables y congruentes entre sí.

Procedimientos: una serie de pasos claramente definidos, que permiten trabajar correctamente disminuyendo la probabilidad de error, omisión o de accidente (Delgado & Prieto, 1997)

Procedimiento: secuencia de acciones y actividades concatenadas entre sí que, ordenadas en forma lógica, permiten cumplir un fin u objetivo específico predeterminado. El procedimiento tiene un inicio, desarrolla un conjunto de actividades y tiene un término o resultado. En un procedimiento, cada acción o actividad se justifica en la medida que aporta “valor agregado” en el servicio o producto final que se debe entregar a los ciudadanos (PCM- SGP, 2015).

Procedimiento Administrativo: conjunto de actos y diligencias tramitados ante las entidades públicas, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados (PCM- SGP, 2015).

Proceso de reclamos y sugerencias: comprende las actividades relacionadas con la recepción y análisis de las sugerencias presentadas por los ciudadanos y, en el caso de los reclamos, su procesamiento y respuesta. (PCM- SGP, 2015)

Protocolo de atención: constituye el conjunto de orientaciones conductuales y actitudinales mínimas necesarias para el personal que se desempeña en procesos de interacción con la ciudadanía (PCM- SGP, 2015).

Queja por defectos de tramitación: expresión del derecho del ciudadano de solicitar una corrección en la marcha de su trámite, a fin de que el expediente sea tramitado con celeridad (PCM- SGP, 2015).

Recursos. Elementos necesarios para la operación de los procesos. Ejemplos: recursos humanos, infraestructura, ambiente de trabajo, información, recursos naturales, materiales, recursos financieros (Ministerio de Fomento, 2005).

Reclamo o queja: cuando el ciudadano manifiesta su molestia ante una mala conducta del personal que atiende, una demora en el servicio o una falta de atención. Se materializa a través del Libro de Reclamaciones físico o virtual (PCM- SGP, 2015).

Servicios Públicos: Toda actividad directa e indirecta de la Administración pública, cuyo objeto es la satisfacción de las necesidades colectivas por un procedimiento de derecho público (Villegas, 1980)

Servicios públicos: comprende el conjunto de servicios proporcionados por el Estado, con contraprestación y sin contraprestación (PCM- SGP, 2015).

Servicios públicos libres de discriminación: servicios públicos donde se brinda un trato igualitario y de respeto a todas las personas, independientemente de sus características (PCM- SGP, 2015)

Simplificación Administrativa: principios y acciones derivadas de éstos, que tienen, por objetivo final, la eliminación de toda complejidad innecesaria; es decir, los requisitos y pagos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a la prestación efectiva del servicio (PCM- SGP, 2015).

Supervisión. Es un proceso de interacción directa entre los individuos involucrados en determinado trabajo con el propósito de éxito en su desempeño y en la consecución de sus objetivos (Morena & Anargerie, 1996)

Trámite documentario: proceso de recepción, registro y distribución de la documentación ingresada a una entidad pública, producto del inicio de un procedimiento administrativo (PCM- SGP, 2015).

Tecnología de Información y Comunicación (TIC). Son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones, pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e interconexionadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas (Cabero, 1998).

Ventanilla única: canal de atención donde se permite realizar varios trámites y servicios relacionados a un proceso o sector de una o varias entidades públicas en un solo espacio físico o virtual, lo que permite agilizar los trámites y facilitar la atención e información a la ciudadanía (PCM- SGP, 2015).

CAPITULO III

MATERIAL Y MÉTODOS

3.1 Tipo y Diseño de Investigación.

3.1.1 Tipo de investigación.

La investigación corresponde al enfoque cuantitativo de tipo propositivo denominado también proyectiva.

Proyectivo porque es una propuesta u programa a un módulo como solución a un problema o necesidad de tipo práctico. Así mismo se hace las investigaciones proyectivas porque hay situaciones o cosas que no están marchando bien o porque hay problemas a resolver el cual el investigador diagnostica el problema.

3.1.2 Diseño de Investigación.

El diseño de la investigación fue el que corresponde a una investigación No Experimental y de tipo Transversal porque no ha manipulado variable alguna que pudiera provocar cambios en otra y es transversal porque la información o recolección de datos se hizo en un solo momento al aplicar la Encuesta a todos los elementos de la muestra.

El esquema es el siguiente:

M ----->O1

Donde:

M = Población o muestra: En este caso son los 95 trabajadores de la UGEL de Jaén

O1 = Es la aplicación de los instrumentos o el cuestionario a los 95 trabajadores o servidores de la UGEL.

3.2 Población y Muestra

La unidad de análisis correspondiente a la investigación está comprendida por los colaboradores de Unidad de Gestión Local Jaén (UGEL).

3.2.1 Población

La población está constituida por el personal administrativo nombrados y contratado la UGEL de Jaén los cuales ascienden a 95 personas, que se presentan en el cuadro siguiente:

Cuadro 01

Nº	DENOMINACIÓN DEL CARGO	CANTIDAD	%
01	Director	01	1.1
02	Jefes de Unidades o Departamento	12	12.6
03	Secretarias y Técnicos	23	24.2
04	Especialistas/Directores Administrativos	32	33.7
05	Seguridad/Conserjes	15	15.8
06	Especialistas en Educ. y Coord. PoronoBeis	12	12.6
TOTAL		95	100

3.2.2 Muestra

Como quiera que la población es menor a 100, se ha optado por el criterio de incluirlo a todos como parte de la muestra.

3.3 Definiciones conceptuales de las variables.

Es el concepto con el que se trabajará por cada Herramienta que permite estandarizar la atención al usuario referente a los diversos servicios demandados por el cliente individual o colectivo (Araujo, 2009).

Variable 1:

Gestión del servicio al ciudadano

“El conjunto de actividades, actos o hechos aislados o secuencias de actos, de duración y localización definida, realizados gracias a medios humanos y materiales que son puestos a disposición de un usuario individual o colectivo, según procesos, procedimientos y comportamientos que tienen un valor económico, y por tanto, traen beneficios y satisfacción como factor de diferenciaron (Vargas & Aldana de la Vega, 2008).

Variable 2:

Módulo de atención al usuario.

Herramienta que permite estandarizar la atención al usuario referente a los diversos servicios demandados por el cliente individual o colectivo (Araujo, 2009).

3.4 Operacionalización de variables

Variable Independiente	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
Módulo de atención al usuario	Herramienta que permite estandarizar la atención al usuario referente a los diversos servicios demandados por el cliente individual o colectivo (Araujo, 2009).	Diagnostico situacional	Análisis de la repartición estatal
		Implementación de la estrategia	Formulación de la estrategia
			Implantación de la estrategia MAC
			Evaluación de la estrategia
		Diseño y desarrollo	Datos de entrada
			Revisión del diseño y desarrollo
			verificación del diseño y desarrollo
			validación del diseño y desarrollo
			Monitoreo y medición del modulo

Elaboración propia

Variable Dependiente	Dimensión	Indicadores	Ítems o respuestas
Gestión del servicio El conjunto de actividades, actos o hechos aislados o secuencias de actos, de duración y localización definida, realizados gracias a medios humanos y materiales que son puestos a disposición de un usuario individual o colectivo, según procesos, procedimientos y comportamientos que tienen un valor económico, y por tanto, traen beneficios y satisfacción como factor de diferenciaron (Vargas & Aldana de la Vega, 2008).	Estrategia y organización	Planeamiento estratégico	¿La mejora de la atención al usuario está incorporada en el plan estratégico institucional?
		Responsables de atención al usuario	¿Existe un órgano o unidad orgánica con funciones exclusivamente orientadas a la mejora de la atención al usuario?
		Gestión de calidad	¿Se tiene, diseñado un proceso de atención de calidad al usuario?
	Conocimiento del usuario	Identificación de necesidades	¿Se brinda un servicio que responde a las necesidades y expectativas del usuario?
		Interculturalidad del usuario	¿Se recoge y analiza sistemáticamente las características culturales del usuario?
		Participación del usuario	¿La entidad permite la participación del usuario en el diseño e implementación de la mejora de servicios?
	Accesibilidad al usuario	Canal presencial	¿Se encuentra implementada una plataforma de atención a la ciudadanía, con ventanillas para la realización de diferentes trámites, acceso a información?
		Canal telefónico	¿La atención se realiza a través de una línea telefónica dedicado exclusivamente a la atención del usuario?
		Canal virtual	¿La atención a la ciudadanía se realiza mediante la entrega de información a través de la página web?
		Canal móvil	¿Los funcionarios y servidores se desplazan fuera de la entidad, para la atención de trámites o la entrega de bienes y servicios?
	Infraestructura, mobiliario y equipamiento	Espacio físico	¿El espacio físico para la atención al usuario es adecuado en cuanto a condiciones de infraestructura, ventilación, limpieza e iluminación?
		Adaptación del espacio físico	¿Se adapta constantemente el espacio físico teniendo en cuenta las particularidades del usuario?
		Señalización y mapas de riesgos	¿En el interior de la entidad, existen mapas de ubicación, mapas de riesgos, planos o carteles en los mostradores aéreos para facilitar la ubicación de la ciudadanía?

		Equipamiento para atención al usuario	¿Se cuenta con equipos de asignación en el área de atención o sistema de colas, televisores, equipos multimedia y virtuales, entre otros?
	Proceso de atención	Orientación al usuario	¿Se ha asignado personal específico para brindar orientación a la ciudadanía para todos los canales de atención?
		Pagos vinculados a los servicios	¿Se ha implementado un servicio de pago en línea (Internet, telefonía fija o celular) para los diferentes servicios que brinda la institución?
		Protocolo de atención al usuario	¿La entidad cuenta con protocolos y métodos para la atención al usuario formalmente aprobados y entregados por la institución?
		Trato preferente y equitativo	¿El personal está capacitado para atender al usuario de acuerdo a la ley n° 28683 trato preferente a las mujeres embarazadas, niñas, niños, los adultos mayores y personas con discapacidad?
	Personal de atención	Perfil del puesto	¿La entidad ha establecido perfiles de puestos (de acuerdo al Manual de Perfiles de Puestos de SERVIR) para puestos del canal presencial, canal telefónico, canal virtual y canal móvil o itinerante?
		Inducción y capacitación	¿Se establecen y ejecutan acciones de inducción y capacitación en coherencia a PDPS que atiende al usuario?
	Transparencia y acceso a la información	Transparencia	¿La entidad promueve la publicación de información, bajo el enfoque de transparencia y datos abiertos?
		Acceso	¿La entidad dispone de un mecanismo virtual de presentación de solicitudes de acceso a la información?
	Medición y satisfacción	Seguimiento y monitoreo	¿La entidad realiza actividades de seguimiento monitoreo del servicio al usuario?
		Satisfacción del usuario	¿Se establece indicadores específicos para medir la satisfacción del usuario referente a los principales trámites, bienes y servicios proporcionados por la institución?
	Reclamos y sugerencias	Reclamos y sugerencias	¿Se cuenta con un sistema informático de soporte para el procesamiento de reclamos y sugerencias?

Elaboración propia

3.5 Métodos, técnicos e instrumentos de recolección de la información.

3.5.1 Métodos.

En nuestra investigación hemos tomado en cuenta el método inductivo, el cual Bacon (1561-1626) después de analizarlo y estudiarlo minuciosamente lo propuso para ser utilizado por todas las ciencias. El método inductivo intenta ordenar la observación tratando de extraer conclusiones de carácter universal desde la acumulación de datos particulares.

En el método inductivo los pasos que hay que dar son:

- Observación y registro de los hechos.
- Análisis y clasificación de los hechos.
- Derivación inductiva de una generalización a partir de los hechos.

3.5.2 Técnicas.

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta anónima aplicada a los servidores de la UGEL de Jaén y que estuvo orientada a identificar características de la gestión del servicio al ciudadano o cliente de esta dependencia del Estado. La encuesta se aplicó a todos los 95 trabajadores (Director, Sub Directores o Jefes de Unidad, Especialistas, Secretarías, Personal de Seguridad, etc.). (Sánchez, H., Reyes, C. 2009).

3.5.3 Instrumentos.

Como instrumento se utilizó un cuestionario que se organizó en 20 preguntas polinómicas en una escala tipo Likert, preparadas tomando como referencia el Manual para mejorar la gestión del servicio al ciudadano y que responden a los indicadores propuestos en el manual.

Las opciones de respuesta están en una escala que va de Nunca (1), Ocasionalmente (2), Frecuentemente (3) y Siempre (4)

El instrumento fue sometido a una prueba de fiabilidad, habiéndose aplicado a un grupo de 20 servidores con un intervalo de 15 días. El resultado de la prueba Alfa de Cronbach fue de 0,89, valor que es mayor a 0,8 u 80 %, lo que significa que el instrumento tiene una considerable fiabilidad.

3.6 Procedimientos para la recolección de la información.

Posteriormente a la prueba de fiabilidad del instrumento, éste se multiplicó y con las formalidades del caso fue aplicado con el apoyo de 4 personas que se encargaron de entregar el Formato en algunos casos a grupos a la vez y en otros acercándose a la oficina o el lugar de trabajo del encuestado, que por razones obvias (Día laborable) se convino en recoger los cuestionarios después de 4 horas.

Una vez concluido este proceso se procedió al análisis y procesamiento de datos, donde el dato obtenido fue tabulándose convenientemente en un sistema computarizado utilizando el Excel 2013 que luego se transfirió al SPSS 21 para el análisis correspondiente.

3.7 Análisis Estadísticos e Interpretación de los datos.

Para el análisis de los resultados de la encuesta se utilizó la sumatoria, los promedios y los porcentajes.

Para favorecer la interpretación se utilizó el siguiente Cuadro de equivalencias, en el cual se considera que las opciones: NUNCA Y OCASIONALMENTE, representan una percepción DESFAVORABLE de la gestión del servicio al ciudadano o cliente y las opciones: FRECUENTEMENTE y SIEMPRE, representan una percepción FAVORABLE de los resultados.

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR																																															
<p>TIPO: Propositiva.</p> <p>DISEÑO: No experimental - Transversal</p>	<p>Cuadro 01</p> <table border="1" data-bbox="512 588 1133 1045"> <thead> <tr> <th>N°</th> <th>DENOMINACIÓN DEL CARGO</th> <th>CANTIDAD</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>01</td> <td>Director</td> <td>01</td> <td>1.1</td> </tr> <tr> <td>02</td> <td>Jefes de Unidades o Departamento</td> <td>12</td> <td>12.6</td> </tr> <tr> <td>03</td> <td>Secretarias y Técnicos</td> <td>23</td> <td>24.2</td> </tr> <tr> <td>04</td> <td>Especialistas/Directores Administrativos</td> <td>32</td> <td>33.7</td> </tr> <tr> <td>05</td> <td>Seguridad/Conserjes</td> <td>15</td> <td>15.8</td> </tr> <tr> <td>06</td> <td>Especialistas en Educ. y Coord. Poronoeis</td> <td>12</td> <td>12.6</td> </tr> <tr> <td colspan="2">TOTAL</td> <td>95</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table> <p>Muestra Como quiera que la población es menor a 100, se ha optado por el criterio de incluirlo a todos como parte de la muestra.</p>	N°	DENOMINACIÓN DEL CARGO	CANTIDAD	%	01	Director	01	1.1	02	Jefes de Unidades o Departamento	12	12.6	03	Secretarias y Técnicos	23	24.2	04	Especialistas/Directores Administrativos	32	33.7	05	Seguridad/Conserjes	15	15.8	06	Especialistas en Educ. y Coord. Poronoeis	12	12.6	TOTAL		95	100	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario que se organizó en 20 preguntas polinómicas en una escala tipo Likert, preparadas tomando como referencia el Manual para mejorar la gestión del servicio al ciudadano y que responden a los indicadores propuestos en el manual.</p> <p>Las opciones de respuesta están en una escala que va de:</p> <table border="1" data-bbox="1160 948 1794 1246"> <thead> <tr> <th>ALTERNATIVAS</th> <th>VALORACIÓN CUANTITATIVA</th> <th>CONDICIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SIEMPRE</td> <td>4</td> <td>FAVORABLE</td> </tr> <tr> <td>FRECUENTEMENTE</td> <td>3</td> <td></td> </tr> <tr> <td>OCASIONALMENTE</td> <td>2</td> <td>DESFAVORABLE</td> </tr> <tr> <td>NUNCA</td> <td>1</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	ALTERNATIVAS	VALORACIÓN CUANTITATIVA	CONDICIÓN	SIEMPRE	4	FAVORABLE	FRECUENTEMENTE	3		OCASIONALMENTE	2	DESFAVORABLE	NUNCA	1		<p>Descriptiva</p>
N°	DENOMINACIÓN DEL CARGO	CANTIDAD	%																																															
01	Director	01	1.1																																															
02	Jefes de Unidades o Departamento	12	12.6																																															
03	Secretarias y Técnicos	23	24.2																																															
04	Especialistas/Directores Administrativos	32	33.7																																															
05	Seguridad/Conserjes	15	15.8																																															
06	Especialistas en Educ. y Coord. Poronoeis	12	12.6																																															
TOTAL		95	100																																															
ALTERNATIVAS	VALORACIÓN CUANTITATIVA	CONDICIÓN																																																
SIEMPRE	4	FAVORABLE																																																
FRECUENTEMENTE	3																																																	
OCASIONALMENTE	2	DESFAVORABLE																																																
NUNCA	1																																																	

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 Tablas y gráficos.

4.1.1 Análisis e Interpretación de los Resultados

En este capítulo del informe presentamos los resultados de la investigación, los mismos que son el producto de la aplicación de una encuesta a los servidores de la UGEL de Jaén-Cajamarca, que tuvo como propósito de evaluar la situación actual de la gestión del servicio al ciudadano en dicha dependencia educativa (Unidad de Gestión Educativa Local - Jaén 2017), los que registran su percepción el nivel o la calidad del servicio al ciudadano registrándolo en el Cuestionario tipo LIKERT en cuatro niveles.

El análisis se ha hecho por Dimensión y para facilitar su lectura y comprensión presentamos el cuadro de equivalencias y valoración de los resultados que muestra las opciones y la valoración a la vez que con fines interpretativos se ha considerado que las opciones SIEMPRE Y FRECUENTEMENTE, significan una percepción FAVORABLE, en tanto que NUNCA y OCASIONALMENTE, significa una percepción DESFAVORABLE de la gestión del servicio al ciudadano o usuario de la UGEL:

CUADRO DE EQUIVALENCIAS 1.1.

ALTERNATIVAS	VALORACIÓN CUANTITATIVA	CONDICIÓN
SIEMPRE	4	FAVORABLE
FRECUENTEMENTE	3	
OCASIONALMENTE	2	DESFAVORABLE
NUNCA	1	

4.2 Resultados de la encuesta para evaluar la gestión del servicio al ciudadano en la UGEL de Jaén.

4.2.1 Dimensión: Estrategia y organización

Tabla 1.1.

Resultados de la aplicación del cuestionario de encuesta para evaluar la dimensión: Estrategia y Organización de la Gestión del servicio al ciudadano en la UGEL de Jaén

DIMENSIÓN: ESTRATEGIA Y ORGANIZACIÓN											
<i>1. ¿Se tiene especial cuidado que el plan de mejora de la atención al usuario sea incorporado al plan estratégico institucional?</i>				<i>2. ¿Las funciones de la Unidad relacionadas con la atención al usuario, se reajustan en función a las evaluaciones periódicas de la calidad del servicio?</i>				<i>3. ¿El proceso de la calidad de la atención al usuario se retroalimenta de acuerdo a las necesidades del servicio que se ofrece?</i>			
Valor	%	Condición	%	Valor	%	Condición	%	Valor	%	Condición	%
Nunca	4,2	Desfavorabl	18.9	Nunca	8,4	Desfavorable	34.7	Nunca	9,5	Desfavorabl	36.9
Ocasionalmente	14,7	e		Ocasionalmente	26,3			Ocasionalmente	27,4	e	
Frecuentemente	29,5	Favorable	81.1	Frecuentemente	20,0	Favorable	65.3	Frecuentemente	26,3	Favorable	63.1
Siempre	51,6			Siempre	45,3			Siempre	36,8		
Total	100		100	Total	100		100	Total	100		100

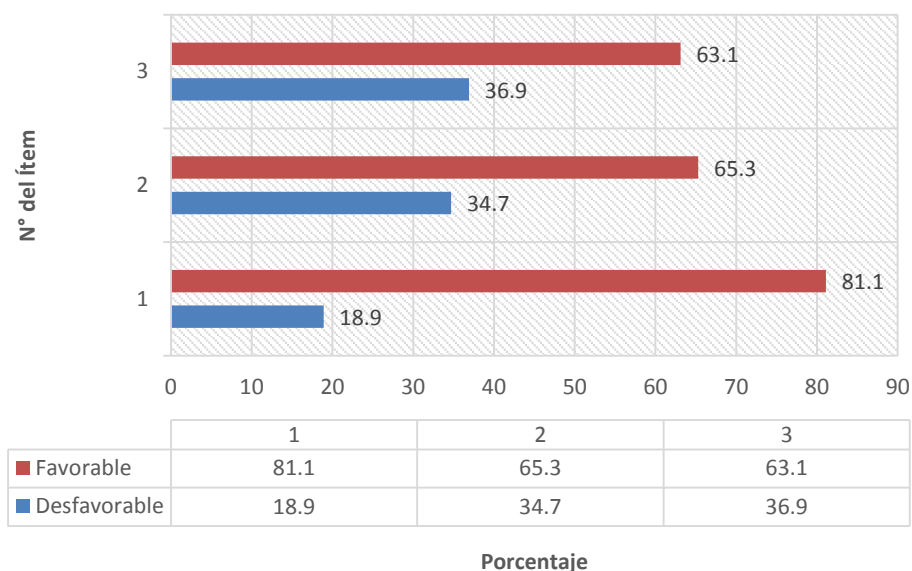
FUENTE: Elaboración propia.

Resumen

Percepción	Ítems			Promedio
	1	2	3	
Desfavorable	18.9	34.7	36.9	30.2
Favorable	81.1	65.3	63.1	69.8

Gráfico 1.1.

Resultados de la aplicación del cuestionario de encuesta para evaluar la dimensión: ESTRATEGIA Y ORGANIZACIÓN de la Gestión de la atención del servicio de la UGEL de Jaén



FUENTE: Elaboración propia

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados que se observan en la Tabla 1.1. y el gráfico correspondiente que contienen los resultados relacionados con la dimensión ESTRATEGIAS Y ORGANIZACIÓN de la gestión del servicio al ciudadano en la UGEL de Jaén, los encuestados tienen una percepción preponderantemente FAVORABLE (69.8 %), frente a una percepción DESFAVORABLE del 30.2 % lo que significa que la UGEL se preocupa porque el plan de mejora del servicio al ciudadano se incorpore al plan estratégico, que haya un reajuste de las funciones de la Unidad con relación a la atención del servicio y que éste se retroalimente en función a las necesidades del mismo.

Tabla 1.2.

Resultados de la aplicación del cuestionario de encuesta para evaluar la dimensión: CONOCIMIENTO DEL USUARIO de la Gestión de la atención del servicio de la UGEL de Jaén.

<i>DIMENSIÓN: CONOCIMIENTO DEL USUARIO</i>											
<i>4. ¿Se brinda un servicio que responde a las necesidades y expectativas del usuario?</i>				<i>5. ¿Se recoge y analiza sistemáticamente las características culturales del usuario?</i>				<i>6. ¿La entidad permite la participación del usuario en el diseño e implementación de la mejora de servicios?</i>			
<i>Percepción</i>	<i>%</i>	<i>Percepción</i>	<i>%</i>	<i>Percepción</i>	<i>%</i>	<i>Percepción</i>	<i>%</i>	<i>Percepción</i>	<i>%</i>	<i>Percepción</i>	<i>%</i>
<i>Nunca</i>	<i>3,2</i>	<i>Desfavorabl</i>	<i>28.5</i>	<i>Nunca</i>	<i>27,4</i>	<i>Desfavorabl</i>	<i>63.2</i>	<i>Nunca</i>	<i>26,3</i>	<i>Desfavorabl</i>	<i>62.1</i>
<i>Ocasionalmente</i>	<i>25,3</i>	<i>e</i>		<i>Ocasionalmente</i>	<i>35,8</i>	<i>e</i>		<i>Ocasionalmente</i>	<i>35,8</i>	<i>e</i>	
<i>Frecuentemente</i>	<i>32,6</i>	<i>Favorable</i>	<i>71.5</i>	<i>Frecuentemente</i>	<i>26,3</i>	<i>Favorable</i>	<i>36.8</i>	<i>Frecuentemente</i>	<i>16,8</i>	<i>Favorable</i>	<i>37.9</i>
<i>Siempre</i>	<i>38,9</i>			<i>Siempre</i>	<i>10,5</i>			<i>Siempre</i>	<i>21,1</i>		
<i>Total</i>	<i>100</i>		<i>100</i>	<i>Total</i>	<i>100</i>		<i>100</i>	<i>Total</i>	<i>100</i>		<i>100</i>

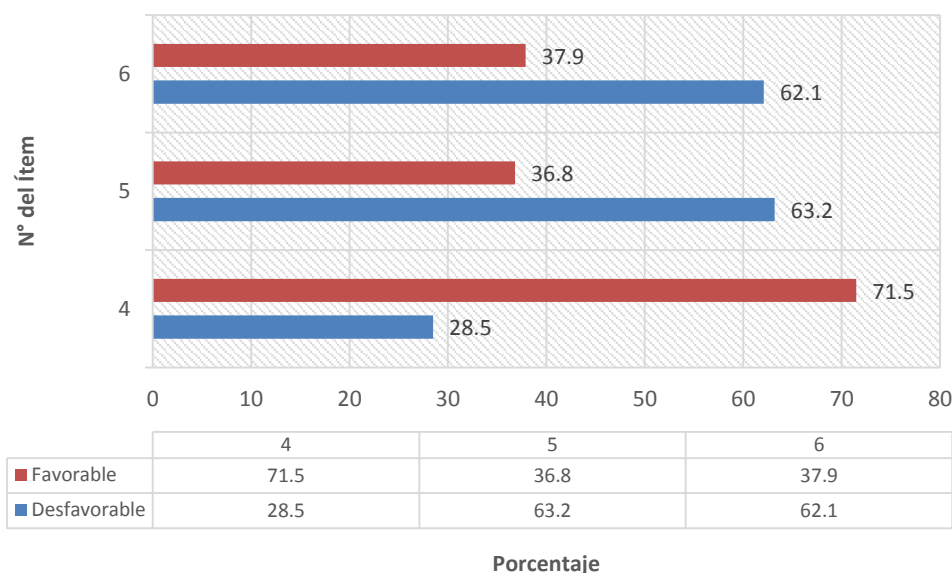
Fuente: Elaboración propia.

Resumen

<i>Percepción</i>	<i>Ítems</i>			<i>Promedio</i>
	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	
<i>Desfavorable</i>	<i>28.5</i>	<i>63.2</i>	<i>62.1</i>	<i>51.3</i>
<i>Favorable</i>	<i>71.5</i>	<i>36.8</i>	<i>37.9</i>	<i>48.7</i>

Gráfico 1.2.

Resultados de la aplicación del cuestionario de encuesta para evaluar la dimensión: Conocimiento del usuario de la Gestión de la atención del servicio de la UGEL de Jaén



Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados que se observan en la Tabla 1.2. y el gráfico correspondiente, que contienen los resultados relacionados con la dimensión **CONOCIMIENTO DEL USUARIO** en la gestión del servicio al ciudadano en la UGEL de Jaén, los encuestados tienen una percepción **FAVORABLE** pobre (48.7 %), frente a una percepción hacia lo **DESFAVORABLE** (51.3 %), que aun no descuidando que el servicio responda a las necesidades y expectativas del usuario, contrariamente se percibe que la institución no tiene en cuenta ni la cultura ni la participación del usuario a fin de mejorar la gestión del servicio al ciudadano.

Tabla 1.3.

Resultados de la aplicación del cuestionario de encuesta para evaluar la dimensión: ACCESIBILIDAD AL USUARIO de la Gestión de la atención del servicio de la UGEL de Jaén

DIMENSIÓN: ACCESIBILIDAD AL USUARIO															
7. ¿Se tiene especial cuidado que la plataforma de atención a la ciudadanía, sea convenientemente implementada con ventanillas para la realización de diferentes trámites y acceso a información?				8. ¿La atención se realiza a través de una línea telefónica dedicada exclusivamente a la atención del usuario?				9. ¿La atención a la ciudadanía se realiza mediante la entrega de información a través de la página web?				10. ¿Los funcionarios y servidores se desplazan fuera de la entidad, para la atención de trámites o la entrega de bienes y servicios?			
Percepción	%	Percepción	%	Percepción	%	Percepción	%	Percepción	%	Percepción	%	Percepción	%		
Nunca	4,2	Desfavorable	11,6	Nunca	11,6	Desfavorable	41,5	Nunca	18,9	Desfavorable	18,9	Nunca	15,8		
Ocasionalmente	7,4		6	Ocasionalmente	29,5			Ocasionalmente	25,3			Ocasionalmente	30,5		
Frecuentemente	26,3	Favorable	88,4	Frecuentemente	27,4	Favorable	58,9	Frecuentemente	24,2	Favorable	81,1	Frecuentemente	29,5		
Siempre	62,1			Siempre	31,6			Siempre	31,6			Siempre	24,2		
Total	100		100	Total	100		100	Total	100		100	Total	100		

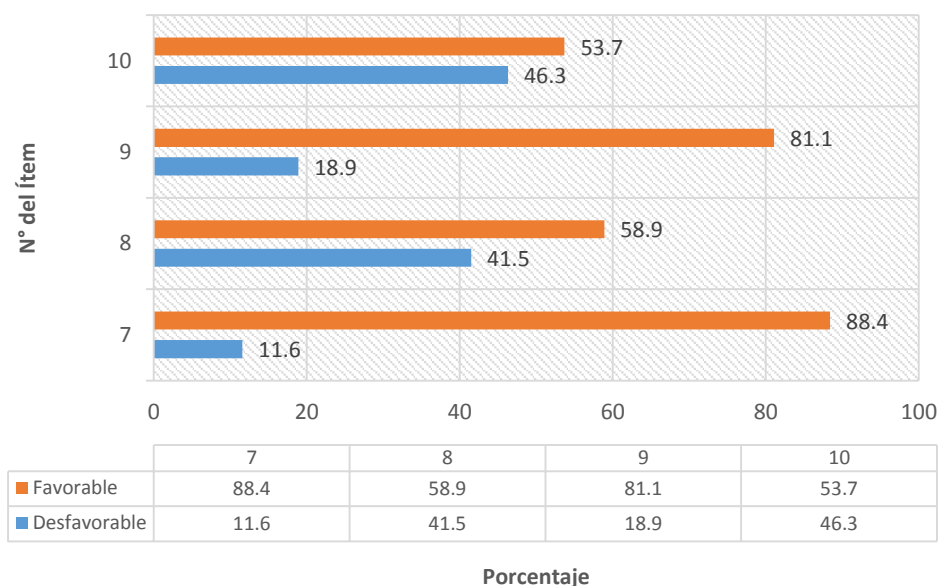
Fuente: Elaboración propia

Resumen

Percepción	Ítems				Promedio
	7	8	9	10	
Desfavorable	11.6	41.5	18.9	46.3	29.6
Favorable	88.4	58.5	81.1	53.7	70.4

Gráfico 1.3.

Resultados de la aplicación del cuestionario de encuesta para evaluar la dimensión: ACCESIBILIDAD AL USUARIO de la Gestión de la atención del servicio de la UGEL de Jaén



Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados que se observan en la Tabla 1.3., el resumen y el gráfico correspondiente, que contienen los resultados relacionados con la dimensión: **ACCESIBILIDAD AL USUARIO** en la gestión del servicio al ciudadano en la UGEL de Jaén, los encuestados tienen una percepción marcadamente FAVORABLE sobre este aspecto (70.4 %), frente a una percepción hacia lo DESFAVORABLE (29.6 %), lo que significa que el servicio cuenta con el número adecuado de ventanillas, que los usuarios tienen una línea telefónica, una página web y que los funcionarios van a donde está la necesidad del servicio si es necesario, lo que evidencia una marcada voluntad de mejorar el servicio al ciudadano.

Tabla 1.4.

Resultados de la aplicación del cuestionario de encuesta para evaluar la dimensión: INFRAESTRUCTURA, MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO de la Gestión de la atención del servicio de la UGEL de Jaén.

DIMENSIÓN: INFRAESTRUCTURA, MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO															
<i>11. ¿El espacio físico para la atención al usuario es adecuado en cuanto a condiciones de infraestructura, ventilación, limpieza e iluminación?</i>				<i>12. ¿Se adapta constantemente el espacio físico teniendo en cuenta las particularidades del usuario?</i>				<i>13. ¿En el interior de la entidad, existen mapas de ubicación, mapas de riesgos, planos o carteles en los mostradores aéreos para facilitar la ubicación de la ciudadanía?</i>				<i>14. ¿Se cuenta con equipos de asignación en el área de atención o sistema de colas, televisores, equipos multimedia y virtuales, entre otros?</i>			
<i>Percepción</i>	<i>%</i>	<i>Percepción</i>	<i>%</i>	<i>Percepción</i>	<i>%</i>	<i>Percepción</i>	<i>%</i>	<i>Percepción</i>	<i>%</i>	<i>Percepción</i>	<i>%</i>	<i>Percepción</i>	<i>%</i>		
<i>Nunca</i>	11,6	<i>Desfavorable</i>	30,5	<i>Nunca</i>	3,2	<i>Desfavorable</i>	40	<i>Nunca</i>	18,9	<i>Desfavorable</i>	48,4	<i>Nunca</i>	13,7		
<i>Ocasionalmente</i>	18,9			<i>Ocasionalmente</i>	36,8			<i>Ocasionalmente</i>	29,5			<i>Ocasionalmente</i>	21,1		
<i>Frecuentemente</i>	26,3	<i>Favorable</i>	69,5	<i>Frecuentemente</i>	36,8	<i>Favorable</i>	60	<i>Frecuentemente</i>	25,3	<i>Favorable</i>	51,6	<i>Frecuentemente</i>	34,7		
<i>Siempre</i>	43,2			<i>Siempre</i>	23,2			<i>Siempre</i>	26,3			<i>Siempre</i>	30,5		
<i>Total</i>	100		100	<i>Total</i>	100		100	<i>Total</i>	100		100	<i>Total</i>	100		

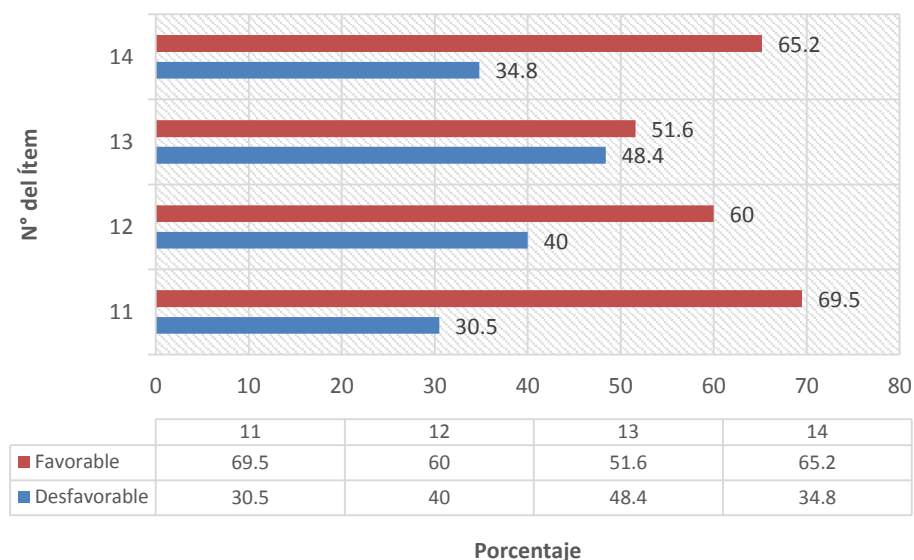
Fuente: Elaboración propia

Resumen

Percepción	Ítems				Promedio
	<i>11</i>	<i>12</i>	<i>13</i>	<i>14</i>	
Desfavorable	30.5	40	48.4	34.8	38.4
Favorable	69.5	60	51.6	65.2	61.6

Tabla 1.4.

Resultados de la aplicación del cuestionario de encuesta para evaluar la dimensión: INFRAESTRUCTURA, MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO de la Gestión de la atención del servicio de la UGEL de Jaén.



Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados que se observan en la Tabla 1.4., el resumen y el gráfico correspondiente, que contienen los resultados relacionados con la dimensión: **INFRAESTRUCTURA, MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO** para la gestión del servicio al ciudadano en la UGEL de Jaén, los encuestados tienen una percepción FAVORABLE sobre este aspecto (61.6 %), frente a una percepción hacia lo DESFAVORABLE (38.4 %), lo que significa que el espacio físico de atención al usuario es bastante adecuado en cuanto a ventilación, iluminación y limpieza, el cual es adaptado para el servicio con regularidad, con carteles para la orientación del usuario, además de contar con los recursos para regular el turno como TV y otros facilitan el servicio al ciudadano.

Tabla 1.5.

Resultados de la aplicación del cuestionario de encuesta para evaluar la dimensión: Dimensión: PROCESO DE ATENCIÓN de la Gestión de la atención del servicio de la UGEL de Jaén.

DIMENSIÓN: PROCESO DE ATENCIÓN															
15. ¿Se ha asignado personal específico para brindar orientación a la ciudadanía para todos los canales de atención?				16. ¿Se ha implementado un servicio de pago en línea (Internet, telefonía fija o celular) para los diferentes servicios que brinda la institución?				17. ¿La entidad cuenta con protocolos y métodos para la atención al usuario formalmente aprobados y entregados por la institución?				18. ¿El personal es capacitado periódicamente para atender al usuario de acuerdo a la Ley N° 28683 trato preferente a las mujeres embarazadas, niñas, niños, los adultos mayores y personas con discapacidad?			
<i>Percepción</i>	<i>%</i>	<i>Percepción</i>	<i>%</i>	<i>Percepción</i>	<i>%</i>	<i>Percepción</i>	<i>%</i>	<i>Percepción</i>	<i>%</i>	<i>Percepción</i>	<i>%</i>	<i>Percepción</i>	<i>%</i>	<i>Percepción</i>	<i>%</i>
<i>Nunca</i>	18,9	<i>Desfavorable</i>	48,4	<i>Nunca</i>	42,1	<i>Desfavorable</i>	67,4	<i>Nunca</i>	16,8	<i>Desfavorable</i>	36,8	<i>Nunca</i>	5,3	<i>Desfavorable</i>	27,3
<i>Ocasionalmente</i>	29,5			<i>Ocasionalmente</i>	25,3			<i>Ocasionalmente</i>	20,0			<i>Ocasionalmente</i>	22,1		
<i>Frecuentemente</i>	24,2	<i>Favorable</i>	51,6	<i>Frecuentemente</i>	11,6	<i>Favorable</i>	32,6	<i>Frecuentemente</i>	36,8	<i>Favorable</i>	63,2	<i>Frecuentemente</i>	27,4	<i>Favorable</i>	74,7
<i>Siempre</i>	27,4			<i>Siempre</i>	21,1			<i>Siempre</i>	26,3			<i>Siempre</i>	45,3		
<i>Total</i>	100		100	<i>Total</i>	100		100	<i>Total</i>	100		100	<i>Total</i>	100		100

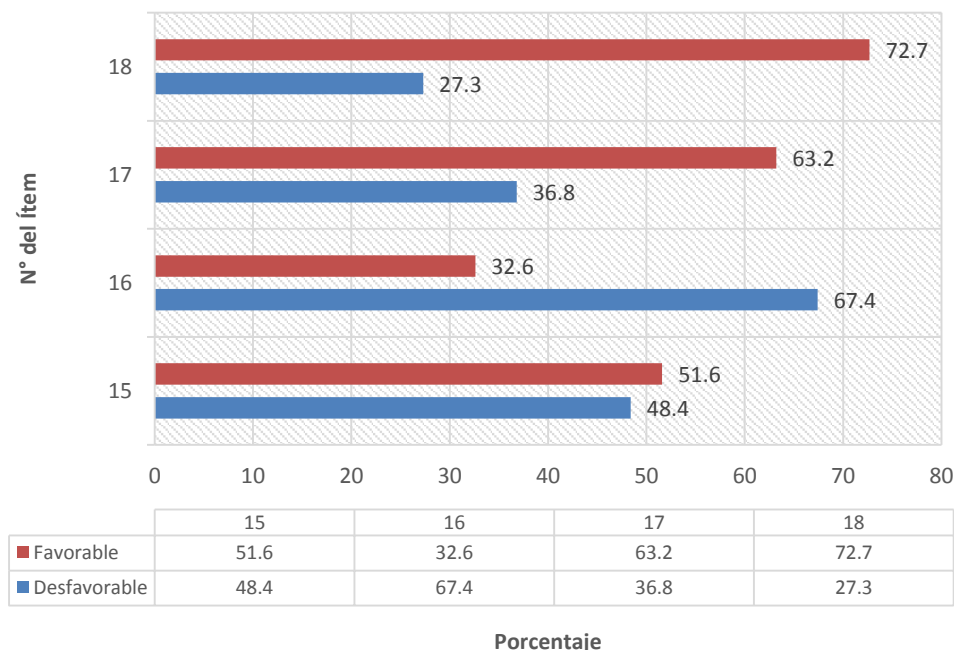
Fuente: Elaboración propia

Resumen

Percepción	Ítems				Promedio
	<i>15</i>	<i>16</i>	<i>17</i>	<i>18</i>	
Desfavorable	48.4	67.4	36.8	27.3	45.0
Favorable	51.6	32.6	63.2	72.7	55.0

Tabla 1.5.

Resultados de la aplicación del cuestionario de encuesta para evaluar la dimensión: Dimensión: PROCESO DE ATENCIÓN de la Gestión de la atención del servicio de la UGEL de Jaén.



Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados que se observan en la Tabla 1.5., el resumen y el gráfico correspondiente, que contienen los resultados relacionados con la dimensión: **PROCESO DE ATENCIÓN** para la gestión del servicio al ciudadano en la UGEL de Jaén, los encuestados tienen una percepción FAVORABLE sobre este aspecto (55 %), frente a una percepción hacia lo DESFAVORABLE (45 %). Aunque en general la atención es percibida como favorable, sin embargo, se perciben algunas limitaciones en cuanto al personal específico para orientar al usuario, el pago en línea no es óptimamente utilizado, los protocolos de atención no son bien conocidos y existe algún descuido en la capacitación del personal para la atención en la ventanilla preferencial.

Tabla 1.6.

Resultados de la aplicación del cuestionario de encuesta para evaluar la dimensión: Dimensión: PERSONAL DE ATENCIÓN de la Gestión de la atención del servicio de la UGEL de Jaén.

DIMENSIÓN: PERSONAL DE ATENCIÓN							
<i>19. ¿La entidad ha establecido perfiles de puestos de acuerdo al Manual de Perfiles de Puestos de SERVIR, para puestos del canal presencial, canal telefónico, canal virtual y canal móvil o itinerante?</i>				<i>20. ¿Se establecen y ejecutan acciones de inducción y capacitación en coherencia a PDPS que atiende al usuario?</i>			
<i>Percepción</i>	<i>%</i>	<i>Percepción</i>	<i>%</i>	<i>Percepción</i>	<i>%</i>	<i>Percepción</i>	<i>%</i>
<i>Nunca</i>	26,3	<i>Desfavorable</i>	63.1	<i>Nunca</i>	11,6	<i>Desfavorable</i>	49.5
<i>Ocasionalmente</i>	36,8			<i>Ocasionalmente</i>	37,9		
<i>Frecuentemente</i>	21,1	<i>Favorable</i>	36.9	<i>Frecuentemente</i>	30,5	<i>Favorable</i>	50.5
<i>Siempre</i>	15,8			<i>Siempre</i>	20,0		
<i>Total</i>	100		100	<i>Total</i>	100		100

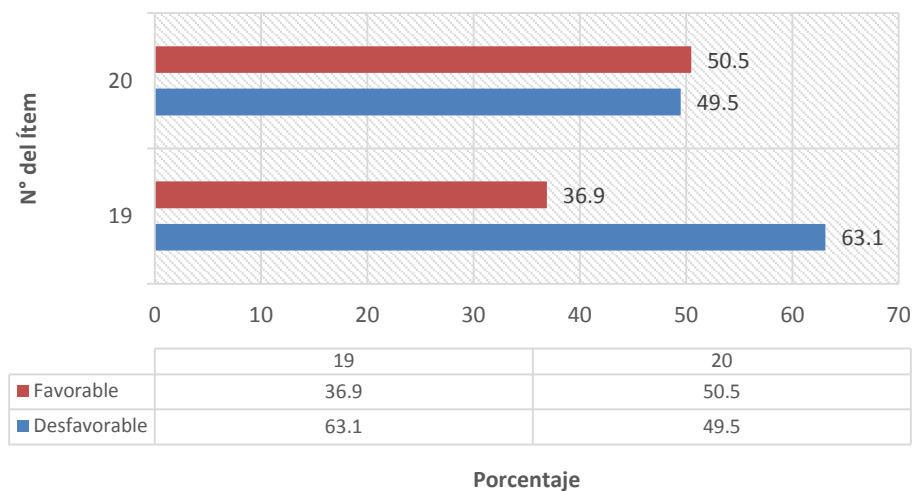
Fuente: Elaboración propia

Resumen

Percepción	Ítems		Promedio
	19	20	
Desfavorable	63.1	49.5	32.65
Favorable	36.9	50.5	67.35

Gráfico 1.6.

Resultados de la aplicación del cuestionario de encuesta para evaluar la dimensión: Dimensión: PERSONAL DE ATENCIÓN de la Gestión de la atención del servicio de la UGEL de Jaén.



Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados que se observan en la Tabla 1.6., el resumen y el gráfico correspondiente, que contienen los resultados relacionados con la dimensión: **PERSONAL DE ATENCIÓN** para la gestión del servicio al ciudadano en la UGEL de Jaén, los encuestados tienen una percepción bastante FAVORABLE sobre este aspecto (67.35 %), frente a una percepción hacia lo DESFAVORABLE (32.65 %). En efecto, la entidad ha tenido en cuenta el Manual de perfiles de puestos según SERVIR en los puestos para los canales: presencial, virtual, telefónico y móvil y ejecutan acciones de inducción y capacitación en coherencia con PDPS para atender al usuario o ciudadano.

Tabla 1.7.

Resultados de la aplicación del cuestionario de encuesta para evaluar la dimensión: Dimensión: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN de la Gestión de la atención del servicio de la UGEL de Jaén.

DIMENSIÓN: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN							
21. ¿La entidad promueve la publicación de información, bajo el enfoque de transparencia y datos abiertos?				22. ¿La entidad dispone de un mecanismo virtual de presentación de solicitudes de acceso a la información?			
<i>Percepción</i>	<i>%</i>	<i>Percepción</i>	<i>%</i>	<i>Percepción</i>	<i>%</i>	<i>Percepción</i>	<i>%</i>
<i>Nunca</i>	3,2	<i>Desfavorable</i>	25.3	<i>Nunca</i>	14,7	<i>Desfavorable</i>	40
<i>Ocasionalmente</i>	22,1			<i>Ocasionalmente</i>	25,3		
<i>Frecuentemente</i>	37,9	<i>Favorable</i>	74.7	<i>Frecuentemente</i>	30,5	<i>Favorable</i>	50.5
<i>Siempre</i>	36,8			<i>Siempre</i>	29,5		
<i>Total</i>	100		100	<i>Total</i>	100		100

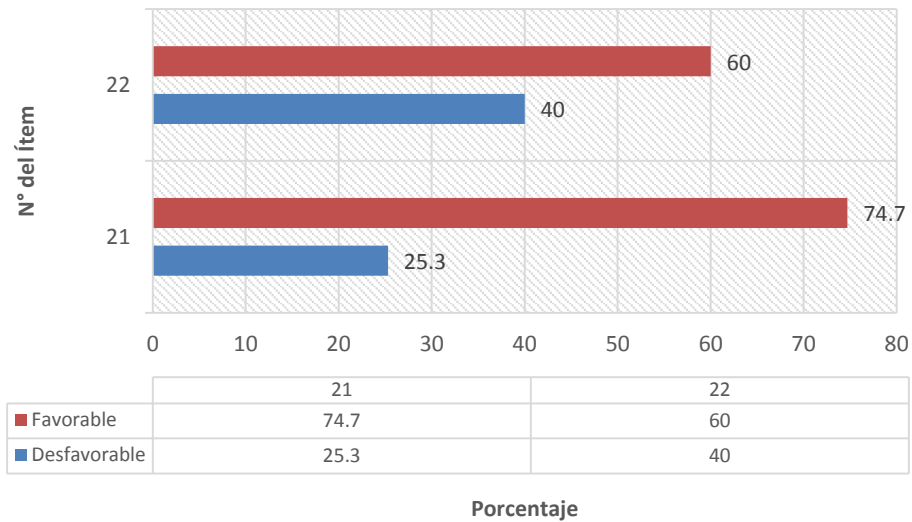
Fuente: Elaboración propia

Resumen

Percepción	Ítems		Promedio
	21	22	
Desfavorable	25.3	40	32.65
Favorable	74.7	50.5	67.35

Gráfico 1.7.

Resultados de la aplicación del cuestionario de encuesta para evaluar la dimensión: Dimensión: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN en la Gestión de la atención del servicio de la UGEL de Jaén.



Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados que se observan en la Tabla 1.7., el resumen y el gráfico correspondiente, que contienen los resultados relacionados con la dimensión: **TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN** para la gestión del servicio al ciudadano en la UGEL de Jaén, los encuestados tienen una percepción bastante FAVORABLE sobre este aspecto (67.35 %), frente a una percepción hacia lo DESFAVORABLE (32.65 %). En este aspecto o elemento del servicio al usuario, se advierte bastante conformidad ya que la entidad promueve abiertamente la publicación de información bajo el enfoque de transparencia y el uso de presentación de solicitudes a través del canal virtual en la atención del servicio al usuario o ciudadano.

Tabla 1.8.

Resultados de la aplicación del cuestionario de encuesta para evaluar la dimensión: Dimensión: MEDICIÓN Y SATISFACCIÓN de la Gestión de la atención del servicio de la UGEL de Jaén.

DIMENSIÓN: MEDICIÓN Y SATISFACCIÓN							
<i>23. ¿La entidad realiza actividades de seguimiento monitoreo del servicio al usuario?</i>				<i>24. ¿Se establece indicadores específicos para medir la satisfacción del usuario referente a los principales trámites, bienes y servicios proporcionados por la institución?</i>			
<i>Percepción</i>	<i>%</i>	<i>Percepción</i>	<i>%</i>	<i>Percepción</i>	<i>%</i>	<i>Percepción</i>	<i>%</i>
<i>Nunca</i>	10,5	<i>Desfavorable</i>	43.1	<i>Nunca</i>	24,2	<i>Desfavorable</i>	52.1
<i>Ocasionalmente</i>	32,6			<i>Ocasionalmente</i>	37,9		
<i>Frecuentemente</i>	27,4	<i>Favorable</i>	56.9	<i>Frecuentemente</i>	20,0	<i>Favorable</i>	37.9
<i>Siempre</i>	29,5			<i>Siempre</i>	17,9		
<i>Total</i>	100		100	<i>Total</i>	100		100

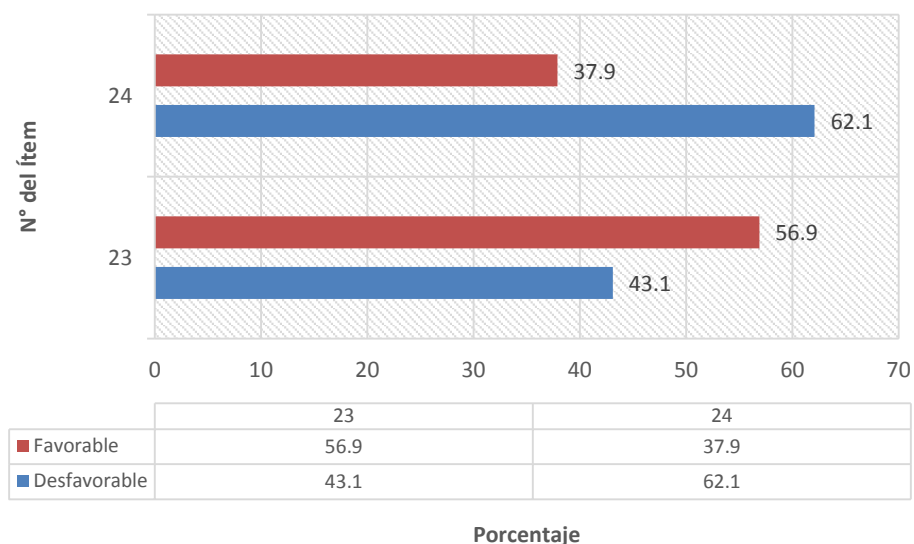
Fuente: Elaboración propia

Resumen

Percepción	Ítems		Promedio
	23	24	
Desfavorable	43.1	52.1	52.6
Favorable	56.9	37.9	47.4

Gráfico 1.8.

Resultados de la aplicación del cuestionario de encuesta para evaluar la dimensión: Dimensión: MEDICIÓN Y SATISFACCIÓN de la Gestión de la atención del servicio de la UGEL de Jaén.



Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados que se observan en la Tabla 1.8., el resumen y el gráfico correspondiente, que contienen los resultados relacionados con la dimensión: **MEDICIÓN Y SATISFACCIÓN** para la gestión del servicio al ciudadano en la UGEL de Jaén, los encuestados tienen una percepción reservada hacia lo FAVORABLE sobre este aspecto (52.6 %), frente a una percepción hacia lo DESFAVORABLE (47.4 %). En este aspecto o elemento del servicio al usuario, se advierte una conformidad con reserva ya que la entidad hace una limitada acción de seguimiento o monitoreo del servicio al usuario o ciudadano y hay poco interés para medir la satisfacción de los usuarios con el servicio que ofrece la UGEL de Jaén.

Tabla 1.9.

Resultados de la aplicación del cuestionario de encuesta para evaluar la dimensión: Dimensión: RECLAMOS Y SUGERENCIAS de la Gestión de la atención del servicio de la UGEL de Jaén.

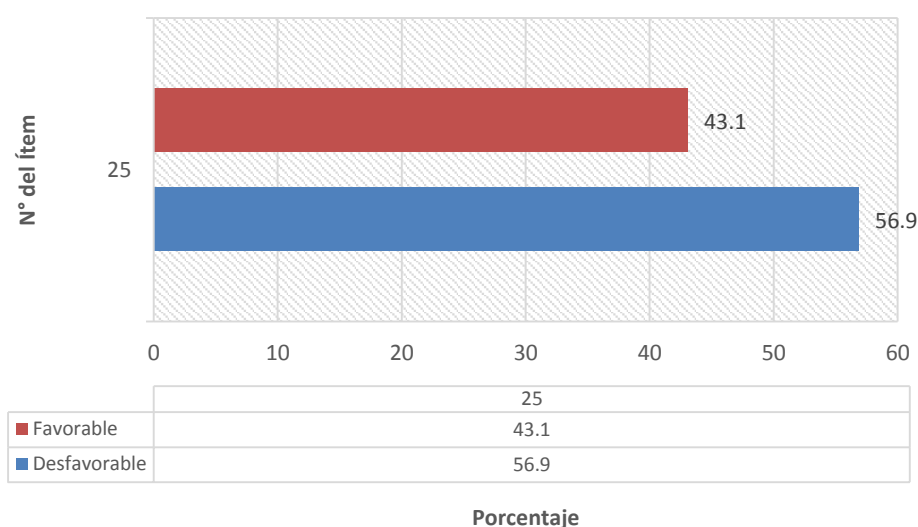
25. ¿Se cuenta con un sistema informático de soporte para el procesamiento de reclamos y sugerencias?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	% Válido	% Acumulado
Nunca	25	26,3	26,3	26,3
Ocasionalmente	29	30,5	30,5	56,8
Frecuentemente	16	16,8	16,8	73,7
siempre	25	26,3	26,3	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 1.9.

Resultados de la aplicación del cuestionario de encuesta para evaluar la dimensión: Dimensión: RECLAMOS Y SUGERENCIAS de la Gestión de la atención del servicio de la UGEL de Jaén.



Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados que se observan en la Tabla 1.9., y el gráfico correspondiente, que contienen los resultados relacionados con la dimensión: **RECLAMOS Y SUGERENCIAS** en la gestión del servicio al ciudadano en la UGEL de Jaén, los encuestados tienen una percepción reservada hacia lo FAVORABLE sobre este aspecto (43.1 %), frente a una percepción hacia lo DESFAVORABLE de 56.9 %. En este aspecto o elemento del servicio al usuario, prima la percepción desfavorable ya que se percibe que la entidad si bien cuenta con equipos, sin embargo, el sistema informático tiene un funcionamiento limitado respecto a los reclamos y sugerencias como parte del servicio al ciudadano en la UGEL de Jaén.

4.3 Discusión de los resultados.

Este estudio ha tenido como objetivo general elaborar una propuesta de implementación de un módulo de atención al usuario para mejorar la gestión del servicio al ciudadano en la Unidad de Gestión Educativa Local – Jaén 2017, lo cual no se podía cumplir si antes no se conocía la situación actual de la gestión del servicio al ciudadano o usuario de la entidad objeto de estudio, hecho que lo plantea el primer objetivo específico de este informe que textualmente plantea: diagnosticar el estado actual de la Gestión del Servicio al Ciudadano en la Unidad de Gestión Educativa Local – Jaén 2017. En este afán, se recurrió a la encuesta como técnica para recoger la información requerida, empleándose una escala de Likert en una escala de cuatro opciones: NUNCA, OCASIONALMENTE, FRECUENTEMENTE y SIEMPRE, y que para efectos de facilitar el análisis se optó por considerar las dos primeras opciones como DESFAVORABLE y las dos segundas como FAVORABLE.

Se consideró pertinente proceder a la identificación de la situación actual de la gestión del servicio al ciudadano, entendiendo que el perfeccionamiento o desarrollo de toda organización debe partir de entender qué características tiene actualmente aquello que se pretende mejorar o perfeccionar y porque gracias a un diagnóstico podremos encontrar la raíz del problema, lo que nos permitirá poner todos los recursos necesarios para eliminarla y hacer que la organización mantenga, o recupere, el rumbo correcto o recomendado para lograr sus objetivos (Díaz 2013). Con la finalidad de facilitar la discusión se ha consolidado los resultados en la Tabla siguiente:

Tabla 1.10.

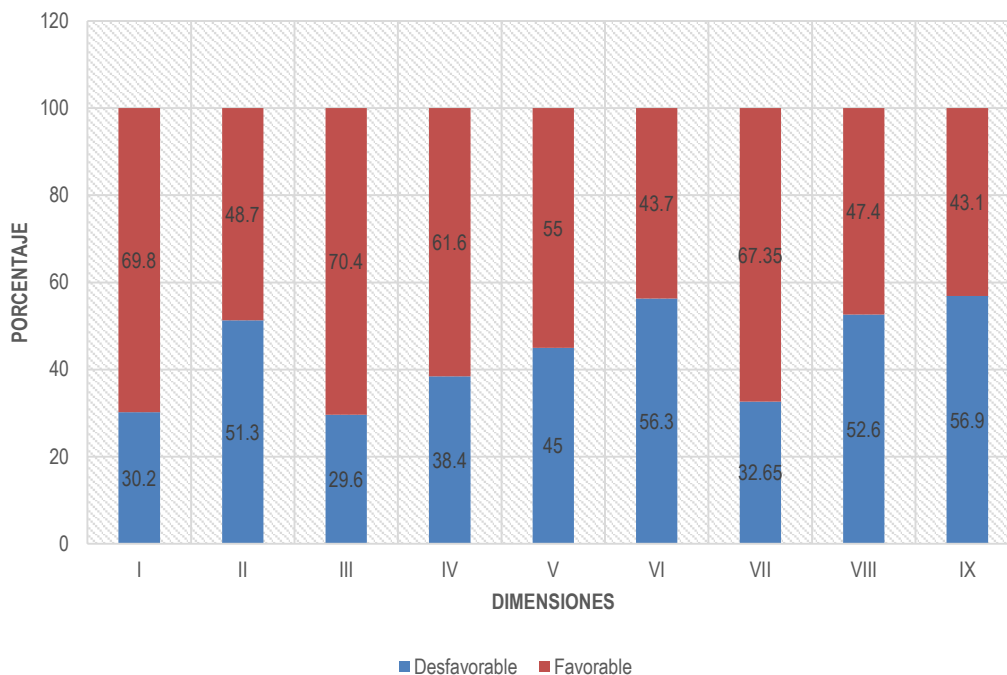
Resumen de los resultados en función a una percepción de FAVORABLE y DESFAVORABLE respecto del servicio al ciudadano o usuario.

N°	Dimensiones/Ítems	PERCEPCIÓN	
		FAV.	DESF.
<i>DIMENSIÓN: ESTRATEGIA Y ORGANIZACIÓN</i>			
1	¿Se tiene especial cuidado que el plan de mejora de la atención al usuario sea incorporado al plan estratégico institucional?	81.1	18.9
2	¿Las funciones de la Unidad relacionadas con la atención al usuario, se reajustan en función a las evaluaciones periódicas de la calidad del servicio?	65.3	34.7
3	¿El proceso de la calidad de la atención al usuario se retroalimenta de acuerdo a las necesidades del servicio que se ofrece?	63.1	36.9
<i>DIMENSIÓN: CONOCIMIENTO DEL USUARIO</i>			
4	¿Se brinda un servicio que responde a las necesidades y expectativas del usuario?	71.5	28.5
5	¿Se recoge y analiza sistemáticamente las características culturales del usuario?	36.8	63.2
6	¿La entidad permite la participación del usuario en el diseño e implementación de la mejora de servicios?	37.9	62.1
<i>DIMENSIÓN: ACCESIBILIDAD AL USUARIO</i>			
7	¿Se tiene especial cuidado que la plataforma de atención a la ciudadanía, sea convenientemente implementada con ventanillas para la realización de diferentes trámites y acceso a información?	88.4	11.5
8	¿La atención se realiza a través de una línea telefónica dedicada exclusivamente a la atención del usuario?	58.9	41.5
9	¿La atención a la ciudadanía se realiza mediante la entrega de información a través de la página web?	81.1	18.9
10	¿Los funcionarios y servidores se desplazan fuera de la entidad, para la atención de trámites o la entrega de bienes y servicios?	53.7	46.3
<i>DIMENSIÓN: INFRAESTRUCTURA, MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO</i>			
11	¿El espacio físico para la atención al usuario es adecuado en cuanto a condiciones de infraestructura, ventilación, limpieza e iluminación?	69.5	30.5
12	¿Se adapta constantemente el espacio físico teniendo en cuenta las particularidades del usuario?	60	40
13	¿En el interior de la entidad, existen mapas de ubicación, mapas de riesgos, planos o carteles en los mostradores aéreos para facilitar la ubicación de la ciudadanía?	51.6	48.4
14	¿Se cuenta con equipos de asignación en el área de atención o sistema de colas, televisores, equipos multimedia y virtuales, entre otros?	65.2	34.8
<i>DIMENSIÓN: PROCESO DE ATENCIÓN</i>			
15	¿Se ha asignado personal específico para brindar orientación a la ciudadanía para todos los canales de atención?	51.6	48.4
16	¿Se ha implementado un servicio de pago en línea (Internet,	32.6	67.4

	telefonía fija o celular) para los diferentes servicios que brinda la institución?		
17	¿La entidad cuenta con protocolos y métodos para la atención al usuario formalmente aprobados y entregados por la institución?	63.1	36.8
18	¿El personal es capacitado periódicamente para atender al usuario de acuerdo a la Ley N° 28683 trato preferente a las mujeres embarazadas, niñas, niños, los adultos mayores y personas con discapacidad?	72.7	27.3
DIMENSIÓN: PERSONAL DE ATENCIÓN			
19	¿La entidad ha establecido perfiles de puestos de acuerdo al Manual de Perfiles de Puestos de SERVIR, para puestos del canal presencial, canal telefónico, canal virtual y canal móvil o itinerante?	36.9	63.1
20	¿Se establecen y ejecutan acciones de inducción y capacitación en coherencia a PDPS que atiende al usuario?	50.5	49.4
DIMENSIÓN: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN			
21	¿La entidad promueve la publicación de información, bajo el enfoque de transparencia y datos abiertos?	74.7	24.3
22	¿La entidad dispone de un mecanismo virtual de presentación de solicitudes de acceso a la información?	60	40
DIMENSIÓN: MEDICIÓN Y SATISFACCIÓN			
23	¿La entidad realiza actividades de seguimiento monitoreo del servicio al usuario?	56.9	43.1
24	¿Se establece indicadores específicos para medir la satisfacción del usuario referente a los principales trámites, bienes y servicios proporcionados por la institución?	37.9	62.1
DIMENSIÓN: RECLAMOS Y SUGERENCIAS			
25	¿Se cuenta con un sistema informático de soporte para el procesamiento de reclamos y sugerencias?	43.1	56.8

Gráfico 1.10.

Resumen de los resultados en función a una percepción de FAVORABLE y DESFAVORABLE por dimensiones, respecto del servicio al ciudadano o usuario.



Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar, tanto en la Tabla 1.10. Como en el gráfico, prima la percepción FAVORABLE, con excepción de los resultados en las dimensiones: Conocimiento del Usuario (II), Personal de Atención (VI), Medición y Satisfacción (VIII) y Reclamos y Sugerencias (IX).

En el caso del conocimiento del usuario que corresponde a la dimensión II, la percepción desfavorable, se relacionan con la escasa disposición de la entidad para “tener en cuenta las características culturales del usuario” cuando se debe diseñar el servicio y con un poco o nula disposición a “permitir la participación del usuario en el diseño e implementación de la mejora de servicios”, más aun si se conoce que “a nadie se le ocurre proponer una acción remedial si no se conoce la necesidad o el problema que se quiere atacar”.

Por otro lado, en lo que respecta a la dimensión Personal de atención, se percibe un marcado descuido al “establecer los perfiles de puestos de acuerdo al Manual de Perfiles de Puestos previstos en SERVIR, para puestos del canal presencial, canal telefónico, canal virtual y canal móvil o itinerante”, lo que implica el desaprovechamiento de oportunidades tecnológicas para fortalecer un mejor servicio al ciudadano. En la misma dimensión se percibe un descuido en lo que concierne a la capacitación en relación al PDPs.

Asimismo, es evidente que no hay mucho interés para “medir la satisfacción del usuario referente a los principales trámites, bienes y servicios proporcionados por la institución” que compromete la dimensión de medición y satisfacción del usuario, además de un descuido del “sistema informático de soporte para el procesamiento de reclamos y sugerencias” que es casi inexistente y que afecta negativamente la calidad la gestión del servicio al ciudadano.

Por lo demás en las otras dimensiones es fácil advertir una percepción FAVORABLE como aquella referida a las estrategias y organización de la entidad para prestar el servicio (I) que se refiere a la preparación de la entidad para una mejora constante.

También es una fortaleza de la Institución la preocupación por implementar alternativas para la accesibilidad del usuario a través de ventanillas, el teléfono, la página web o que el mismo servidor se traslade al lugar donde es necesaria su intervención y no necesariamente espere al usuario en la oficina.

En todos los otros casos, los resultados que se obtienen, revelan una percepción FAVORABLE y con porcentajes altos y que en todos los casos son bastante mayores al 50 %, lo que indica que el servicio de atención al ciudadano en la dependencia educativa: UGEL de Jaén es bastante aceptable en la percepción del mismo usuario interno.

El conocimiento y la valoración de estos nudos críticos percibidos como DESFAVORABLES, o aquellos positivos y percibidos como FAVORABLES, adquieren singular importancia para que la gestión de esta dependencia estatal del sector educación pueda implementar acciones y estrategias de calidad en busca de la satisfacción de sus usuarios.

Todos los que de una u otra manera hemos sido servidores o usuarios de algún servicio conocemos que cuando se busca “una buena atención como cliente interno o externo” no basta hacer el papel de amables y/o pacientes receptores, que sin duda son cualidades necesarias que debe poseer el personal de atención al cliente y que en efecto halaga, pero no satisface. Son comunes los casos en que los clientes deben insistir una y otra y otra vez en la

búsqueda de una solución, y si el servidor no es el mismo que atendió por primera vez, el caso en cuestión, el proceso, por lo general, tiende a regresar al punto de partida.

En consecuencia, es imperativo que toda organización, institución o empresa que ofrece servicios, deben considerar un deber cualificarse para “servir bien”, que sin duda tiene un costo, pero se revierte en muchas ventajas externas al ofrecer o prestar un conveniente servicio a los usuarios, como lo indica la Cámara de Comercio de Valencia (2006) la que considera algunas ventajas que se parafrasean a continuación:

- Aumenta la competitividad mejorando los procesos, que, al introducir términos de atención y calidad, se traducen automáticamente en un aumento de la competitividad de la organización;
- Aumenta el valor añadido de los productos que se ofrecen y el cliente o usuario percibe un servicio adicional a la hora de recibir la atención o comprar, al recibir un asesoramiento profesional único;
- Mejora la imagen de la organización ante clientes, usuarios e instituciones. La mejora en la calidad de las prestaciones del servicio, implica una diferenciación de imagen ante el cliente o usuario.

Pero, no solo se generan ventajas externas, sino que se produce una mejora interna de la organización que se traducen en ventajas a su interior al prestar un buen servicio al cliente o usuario, como: Ayuda a la sistematización de los métodos de trabajo, la continua mejora de los procesos al detectar los puntos críticos del servicio, crece la cultura de orientación al cliente, se produce una diferenciación de la organización por el valor añadido que ofrece y contrariamente a lo que se cree reduce los costes de ineficiencia e ineficacia de los procesos, lo que al final se traduce en ahorro de recursos.

Los resultados de este estudio evidencian muchos aspectos positivos en la gestión del servicio al ciudadano o usuario que ofrece la UGEL de Jaén que en promedio significan 65.2 %, pero que aún se puede mejorar con el empoderamiento del módulo de atención al ciudadano o usuario en dicha dependencia estatal y que lo que es visto como desfavorable del servicio representa solo un 34.8 % según los resultados del estudio.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.

- 5.1.1. Se pudo determinar que la gestión de la atención del servicio al usuario o ciudadano en la UGEL de Jaén evidencia tener en general un nivel de eficiencia y eficacia bastante aceptable, que, al forzar una cuantificación, representó una percepción FAVORABLE del orden de un 65.2 %, destacando que la mejora de la atención al usuario es parte del Plan Estratégico Institucional (81.1 %), el cuidar que el servicio responda a las necesidades y expectativas del usuario (71.1 %), la implementación de ventanillas para diferentes trámites (88.4 %), la publicación de información bajo el enfoque de transparencia (74.7 %) y el trato preferente en atención a la Ley 28683 (72.7 %).
- 5.1.2. En el otro extremo, se pudo verificar que los aspectos que fueron percibidos como DESFAVORABLES en la gestión de la atención del servicio al ciudadano o usuario de la UGEL de Jaén tienen que ver con la poca disposición para “tener en cuenta las características culturales del usuario” o el no “permitir la participación del usuario en el diseño e implementación de la mejora de servicios”. También son puntos críticos el limitado o nulo uso de las tecnologías como recursos para mejorar la gestión de la atención al usuario.
- 5.1.3. También no es difícil inferir que entre los factores que están condicionando la situación actual de la gestión de la atención del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Jaén son las buenas iniciativas para buscar una mejora sostenida del servicio, pero faltan los recursos para implementar las iniciativas de los directivos, que se evidencian en las escasas oportunidades para las capacitaciones del personal y la escasez o modernización de equipos que faciliten una mejor atención al usuario.

5.2. Recomendaciones.

- 5.2.1. Capitalizar los aspectos favorables de la gestión de la atención al usuario promoviendo la motivación permanente entre los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Jaén y considerar siempre en los planes de mejora a través del reajuste pertinente a partir de evaluaciones sistemáticas de la calidad en la plataforma de la atención al usuario.
- 5.2.2. Implementar y reforzar el Módulo de Gestión de Atención del servicio al usuario o ciudadano, mejorando los espacios físicos y una eficiente orientación al usuario para la atención, formalizando el uso de la atención en línea y las redes sociales para la consulta o seguimiento de los trámites en la UGEL
- 5.2.3. Realizar un esfuerzo de financiamiento para la modernización de espacios y equipos y capacitando adecuadamente a los servidores para lograr la mejora de la atención al usuario.

REFERENCIAS

- Alvarado, o. (1999). *Gestión educativa, universidad de lima*. Lima: fondo de desarrollo editorial.
- Araujo, e. S. (2009). *Diseño de la estrategia genérica y específica para el modelo de gestión y operación de los mac – mejor atención al ciudadano y macmype – mejor atención al ciudadano de la micro y pequeña empresa. En programa de modernización y descentralización del estado*. Lima.
- Arrué, j. (2014). *Ánalisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de osiptel loreto desde la percepción del usuario periodo junio a setiembre de 2014*. San juan bautista: universidad nacional de la amazonía peruana.
- Cabero, j. (1998). *Impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones educativas*. Granada: universitario.
- Camisión, c., cruz, s., & gonzález, t. (2006). *Gestión de la calidad conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: pearson prentice hall.
- Chang, f. J. (2014). “atención al cliente en los servicios de la municipalidad de malacatán san marcos”. Quetzaltenango mexico.
- Clad . (2008). *Carta iberoamericana de calidad en la gestión pública*. Lima.
- Data digital. (2009). *Estudio de demanda para el diseño de la estrategia mejor atención al ciudadano (mac).por encargo de la pcm. . Lima*.
- Delgado, a., & prieto, g. (1997). *Introducción a los métodos de investigación de la psicología*. Salamanca: pirámide.
- Devoto, r. R. (2012). *La calidad de servicio percibida en el sector público*. Valparaiso - chile
- Dirección general de atención ciudadana. (marzo de 2005).
- Elera, g. R. (2014). “gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de callao. Lima -peru.
- Farfan, t. C. (2015). “la gestión del servicio como propuesta de mejora para la satisfacción de clientes caso: museo san francisco de lima. Lima - peru.
- Foretur. (2009). *Calidad de servicio y atención al cliente en hostelería*. Andalucía: foretur.

- Indecopi. (23 de diciembre de 2016). Autoridad nacional de protección al consumidor. Recuperado el 23 de diciembre de 2016, de indecopi: <https://www.consumidor.gob.pe/libro-de-reclamaciones>*
- Llovera, c. A. (2007). Plan de calidad para la atención y servicio al usuario de la unidad de patología cervical del hospital universitario de coro dr. Alfredo van grieken. Caracas.*
- Macpyme. (2012). Estrategia de mejor atención al ciudadano mac. Lima - peru.*
- Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública. (2015). Sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf.*
- Morena, n., & anargerie, s. (1996). Proceso de supervisión y perfil del supervisor de las prácticas. Costa rica: universidad de costa rica.*
- Nuria cunill (1991. (s.f.). Finalmente, no se puede dejar de mencionar el trabajo denominado: participación ciudadana dilemas y perspectivas para la democratización de los estados latinoamericanos. Caracas. Centro latinoamericano de administración para el desarrollo.*
- Orcotoma,giovani. (2009). “recopilación, sistematización y análisis de información de experiencias en una mejor atención al ciudadano. Lima - peru.*
- Orosco, m. L. (2012). “propuesta de mejora en el área de gestión de atención al usuario en la caja municipal de ahorro y crédito trujillo - sede cajamarca, para incrementar el nivel de satisfacción del cliente en el año 2012”. Cajamarca .*
- Pcm. (2009). Contrato n° 05-2009-pcm/oa. Servicio de consultoría "estudio de demanda para el diseño de la estrategia mejor atención al ciudadano (mac)". Lima.*
- Pcm. (2011). “pcm a través de la ongei lanza la plataforma de interoperabilidad del estado . Lima - peru.*
- Pcm- sgp. (2015). Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración públic. Lima: neva studio sac.*
- Pintado, c. M. (2014). Propuesta de mejora en el servicio de atención al cliente en . Trujillo - peru.*
- Posso, s. C. (2010). Análisis, formulación y elaboración del modelo de atención al cliente del departamento de gestión de infraestructura codensa s.a esp. Pereira colombia .*
- Prieto, b. T. (2013). “elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional” . Lima - peru.*
- Rea academia española. (2015). Diccionario de la lengua española. Madrid.*

- Serna, g. H. (2003). *Servicio al cliente . Metos de auditoria y medicio . Bogota, colombia: 3r editores .*
- Servicio nacional para el aprendizaje. Sena. (2010). *Atension al usuario y servicio al cliente. Bogota - colombia.*
- Sgp. (2013). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública. Lima.*
- Tisnado, i. J. (2013). *“mejoramiento en los procesos administrativos de la ugel n° 01 el porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013. Trujillo - peru.*
- Vargas & aldana de la vega. (2008). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas. Bogota-colombia: ecoe.*
- Villegas, b. (1980). *Derecho administrativo. Buenos aires: tipográfica editora argentina.*
- Williams estrada vera . (2007). *Http://pmsj-peru.org/wp-content/uploads/2011/12/servicio-y-atencion-al-cliente.pdf.*
- Yáñez, c. (2008). *Sistema de gestión de calidad en base a la norma iso 9001. Internacional eventos, 2.*

ANEXO

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “PROPUESTA DE UN MÓDULO DE ATENCIÓN AL USUARIO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL - JAÉN, 2017”

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR /ITEMS	ESCALA
¿Cómo la propuesta de un módulo de atención al usuario mejorara la gestión del servicio al ciudadano en la Unidad de Gestión Educativa	La propuesta de un módulo de atención al usuario permitirá mejorar la gestión de servicio al ciudadano en la Unidad de Gestión	Objetivo general: Proponer un módulo de atención al usuario para mejorar la gestión del servicio al ciudadano en la Unidad de Gestión Educativa Local – Jaén 2017. Objetivos específicos: 1. Diagnosticar el estado	Módulo de atención al usuario	Diagnostico situacional	- Análisis de la repartición estatal	1 = Nunca 2 = A veces 3 = Indiferente 4 = Casi siempre 5 - Siempre
				Implementación de la estrategia	- Formulación de la estrategia - Implantación de la estrategia MAC - Evaluación de la estrategia	
				Diseño y desarrollo	- Datos de entrada - Revisión del diseño y desarrollo - verificación del diseño y desarrollo - validación del diseño y	

Local- 2017?	Jaén	Educativa Local – Jaén, 2017.	<p>actual de la Gestión del Servicio al Ciudadano en la Unidad de Gestión Educativa Local – Jaén 2017.</p> <p>2. Identificar los factores influyentes en La Gestión del Servicio al Ciudadano en la Unidad de Gestión Educativa Local – Jaén 2017.</p> <p>3. Diseñar un módulo de atención al usuario para Mejorar la Gestión del servicio al Ciudadano en la Unidad de Gestión Educativa Local – Jaén 2017.</p> <p>4. Estimar los resultados</p>			desarrollo	
					Estrategia y organización	<ul style="list-style-type: none"> - Monitoreo y medición del modulo - Planeamiento estratégico - Responsables de atención al usuario - Gestión de calidad 	
					Conocimiento del usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de necesidades - Interculturalidad del usuario - Participación del usuario 	
				Gestión del Servicio	Accesibilidad al usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Canal presencial - Canal telefónico - Canal virtual - Canal móvil 	
					Infraestructura, mobiliario y equipamiento	<ul style="list-style-type: none"> - Espacio físico - Adaptación del espacio físico - Señalización y mapas de riesgos - Equipamiento para atención al usuario 	

		que generará la implantación un módulo de atención al usuario en la Gestión del Servicio al Ciudadano en la Unidad de Gestión Educativa Local – Jaén 2017.		Proceso de atención	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación al usuario - Pagos vinculados a los servicios - Protocolo de atención al usuario - Trato preferente y equitativo 	
				Personal de atención	<ul style="list-style-type: none"> - Perfil del puesto - Inducción y capacitación 	
				Transparencia y acceso a la información	<ul style="list-style-type: none"> - Transparencia - Acceso 	
				Medición y satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento y monitoreo - Satisfacción del usuario 	
				Reclamos y sugerencias	<ul style="list-style-type: none"> - Reclamos y sugerencias 	

FUENTE: Elaboración propia

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR																																															
<p>TIPO: Propositiva.</p> <p>DISEÑO: No experimental - Transversal</p>	<p>Cuadro 01</p> <table border="1" data-bbox="472 507 1066 1075"> <thead> <tr> <th>Nº</th> <th>DENOMINACIÓN DEL CARGO</th> <th>CANTIDAD</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>01</td> <td>Director</td> <td>01</td> <td>1.1</td> </tr> <tr> <td>02</td> <td>Jefes de Unidades o Departamento</td> <td>12</td> <td>12.6</td> </tr> <tr> <td>03</td> <td>Secretarías y Técnicos</td> <td>23</td> <td>24.2</td> </tr> <tr> <td>04</td> <td>Especialistas/Directores Administrativos</td> <td>32</td> <td>33.7</td> </tr> <tr> <td>05</td> <td>Seguridad/Conserjes</td> <td>15</td> <td>15.8</td> </tr> <tr> <td>06</td> <td>Especialistas en Educ. y Coord. Poronoeis</td> <td>12</td> <td>12.6</td> </tr> <tr> <td colspan="2">TOTAL</td> <td>95</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table> <p>Muestra Como quiera que la población es menor a 100, se ha optado por el criterio de incluirlo a todos como parte de la muestra.</p>	Nº	DENOMINACIÓN DEL CARGO	CANTIDAD	%	01	Director	01	1.1	02	Jefes de Unidades o Departamento	12	12.6	03	Secretarías y Técnicos	23	24.2	04	Especialistas/Directores Administrativos	32	33.7	05	Seguridad/Conserjes	15	15.8	06	Especialistas en Educ. y Coord. Poronoeis	12	12.6	TOTAL		95	100	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario que se organizó en 20 preguntas polinómicas en una escala tipo Likert, preparadas tomando como referencia el Manual para mejorar la gestión del servicio al ciudadano y que responden a los indicadores propuestos en el manual.</p> <p>Las opciones de respuesta están en una escala que va de:</p> <table border="1" data-bbox="1093 970 1861 1278"> <thead> <tr> <th>ALTERNATIVAS</th> <th>VALORACIÓN CUANTITATIVA</th> <th>CONDICIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SIEMPRE</td> <td>4</td> <td>FAVORABLE</td> </tr> <tr> <td>FRECUENTEMENTE</td> <td>3</td> <td></td> </tr> <tr> <td>OCASIONALMENTE</td> <td>2</td> <td>DESFAVORABLE</td> </tr> <tr> <td>NUNCA</td> <td>1</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	ALTERNATIVAS	VALORACIÓN CUANTITATIVA	CONDICIÓN	SIEMPRE	4	FAVORABLE	FRECUENTEMENTE	3		OCASIONALMENTE	2	DESFAVORABLE	NUNCA	1		<p>Descriptiva</p>
Nº	DENOMINACIÓN DEL CARGO	CANTIDAD	%																																															
01	Director	01	1.1																																															
02	Jefes de Unidades o Departamento	12	12.6																																															
03	Secretarías y Técnicos	23	24.2																																															
04	Especialistas/Directores Administrativos	32	33.7																																															
05	Seguridad/Conserjes	15	15.8																																															
06	Especialistas en Educ. y Coord. Poronoeis	12	12.6																																															
TOTAL		95	100																																															
ALTERNATIVAS	VALORACIÓN CUANTITATIVA	CONDICIÓN																																																
SIEMPRE	4	FAVORABLE																																																
FRECUENTEMENTE	3																																																	
OCASIONALMENTE	2	DESFAVORABLE																																																
NUNCA	1																																																	

ANEXO 02

Cuestionario para evaluar la gestión del servicio al ciudadano en la UGEL de Jaén.

N°	ÍTEMS	PERCEPCIÓN	
		FAV.	DESF.
	<i>DIMENSIÓN: ESTRATEGIA Y ORGANIZACIÓN</i>		
1	¿Se tiene especial cuidado que el plan de mejora de la atención al usuario sea incorporado al plan estratégico institucional?		
2	¿Las funciones de la Unidad relacionadas con la atención al usuario, se reajustan en función a las evaluaciones periódicas de la calidad del servicio?		
3	¿El proceso de la calidad de la atención al usuario se retroalimenta de acuerdo a las necesidades del servicio que se ofrece?		
	<i>DIMENSIÓN: CONOCIMIENTO DEL USUARIO</i>		
4	¿Se brinda un servicio que responde a las necesidades y expectativas del usuario?		
5	¿Se recoge y analiza sistemáticamente las características culturales del usuario?		
6	¿La entidad permite la participación del usuario en el diseño e implementación de la mejora de servicios?		
	<i>DIMENSIÓN: ACCESIBILIDAD AL USUARIO</i>		
7	¿Se tiene especial cuidado que la plataforma de atención a la ciudadanía, sea convenientemente implementada con ventanillas para la realización de diferentes trámites y acceso a información?		
8	¿La atención se realiza a través de una línea telefónica dedicada exclusivamente a la atención del usuario?		
9	¿La atención a la ciudadanía se realiza mediante la entrega de información a través de la página web?		
10	¿Los funcionarios y servidores se desplazan fuera de la entidad, para la atención de trámites o la entrega de bienes y servicios?		
	<i>DIMENSIÓN: INFRAESTRUCTURA, MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO</i>		
11	¿El espacio físico para la atención al usuario es adecuado en cuanto		

	a condiciones de infraestructura, ventilación, limpieza e iluminación?		
12	¿Se adapta constantemente el espacio físico teniendo en cuenta las particularidades del usuario?		
13	¿En el interior de la entidad, existen mapas de ubicación, mapas de riesgos, planos o carteles en los mostradores aéreos para facilitar la ubicación de la ciudadanía?		
14	¿Se cuenta con equipos de asignación en el área de atención o sistema de colas, televisores, equipos multimedia y virtuales, entre otros?		
	DIMENSIÓN: PROCESO DE ATENCIÓN		
15	¿Se ha asignado personal específico para brindar orientación a la ciudadanía para todos los canales de atención?		
16	¿Se ha implementado un servicio de pago en línea (Internet, telefonía fija o celular) para los diferentes servicios que brinda la institución?		
17	¿La entidad cuenta con protocolos y métodos para la atención al usuario formalmente aprobados y entregados por la institución?		
18	¿El personal es capacitado periódicamente para atender al usuario de acuerdo a la Ley N° 28683 trato preferente a las mujeres embarazadas, niñas, niños, los adultos mayores y personas con discapacidad?		
	DIMENSIÓN: PERSONAL DE ATENCIÓN		
19	¿La entidad ha establecido puestos de acuerdo al Manual de Perfiles de Puestos de SERVIR, para puestos del canal presencial, canal telefónico, canal virtual y canal móvil o itinerante?		
20	¿Se establecen y ejecutan acciones de inducción y capacitación en coherencia a PDPS que atiende al usuario?		
	DIMENSIÓN: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN		
21	¿La entidad pública información, bajo el enfoque de transparencia y datos abiertos?		
22	¿La entidad dispone de un mecanismo virtual de presentación de		

	solicitudes de acceso a la información?		
	DIMENSIÓN: MEDICIÓN Y SATISFACCIÓN		
23	¿La entidad realiza actividades de seguimiento monitoreo del servicio al usuario?		
24	¿Se establece indicadores específicos para medir la satisfacción del usuario referente a los principales trámites, bienes y servicios proporcionados por la institución?		
	DIMENSIÓN: RECLAMOS Y SUGERENCIAS		
25	¿Se cuenta con un sistema informático de soporte para el procesamiento de reclamos y sugerencias?		



