



**UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIATEGUI**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**TESIS**

**USO DE ESTANDARES PARA MEJORAR LA ATENCIÓN EN  
LAS ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
APLICADO A LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL  
DE ANDAHUAYLAS - REGIÓN APURÍMAC - 2017**

**PRESENTADA POR**

**BELTRÁN PEREIRA SILVERA**

**ASESOR**

**MGR. HENRRY WILFREDO AGREDA CERNA**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN  
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**MOQUEGUA – PERÚ**

**2018**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

PÁGINA JURADO .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
INDICE DE TABLAS.....	vii
ABSTRACT .....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii
CAPITULO I.....	1
EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Descripción de la realidad problemática. ....	1
1.2. Definición del problema. ....	3
1.3. Objetivo de la investigación. ....	4
Objetivo general. ....	4
Objetivos específicos.....	4
1.4. Justificación y limitaciones de la investigación. ....	5
1.4.1. Justificación teórica o importancia. ....	5
1.5. Variables.....	6
Variable independiente.....	6
Variable dependiente.....	6
1.6. Hipótesis de la investigación.....	8

1.6.1. Hipótesis general.....	8
1.6.2. Hipótesis Específicas. ....	8
CAPITULO II.....	9
MARCO TEÓRICO .....	9
2.1. Antecedentes de la investigación.....	9
2.2. Bases teóricas. ....	12
2.3. Marco conceptual .....	21
CAPITULO III.....	33
MÉTODO.....	33
3.1. Tipo de investigación .....	33
3.2. Diseño de investigación.....	33
3.3. Población y muestra. ....	34
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	34
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	35
CAPITULO IV.....	36
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	36
4.1. Presentación de resultados por variables.....	36
4.2. Contrastación de hipótesis.....	58
4.2.1. Resumen de resultados para el grupo control y el grupo experimental...58	
4.2.2. Comparación de la variación del crecimiento en rendimiento de los grupos para el proceso estratégico.....	61

4.2.3. Prueba de hipótesis .....	63
4.2.3. Prueba estadística paramétrica utilizada.....	65
4.2.4. Prueba de hipótesis de las dimensiones e indicadores. ....	66
4.3. Discusión de resultados .....	69
CAPITULO V .....	70
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	70
5.1. Conclusiones.....	70
BIBLIOGRAFÍA.....	72
ANEXOS.....	76
MATRÍZ DE CONSISTENCIA .....	77

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	7
Tabla 2. Cuadro de Asignación personal.....	19
Tabla 3. Asignación de variables .....	36
Tabla 4. Preguntas de evaluación 01 .....	37
Tabla 5. Preguntas de evaluación 02 .....	37
Tabla 6. Nivel de asignación .....	39
Tabla 7. Estándar para la organización .....	39
Tabla 8. Índices .....	40
Tabla 9. Indicador del estándar para la comunicación GC.....	41
Tabla 10. Indicador del estándar para la comunicación GE.....	42
Tabla 11. Indicador de estándar para el proceso de tramite GC.....	43
Tabla 12. Indicador del estándar para el proceso de tramite GE.....	43
Tabla 13. Indicador para el personal de atención público G.C. ....	44
Tabla 14. Indicador para el personal de atención al público G.E.....	45
Tabla 15. Indicador del estándar para la atención al personal a la ciudadanía G.C. ....	46
Tabla 16. Indicador del estándar para la atención al personal a la ciudadanía. 47	
Tabla 17. Indicador del estándar para los reclamos y sugerencias G.C. ....	47
Tabla 18. Indicador del estándar para los reclamos y sugerencias G.E. ....	48
Tabla 19. Indicador del estándar para conocer a la ciudadanía de la entidad ..	49
Tabla 20. Indicador del estándar para conocer a la ciudadanía de la entidad G.E .....	50
Tabla 21. Indicador del estándar para la accesibilidad a la ciudadanía G.C. ...	51

Tabla 22. Indicador del estándar para la accesibilidad a la ciudadanía G.E. ...	52
Tabla 23. Indicador del estándar de infraestructura G.C.....	52
Tabla 24. Indicador del estándar de infraestructura y G. E. ....	53
Tabla 25. Indicador del estándar para el acceso a la información G. C. ....	54
Tabla 26. Indicador del estándar para el acceso a la información G. E. ....	55
Tabla 27. Indicador del estándar para la medición G. C. ....	56
Tabla 28. Indicador del estándar para la medición y satisfacción de la ciudadanía G. E. ....	57
Tabla 29. Resumen de resultado para el grupo control y experimental para el indicador procesos estratégicos .....	58
Tabla 30. Resumen del indicador de procesos misionales .....	59
Tabla 31. Resumen para el indicador de procesos de soporte.....	60
Tabla 32. Proceso estratégico .....	61
Tabla 33. Proceso misional .....	62
Tabla 34. Proceso soporte .....	63
Tabla 35. Prueba de hipótesis de las dimensiones e indicadores .....	66
Tabla 36. Para el proceso misional.....	67
Tabla 37. Para el proceso de soporte .....	68

## INDICE DE GRÁFICOS

Figura 1. Preguntas Estándar para la medición MMACEAP.....	38
--	----

## RESUMEN

En la administración pública en el Perú se tiene un común denominador que es la deficiente atención al ciudadano o usuario de sus diferentes servicios. Mejorar la atención al usuario es el gran reto de la gestión pública, la presente investigación ha implementado la gestión de estándares de los procesos estratégicos en la satisfacción de los usuarios en la UGEL de Andahuaylas, con el propósito de brindar mejor atención y con ello lograr la satisfacción del usuario.

A inicio del año la PCM (Presidencia de Consejo de Ministros) ha elaborado y difundido el mencionado Manual, que hoy puede ser utilizado para realiza una adecuada autoevaluación.

La presente investigación se enfoca en determinar el impacto de la gestión de estándares de los procesos estratégicos en la satisfacción de los usuarios en la UGEL de Andahuaylas.

En la UGEL de Andahuaylas se aplicó esta evaluación obteniendo niveles deficientes en lo que concierne a los procesos estratégicos.

Posteriormente con la adecuada implementación de estándares y con capacitaciones al personal se volvió a realizar la autoevaluación, logrando demostrar un significativo avance en la satisfacción del usuario.

En la investigación se determinó la influencia de esta herramienta en la mejora de los estándares de los procesos estratégicos.

**Palabra clave:** Estándares, atención de los usuarios, satisfacción de los usuarios, entidad, administración pública



## **ABSTRACT**

In the public administration in Perú, a common denominator is the poor attention to the citizen or user of its different services. Improve the attention to the user is the great challenge of public management, this research has implemented the management of standards of strategic processes in the satisfaction of users in the UGEL of Andahuaylas, with the purpose of providing better care and thereby achieve user satisfaction

At the beginning of the year the PCM (Presidency of the Council of Ministers) has prepared and disseminated the aforementioned Manual, which today can be used to carry out an adequate self-assessment.

The present investigation focuses on determining the impact of the management of standards of strategic processes on the satisfaction of users in the UGEL of Andahuaylas.

In the UGEL of Andahuaylas, this evaluation was applied, obtaining deficient levels regarding the strategic processes.

Subsequently, with the adequate implementation of standards and with staff training, the self-assessment was carried out again, achieving a significant advance in user satisfaction.

In the research, the influence of this tool on the improvement of the standards of the strategic processes was determined.

Key word: Standards, user attention, user satisfaction, public administration entities

## INTRODUCCIÓN

Las estrategias de enseñanza-aprendizaje y grado de satisfacción personal de los estudiantes hoy en día es primordial para la formación holística de la persona, el Aprendizaje es un proceso permanente dinámico a través de la participación activa de los estudiantes con experiencias asociadas a las habilidades destrezas, conocimientos para lograr las competencias. En este sentido, la metodología usada del docente permite al educando incluir verdaderamente con aquellos a quienes brinda un servicio, acomodarse a sus necesidades y a un contexto que a menudo es muy desigual a la que vive en el salón. De manera que, a través del presente estudio se centra en conocer información precisa para procesar estadísticamente.

USO DE ESTANDARES PARA MEJORAR LA ATENCIÓN EN LAS ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA APLICADO A LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE ANDAHUAYLAS - REGIÓN APURÍMAC - 2017

El presente informe de tesis se desarrolló de manera clara y extensa para el mejor entendimiento, se subdividió en cinco capítulos, consignados de la siguiente forma:

EL CAPITULO I, comprende el desarrollo del área del problema de investigación, iniciando de la descripción de la realidad problemática, definición del problema, los objetivos, la justificación, sus variables e hipótesis.

EL CAPÍTULO II, comprende el desarrollo del marco teórico – conceptual, partiendo con los antecedentes de investigación, se sustenta las bases teóricas vinculadas con cada una de las variables en estudio y finalmente se delimitan los términos elementales.

EL CAPÍTULO III, planteamientos metodológicos, incluye el método de pesquisa que está vinculada con la enunciación de las hipótesis principal y secundarias, identificación de las variables e indicadores, tipo, nivel de indagación, método, diseño de la pesquisa; universo, población y muestra; técnicas, instrumentos, fuentes de cogida de datos; técnicas de proceso y análisis de datos acopiados; el uso del ordenador establecido computarizado y las pruebas estadísticas correspondientes.

EL CAPÍTULO IV, intuye el desarrollo de la presentación y análisis de resultados de la investigación. Además, se presenta la contratación de hipótesis relacionadas con el trabajo de campo.

EL CAPITULO V, comprende el desarrollo de las conclusiones de la investigación, sugerencias; además se presenta la bibliografía y sus respectivos anexos.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática.**

En el Perú la gestión administrativa en organismos público no logra garantizar la satisfacción de la ciudadanía, partiendo de lo que significa la gestión pública enfocada en la educada y eficaz administración de los recursos del estado, con el propósito imperiosa de satisfacer las necesidades de la ciudadanía e impulsar el desarrollo del país.

Innumerables investigaciones se han realizado para mejorar la calidad de atención, sin embargo, muchas de ellas plantean una posición subjetiva de la calidad. Ya que la calidad a nivel de satisfacción personal puede ser una variable que adopte valores completamente opuestos en individuos muy semejantes.

Las estrategias de enseñanza universitaria deben centrarse, es pensar qué voy a enseñar, cómo lo voy a hacer y qué quiero que aprendan mis estudiantes, guiar en el proceso de aprendizaje, facilitar el logro de competencias, estimular el aprendizaje autónomo y responsable.

La carencia de atributos de calidad para poder medir de manera objetiva la atención ha desencadenado un sesgo en dichas investigaciones que no han contribuido sustancialmente a resolver el problema de manera contundente.

El estado mediante la PCM ha venido haciendo esfuerzos por buscar las formas de garantizar una adecuada y cada vez mejor atención al ciudadano en las diferentes dependencias estatales, es decir en el sector público.

Es así que la PCM ha propuesto un Manual para Optimizar la Atención a la Ciudadanía en las instituciones públicas, Sin embargo, aún no existe evidencia que el mencionado documento haya logrado objetivos tangibles y no haber engrosado la larga lista de mecanismos que siempre buscan la mejor atención al ciudadano, que permita garantizar su satisfacción.

A cuatro años de alcanzar el bicentenario de la independencia del Perú, los ciudadanos somos conscientes que la peor de las atenciones, las encontramos precisamente en el sector público, a una distancia muy grande del sector privado que si operativiza y capitaliza las buenas prácticas en atención al usuario como estrategia y ventaja competitiva.

Será entonces el Manual para Optimizar servicio de atención al usuario en las Entidades Pública una herramienta que contribuya de manera efectiva en la mejora de la atención y garantice la satisfacción de la colectividad en la gestión pública.

La UGEL de Andahuaylas, en la región Apurímac es una dependencia de gestión pública y la calidad de servicio que se brinda, tiene como uno de sus propósitos primordiales el desempeño<sub>3</sub> del líder jerárquico y demás

administrativos. Estos representantes, tienen la responsabilidad de conducir las corporaciones públicas, y realizar las intervenciones de que forman las políticas estatales, poseen como requerimiento actual en los servicios civiles profesionales el desempeño formando productos, satisfaciendo las necesidades de los usuarios.

Apoyándonos en Moore (1995), hallamos que el rol del administrador gubernamental contiene una función política sin embargo ésta, sin embargo se imagina en forma equivocada ,no radica en cambiar a los responsables de conocer las necesidades de los ciudadanos ,son los que , mediante procesos adquieren legitimidad y diseñar acciones de servicio adecuado a los ciudadanos, sino reside en apoyar en la detección de las dificultades públicas, y el trazo de los propósitos públicos, y buscar alternativas de solución, verídicos. (pág. 18).

## **1.2. Definición del problema.**

El problema general se ha planteado de la siguiente manera:

- ¿Cuál es el impacto de la gestión de estándares del Manual para Optimizar la Atención a la Colectividad en las Entidades de la Administración Pública en el logro de la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas?

Los problemas específicos que se han determinado en la investigación son:

- ¿Cuál es el impacto de la gestión de estándares de procesos estratégicos en el logro de la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas?

- ¿Cuál es el impacto de la gestión de estándares de procesos misionales en el logro de la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas?
- ¿Cuál es el impacto de la gestión de estándares de procesos de soporte en el logro de la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas?

### **1.3. Objetivo de la investigación.**

#### **1.3.1. Objetivo general.**

- Determinar el impacto de la gestión de estándares a través del uso del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública para el logro de la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas.

#### **1.3.2. Objetivos específicos.**

- Determinar el impacto de la gestión de estándares de los procesos estratégicos en la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas.
- Determinar el impacto de la gestión de estándares de los procesos misionales en la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas.

- Determinar el impacto de la gestión de estándares en los procesos de soporte en la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas.

#### **1.4. Justificación y limitaciones de la investigación.**

La investigación se justifica de manera teórica y conceptual

##### **1.4.1. Justificación teórica o importancia.**

La determinación del impacto de la gestión de estándares a través del uso del Manual para Optimizar la Atención a la Colectividad en las instituciones de la Administración Pública para el logro de la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, representara una evidencia objetiva que garantice el uso del mencionado manual en otras instituciones públicas en el Perú, ya que la presente investigación pretende someter a prueba la objetividad de dicho instrumento.

Como todo mecanismo o modelo de mejora continua los estándares que reflejen mayor impacto deberán ser considerados factores claves de éxito para ser generalizados en otras entidades públicas que ostenten la misma problemática generalizada en el Perú.

Los beneficiarios inmediatos de la pesquisa serán los usuarios en la UGEL de Andahuaylas, sin embargo, indirectamente se podrán beneficiar del presente estudio no solo las UGELs de otras provincias en el Perú sino cualquier otra institución pública al utilizar los estándares objetos de estudio en la presente investigación.



## **1.5. Variables**

### **Variable independiente.**

Satisfacción en la gestión pública en la UGEL.

### **Variable dependiente.**

Estándares de atención a la ciudadanía.

**Tabla 1***Operacionalización de variables*

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medición</b>
Gestión de Estándares del MMACEAP (Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública)	Garantizar el derecho del residente, que actúe en nombre propio o en virtud de representación, y que para realizar algún trámite o requerir algún servicio del Estado. (PCM, 2013, pág. 2)	Calidad de Servicio	Estrategia y organización Conocimiento de la ciudadanía – usuario de la entidad pública Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía Estrategia y organización Conocimiento de la ciudadanía – usuario de la entidad pública	Reporte
Satisfacción en la gestión pública en la UGEL.	“percepción del ciudadano sobre el grado en que se han considerado sus necesidades y expectativas” (ICONTEC, 2004, pág. 152)	Tiempo, costo. Satisfacción	Medición de la gestión Proceso de atención a la a la colectividad y simplificación administrativa Personal de atención a la ciudadanía Transparencia y el acceso a la información Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención Reclamos y sugerencias Medición de la gestión	0-1-2-3  0= Incipiente 1= Básico 2= Intermedio 3= Avanzado

**Fuente:** Elaboración propia

## **1.6. Hipótesis de la investigación**

### **1.6.1. Hipótesis general.**

- Con la adecuada gestión de estándares del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública se mejoraría de manera significativa la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas.

### **1.6.2. Hipótesis Específicas.**

- Con la adecuada gestión de estándares de los procesos estratégicos se mejoraría de manera significativa la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas.
- Con la adecuada gestión de estándares de los procesos misionales se mejoraría de manera significativa la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas.
- Con la adecuada gestión de estándares de los procesos de soporte se mejoraría de manera significativa la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación.**

##### **A Nivel Nacional**

Según el autor Vela (2014), con la tesis titulada “Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro tottus - mall, de la ciudad de Trujillo 2014”, plantea sus conclusiones siguientes: la calidad de atención ofrecida en la cadena de tiendas CLARO Y TOTTUS, incide en forma directa en las ventas, la oferta de los equipos de clar, la atención amable de los trabajadores y el manejo de habilidades comunicativas del promotor, inciden en forma positiva en la venta de los productos de telefonía. Por o tanto se infiere que los que la calidad de servicio y los niveles de venta se vinculan, debido a que los usuarios lo valoran como regular y bueno en la cadena de tiendas de claro y tottus – mall, de la localidad de Trujillo. (pág. 53).

Según el autor Tola (2012), con la tesis titulada “Influencia de la gestión administrativa en los servicios de salud de los hospitales III de salud de la región Puno -2012”, llegó a las siguientes conclusiones: Llegó a los siguientes resultados, que la dirección administrativa del hospital III de Salud en la localidad de Puno no es eficaz ni eficiente por lo tanto afecta en el servicio de salud, es posible que los directivos de las diferentes jefaturas no se han actualizado en el manejo de tecnologías del equipo de la mejora en el servicio de salud, de la misma forma los encargados de la administración actual no tienen la planificación de organizar planes ni proyectos para una mejora permanente en los servicios de salud; Se concluye, inferiendo en el Hospital III de Salud de Puno, no se da el vínculo: entre las estrategias de gestión y su incidencia en el equipo de mejoramiento en los servicios de salud de los asegurados. (pág. 78).

### **A nivel internacional**

Según el autor Linares (2014), con la tesis titulada “Prácticas de servicio al cliente en instituciones de sector estatal”, llegó a las siguientes conclusiones: muchos de los usuarios no tienen buena impresión del servicio y atención de las entidades públicas de Colombia, sin embargo en la presente investigación se puede manifestar que en los últimos tiempos la administración está reorientando sus estrategias de cobertura, la confiabilidad de la información, disponibilidad de puntos de atención, servidores públicos calificados por su calidad para el ejercicio de sus funciones.

El gobierno nacional generó una serie de normativas (manuales, decretos, leyes, directivas, etc.) para que exista una pertinente atención a los usuarios en entidades

públicas por ello se ha generado una serie de estrategias sustentada en normatividades legales vigentes, para alcanzar niveles altos de satisfacción y mayor efectividad en la misión de la Entidad. (pág. 53).

Según el autor Sánchez (2013), con la tesis titulada “Un Sistema de Indicadores de Calidad para el Mejoramiento de Programas Universitarios en Administración”, llega a las siguientes inferencias: frente al interrogante ¿cuál es el sistema de indicadores fundamentales que se debe conformar para evaluar y optimizar la calidad holística de los Programas Académicos en Dirección de Compañías? Esta interrogante fue respondida perfectamente tal como permaneció determinado en el conocimiento de esta tesis, por cuanto se obtuvo la disposición del sistema de indicadores por el cual se averiguaba. Finaliza este estudio habiéndose conseguido el propósito general que daba cuenta del interrogante de la pesquisa. El sistema presentado se ha llamado SICRUES Sistema de Indicadores. (pág. 281).

Según el autor Capurro (2009), con la tesis titulada “Calidad de atención que brinda enfermería a los pacientes internados en la Unidad de Terapia Intensiva”, llega a las siguientes conclusiones: el nivel de agrado de los pacientes con demandas físicas y emocionales por parte de las enfermeras en su estrategia de cuidado y calidad de atención. El presente estudio después de examinar los datos se consiguió establecer que la eficacia de cuidado que ofrece la enfermería a los enfermos internados en el módulo de terapia intensiva está dentro de los estándares de atención. (pág. 60).

## **2.2. Bases teóricas.**

### **Los estándares**

Se conceptualiza que:

Son constructos teóricos útiles para sacar adelante actividades dentro de un determinado ámbito. El diseño de los constructos es construido y concertado por individuos con dominio y autoridad para ejecutarlo. Nuestro desempeño diario está sustentado en informaciones organizadas y disponibles. Por lo tanto, se tiene la confianza en la ejecución de las acciones. (UNESCO, 2012, pág. 5).

Un estándar es un documento determinado aprobado por consenso y un equipo prestigioso, para su uso rápido. Están establecidos, por normas, guías, y peculiaridades. La integridad de los estándares PMI apoyan de experiencias exitosas a los directores ahorran el tener que crear soluciones nuevas constantemente. (PMBOK, 2017, pág. 22).

### **Mejora de la Atención a la Ciudadanía**

Bajo esta definición se busca avalar al ciudadano en sus derechos, que puede desempeñarse colectiva e individualmente, y para gestionar alguna diligencia, debe de estar orientado pertinentemente, en forma precisa, integral, y de manera oportuna sobre los servicios prestados en las entidades públicas. (SGP, 2015, pág. 16).

### **Satisfacción en la gestión pública**

La satisfacción se concibe como el “conocimiento del ciudadano en el nivel en la gentileza de atención se han satisfecho sus exigencias y demandas” (ICONTEC, 2004, pág. 152)

## **UGEL – Andahuaylas**

La UGEL de Andahuaylas, es una entidad desconcentrado del Gobierno regional de la región de Apurímac, con competencias autónomas; provee soporte administrativo, pedagógico e institucional a las I.E de sus competencia; para garantizar la relación con los gobiernos locales, servicios de equidad y calidad; la buena educación y sus correspondientes logros| es responsabilidad de la UGEL de Andahuaylas, quien debe de garantizar, eficiencia y calidad de los servicios, evalúa, monitorea y supervisa el logro de las actividades logradas en las I.E. (UGEL - Andahuaylas, 2017, pág. 1).

### **Principales áreas de la UGEL de Andahuaylas**

#### **a) Gestión Institucional**

La ejecución de políticas e implementación normativa emanadas a nivel regional y nacional en función de encargo institucional en centros y programas formativos de su domino territorial.

- Diseñar el Plan estratégico de la UGEL de Andahuaylas y nuevas herramientas de encargo institucional que direccionen el progreso holístico de la educación promoviendo su equidad y calidad.
- Ayudar y controlar a los Centros y Programas educativos en el diseño, producción y diligencia de los instrumentos de gestión como son el. (PEI.PAT, RI)



- Ejecutar estudios experimentados para facultar la creación, reforma, transferencia, cierre, suspensión y reinicio de acuerdo a las demandas de Centros y Programas educativos estatales y de gestión particular, en función de las normas vigente.
- Diseñar, planificar, aplicar, y controlar programas de actualización y perfeccionamiento permanente, en encargo institucional, de todo el personal Directivo, Profesional y Técnico en cumplimiento de sus funciones.
- Valorar y medir la eficacia de la misión institucional e intervenir en las actividades de evaluación y mejora del encargo de los instituciones y Programas educativos.
- Orientar y ayudar en el diseño, realización y apreciación de los planes institucionales y los PAT de las II.EE. y Programas educativos a su responsabilidad.
- Identificar el requerimiento concreto de plazas docentes y administrativas en función de requerimiento de la población escolar y racionalizar en caso de no requerir.
- Otorgar gradualmente la tecnología y cultura digital a las diversas dependencias de la Sede Institucional e I.E.
- Elaborar y propagar medidas técnicas para el apropiado mantenimiento de L.E, en coordinación con la comunidad, la DRE de Apurímac.

- Supervisar y dar mantenimiento a las instalaciones de las I.I.EE. el estado de la infraestructura. (UGEL - Andahuaylas, 2017, pág. 3)

### **Área de gestión institucional**

#### **Estructura orgánica:**

- Secretaría.
- Finanzas/Presupuesto.
- Planificación.
- Racionalización.
- Estadística.
- APAFA – CONEI. (UGEL - Andahuaylas, 2017, pág. 5)

#### **b) Gestión Pedagógica**

Sus funciones específicas son:

- Dirigir, supervisar orientar, coordinar, y evaluar las acciones que despliega la Dirección a su cargo.
- Dirigir, promover, orientar y coordinar con la DRE la construcción de estudios y pesquisas orientadas al desarrollo de la educación, cultura, recreación y deporte.
- Comprometer la colaboración dinámica de IPP en las actividades educativas, culturales y deportivas.
- Promover acuerdos multisectoriales

- Diseñar y plantear procedimientos de evaluación curricular encaminados al progreso de la prestación de servicio educativo.
- Promover y coordinar actividades vinculadas con la Educación Intercultural Bilingüe.
- Orientar y ofrecer asesoramiento técnico en actividades de carácter educativo, cultural, deportivo y recreacional.
- Programar, coordinar y ejecutar actividades de fortalecimiento y actualización docente.
- Mantener vínculos con las instituciones estatales desconcentradas que desplieguen acciones afines con la UGEL de Andahuaylas.
- Propiciar y difundir la mejora de organizaciones estudiantiles de carácter educativo, cultural y artístico.
- Participar en reuniones del (COPAED) de la UGEL- Andahuaylas.
- Acompañar en las actividades de acompañamiento, monitoreo y supervisión a centros y programas educativos.
- Evaluar los resultados de la evaluación censal (logros de aprendizaje).
- Promover los proyectos innovadores.

El Área de Gestión Pedagógica, es responsable de ejecutar actividades de asesoramiento orientación capacitación, monitoreo adecuación,

investigación, supervisión y evaluación de las acciones educativas, culturales, recreativas y deportivas. (UGEL - Andahuaylas, 2017, pág. 10)

**Estructura orgánica:**

- Secretaría.
- Equipo Técnico.

**c) El área Administrativa**

El Área de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento, cumple las siguientes funciones:

- Suministrar pertinentemente los recursos económicos y bienes y servicios, en un marco de transparencia y equidad y mediante el cumplimiento eficaz de los recursos presupuestarios de la UGEL de Andahuaylas.
- Participar en las modificaciones presupuestales en coordinación con AGI
- Elaborar el calendario de compromisos de la UGEL de Andahuaylas.,
- Aplicar los procesos técnicos de los sistemas de Personal, Abastecimiento, Contabilidad y Tesorería.
- Conservar renovada la base de datos del registro escalafonario, el inventario de bienes patrimoniales de instituciones a su cargo.

- Mantenimiento de locales escolares, en coordinación con APAFAS, DREA, MINEDU. (UGEL - Andahuaylas, 2017, pág. 15)

El Área de Administración es la unidad de fortalecimiento representante de vigilar y aplicar apropiadamente las normas que regulan a los Procedimientos de Personal, Contabilidad y Dependencia, Suministros, Vigilancia Patrimonial y de los bienes y servicios de la institución. (UGEL - Andahuaylas, 2017, pág. 15)

**Estructura orgánica:**

- Secretaria.
- Unidad de Personal.
- Abastecimiento.
- Contabilidad.
- Tesorería.
- Almacén.
- Remuneraciones.
- Infraestructura. (UGEL - Andahuaylas, 2017, pág. 16)

**Cuadro de Asignación del personal**

La Ley N° 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General, la Ley General de Educación – Ley N° 28044, la Ley de la Reforma Magisterial – Ley N° 29944, su Reglamento Decreto Supremo N° 004-2013-ED, la Resolución Suprema N° 205-2002-ED y las facultades conferidas mediante la Resolución Directoral Regional N° 0260-2016-DREA,

establecen la nominación (CAP) de la UGEL de Andahuaylas, de la siguiente manera:

**Tabla 2**

*Cuadro de Asignación personal*

N°	Cargos clasificados nomenclatura	Código	Nivel Remunerativo	Condición
1	<b>Director Programa Sectorial III</b>	D5-05-290-3	F-5	Cargo Confianza
2	Especialista	P3-05-	F-2	Titular
3	Técnico Administrativo I	T3-05-	STA	Titular
4	Técnico Administrativo I	T3-05-	STA	Contrata
5	Secretaria II	T2-05-	STA	Titular
6	Esp. En Relaciones	P3-10-	SP	Contrata
7	<b>Director Programa Sectorial II</b>	<b>D4-05-290-2</b>	F-4	Cargo Confianza
8	Especialista en	P3-25-	F-2	Titular
9	Especialista en	P3-25-	F-2	Titular
10	Especialista en	P3-25-	F2	Titular
11	Especialista en	P3-25-	III	Encargatur
12	Especialista en	P3-25-	III	Encargatur
13	Especialista en	P3-25-	III	Encargatur
14	Especialista en	P3-25-	VI	Encargatur
15	Especialista en	P3-25-	III	Encargatur
16	Especialista en	P3-25-	IV	Encargatur
17	Especialista en	P3-25-	VI	Encargatur
18	Especialista en	P3-25-	V	Encargatur
19	Especialista en	P3-25-	V	Encargatur
20	Especialista en	P3-25-	V	Encargatur
21	Especialista en	P3-25-	VI	Encargatur
22	Especialista en	P3-25-	IV	Encargatur
23	Especialista en	P3-25-	VI	Encargo
24	Especialista en	P3-25-	IV	Encargo
25	Especialista en	P3-25-		Encargo
26	Especialista en	P3-25-		Encargo
27	Especialista en	P3-25-		Encargo
28	Especialista en	P3-25-		Prevista
29	Médico Especialista	P3-50-		Prevista

30	Especialista en Biblioteca	P3-25-		Prevista
31	Psicólogo	P3-55-		Prevista
32	Asist. En Serv. De Educ. y Cultura I	P1-25-073-1	F-2	Titular
33	Secretaria I	T1-05-	STA	Titular
34	<b>Director Sistema Administrativo II</b>	D4-05-295-2	F-4	Cargo Confianza
35	Planificador I	P3-05-	F-2	Titular
36	Estadístico I	P3-05-	F-2	Titular
37	Especialista en Finanzas I	P3-20-	F-2	Encargatur
38	Especialista en	P3-35-	F-2	Titular
39	Ingeniero I	P3-35-	F-2	Titular
40	Secretaria I	T1-05-	STA	Titular
41	<b>Director Sistema Administrativo II</b>	D4-05-295-2	F-4	Cargo Confianza
42	Contador I	P4-05-	F-4	Titular
43	Tesorero I	P3-05-	F-2	Encargatur
44	Especialista	P3-05-	F-2	Titular
45	Especialista	P3-05-	F-2	Titular
46	Especialista	P3-05-	F-2	Titular
47	Especialista	P3-05-	F-2	Titular
48	Especialista	P3-05-	F-2	Encargatur
49	Asistente en Servicio	P3-05-	SP	Prevista
50	Especialista en Recursos	P3-05-	F-2	Prevista
51	Técnico Administrativo I	T3-05-	STA	Titular
52	Técnico Administrativo I	T3-05-	STE	Contrata
53	Técnico Administrativo I	T3-05-	STA	Titular
54	Técnico Administrativo I	T3-05-	STE	Titular
55	Operador PAD	T2-05-	STE	Encargatur
56	Programador de sistema	T2-05-	STE	Titular
57	Chofer I	T2-60-	STA	Titular
58	Chofer I	T2-60-	STA	Titular
59	Trabajador de Servicio II	A2-05-	SAE	Titular
60	Trabajador de Servicio II	A2-05-	SAA	Titular
61	Trabajador de Servicio II	A2-05-	SAA	Titular
62	Secretaria I	T1-05-	STA	Titular
63	<b>Director Sistema Administrativo II</b>	D4-05-295-2	F-4	Cargo Confianza
64	Abog. I	P3-40-	F-2	Titular
65	Abog. I	P3-40-	F-2	Encargo
66	Secretaria I	T1-05-	STA	Titular

<b>67</b>	<b>Director Sistema Administrativo II</b>	<b>D4-05-295-2</b>	F-4	Encargatura
<b>68</b>	Especialista en	P3-05-	F-2	Contrata
<b>69</b>	Especialista en Auditoría	P3-05-	F-2	Prevista
<b>70</b>	Secretaria I	T1-05-	STA	Titular

**Fuente:** UGEL Andahuaylas

### 2.3. Marco conceptual

#### Mejora de la Atención a la Ciudadanía

La PCM efectuó un manual la cual radica en garantizar el derecho del habitante, que accione colectiva e individualmente, en tramitación o requerimiento de algún servicio:

- Poseer una administración transparente y publica..
- Reciba de las entidades del estado una información clara, precisa, oportuna y completa, de los servicios prestados;
- Encontrar en lugares visibles en las instituciones información sobre los Horarios de Atención al Público;
- Acceso fácil a la información que disponen las entidades;
- Exigir el cumplimiento de los derechos constitucionales;
- Reciba una adecuada atención;
- Logre, de los empleados del estado un trato diligente y respetuoso sin discriminación:
- Estar al tanto en la etapa de su trámite;
- Reclame por los daños ocasionados en sus bienes o derechos producto del inadecuado funcionamiento de servicio públicos;
- Atención oportuna; (PCM, 2013, pág. 14)



## **Características del “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía”**

**Gradualidad:** Los estándares se han determinado desde el nivel básico que es concreto la cual se debe de efectuarse en estadios de atención avanzado donde se integran las buenas prácticas que fortalece el uso de las TIC (PCM, 2013, pág. 18)

**Complementariedad:** Los elementos y sub elementos como estándar son complementarios para cumplir un estándar mínimo es sub elemento debe de estar en el nivel básico. (PCM, 2013, pág. 18)

**Eficacia:** Los niveles intermedio y avanzado, se produce a consecuencia de que se haya superado el nivel básico o anterior. (PCM, 2013, pág. 18).

### **Estándar para la Organización Interna**

En una organización al interior de la corporación debe de tener elementos direccionadores, en ella no solo está incluidas el personal que responsablemente atiende a la ciudadanía, sino también los instrumentos de planificación que direccionen la gestión. (PCM, 2013, pág. 20).

La calidad y los procesos de mejora deben de estar insertos en los documentos de planificación de la entidad fundamentalmente la visión y objetivos estratégicos. Prestación de bienes y servicios públicos a los ciudadanos. (PCM, 2013, pág. 20).

Se clasifica en los siguientes estándares:

#### **1. Responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía**

La organización está clasificada en básica, cuando la persona está encargada de realizar la observación y seguimiento en la entidad, de los servicios de atención al usuario. Clasificación intermedia, la designación

en la entidad es como coordinador a tiempo completo para la vigilancia y varias coordinaciones con jefaturas de la entidad y sobre todo de procesos de atención al usuario, y finalmente la clasificación avanzada, es el gerente o director que encabeza el EMC en la entidad. . (PCM, 2013, pág. 21)

### **1. Planeamiento estratégico**

En la clasificación elemental. La MAC se une en el plan estratégico de la institución, relacionada a uno de los propósitos de entidad aptos en su PEI y así que una de las acción de un oficina particular; En la categorización medio La MAC se une en el organización estratégico de la entidad, Relacionada a uno de los propósitos corporativos admitidos en su PEI y como acciones de la centro de los órganos de la entidad; En la clasificación avanzado MAC se une en el proyección importante de la institución como uno de sus propósitos corporativos admitidos en su PEI y todas las instancias que la integra sitúan una o más acciones a la logro de referidos propósitos. (PCM, 2013, pág. 21)

### **2. Incentivos y reconocimiento al logro de resultados**

Clasificación intermedia, la designación en la entidad es como coordinador a tiempo completo para la vigilancia y varias coordinaciones con jefaturas de la entidad y sobre todo de procesos de atención al usuario, y finalmente la clasificación avanzada, es el gerente o director que encabeza el EMC en la entidad. . (PCM, 2013, pág. 21)

## **Gestión de la Calidad**

El tema de los incentivos se clasifica en institucionales: cuando los incentivos es otorgado a todos los trabajadores de la entidad, fundamentalmente al estamento de servicio que cumplen la meta de gestión. Colectivos: los bonos son otorgados a grupos de trabajo en la entidad. Individuales: se torga a personas de acuerdo a sus desempeños que cumplen. (PCM, 2013, pág. 23)

## **Estándar para la accesibilidad a la ciudadanía**

### **1. Horarios de atención a la ciudadanía**

En la programación básico, los horarios de trabajo corrido es de ocho horas diarias; En la clasificación medio, aquí las ocho horas de atención al público se puede dividir en dos turnos; En la clasificación avanzado las ocho horas de trabajo es establecido de acuerdo a un estudio horarios de mayor afluencia . (PCM, 2013, pág. 28).

### **2. Sedes institucionales**

En lo básico: a las usuarias se les atiende en una única sede institucional sobre los servicios que se brinda. En la organización media: las sedes de atención por lo menos son dos, en el mismo contexto geográfico, siendo local propio o de terceros. En lo Avanzado: se atiende en forma multisectorial con una única ventanilla, sectorial o multisectorial, con un programa descentralizado. (PCM, 2013, pág. 28).

### **3. Acercamiento a la ciudadanía**

En lo básico: los usuarios necesariamente debe de movilizarse a la institución, para gestionar trámites o servicios, pudiendo ser virtual y en la sede. Clasificación medio, los servicios vienen hacia el cliente dependiendo de la necesidad mediante campañas. Clasificación avanzada: es indispensable las TIC para brindar servicio a los usuarios, y orientar a aquellos que no tienen facilidades y manejos limitados de la misma. (PCM, 2013, pág. 28).

## **Estándar de infraestructura y seguridad integral**

### **1. Espacio físico para la atención a la ciudadanía**

En la organización básica: posee una infraestructura básica, para la atención de los usuarios en forma integral, con accesos cómodos para los ciudadanos con discapacidad, adultos y embarazados. Acuerdo con la Ley 27408, modificado por la Ley 28683. Ley de las atenciones preferenciales en sectores estatales, para la persona antes mencionadas incluso para los niños. La clasificación medio: los trámites se realiza en ventanillas específicas para cada una de los trámites, incluye para las personas que la Ley estipula de las atenciones preferenciales, adultos mayores, embarazados, discapacidad y niños y niñas. En la clasificación avanzada: en lugares de atención al público se ha implementado múltiples plataformas y con el personal delegado, y también se cumple con las condiciones de infraestructura básica para

la atención para las personas que la Ley lo tipifica que se mencionó anteriormente. (PCM, 2013, pág. 29).

## **2. El mantenimiento de las instalaciones para la atención a la ciudadanía**

En la organización básico: está en función de que las infraestructuras este mantenido de acuerdo a las responsabilidades asignadas y los servicios. En la clasificación medio: el coordinador es la persona que gestiona el mantenimiento de la entidad en coordinación con el personal que labora en la entidad: En la clasificación avanzada: es responsabilidad coordinada del órgano de servicio de mantenimiento de la institución y el coordinador para brindar un adecuado servicio al usuario. (PCM, 2013, pág. 30).

## **3. Señalización y Mapa de Riesgos**

En lo básico. Hay una señalización pertinente para ubicar con facilidad las oficinas y servicios. Esta renovado permanentemente la gestión de riesgos y peligros de la entidad. En la clasificación medio: es pertinente la señalización y actualización de los órganos de la institución SS. HH y otros servicios como carteles y televisores. (PCM, 2013, pág. 30).

#### **4. Condiciones de seguridad integral en la entidad (interna y externa)**

En la condición básica: dentro de la institución existe un órgano que vela por la seguridad del trabajador y del cliente estableciendo las condiciones de labor mínima de seguridad, en función de los lineamientos de INDECI y la Ley 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. En la clasificación medio: hay un plan diseñado, validado y ejecutado en función de las líneas directrices de INDECI y la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. En la clasificación avanzado: hay PAT diseñado, validado, para la ejecución en función de INDECI sobre Seguridad y Salud (Interno y Externo). (PCM, 2013, pág. 31).

#### **Estándar para el proceso de trámite**

##### **1. Modalidades para realizar los pagos vinculados con trámites**

En la clasificación básica: las operaciones de depósito y pago se realiza en la caja. En la clasificación medio: las cancelaciones se realizan en las sedes bancarias, privadas y estatales como el Banco de la Nación, y también en las sedes mismas de la institución. En la clasificación avanzado: actualmente se ofrece diversos sistemas de depósito y pagos como la telefonía móvil e internet. (PCM, 2013, pág. 32).

##### **2. Información sobre requisitos y costos y plazos**

En la clasificación básica: toda la información se encuentra, en el portal de la entidad y en las vitrinas y mostradores de la institución como son los requisitos, costos y plazos según TUPA. En la clasificación medio: la

información esta disponibles en vitrinas, mostradores, portal institucional; En la clasificación avanzado: la información, están disponible en el portal web de la institución y en el SUT. (PCM, 2013, pág. 32).

### **3. Acceso y gratuidad de los formularios**

En la clasificación básica: la característica es que está diseñado en lenguaje sencillo y sobre todo es gratuito. En la clasificación medio: los formularios a llenar están en los módulos de atención a ser entregado de forma gratuita y orientar su llenado con personal de la institución. En la clasificación avanzado se han implementado medios virtuales (kioskos multimedia de la entidad portal web, y/o en telefonía celular) se descarga los documentos e instructivos (PCM, 2013, pág. 32).

### **4. Simplificación de trámites**

En la clasificación básica: actualmente con la ley de simplificación administrativa muchas de ellas se han simplificado. En la clasificación medios eliminaron muchos de los remites que no eran necesarios. En la clasificación avanzado: se utilizan las TIC mejorando sus atenciones a los clientes. (PCM, 2013, pág. 32).

## **Estándar para el personal de atención al público**

### **1. Definición del perfil del personal**

En la clasificación básica: están seleccionados en función de sus desempeños y competencias del personal que atiende en acervo documentario y ciudadanía. En la clasificación medio: es el coordinador quien determina el perfil del personal de acuerdo a sus competencias para

que atiende la ventanilla y los trámites. En la clasificación avanzado: se atiende en función de las plataformas, quienes ha sido seleccionados de acuerdo al perfil de competencias. (PCM, 2013, pág. 34).

## **2. Proceso de selección y contratación**

En la clasificación básica: de acuerdo a las necesidades y competencias generales y específicas, dentro de la entidad se puede realizar reubicaciones para la atención de trámite documentario y ventanilla. En la clasificación medio: se realiza mediante la convocatoria de selección del personal a laborar, de acuerdo a su perfil de competencia y para la atención de los canales de atención diseñado. En la clasificación avanzado: se selecciona con competencia para la atención en las plataformas y canales establecidos. (PCM, 2013, pág. 35).

## **3. Capacitación del personal**

En la clasificación básica: al personal se capacita. En la clasificación medio: de acuerdo al PDP, se realiza por lo menos una vez al año un programa de capacitación para el personal que atiende a la ciudadanía. En la clasificación avanzado: de acuerdo al PDP se determina dos capacitaciones para el personal que labora atendiendo al cliente. (PCM, 2013, pág. 36).

## **4. Inducción del personal**

En la clasificación básica: una vez seleccionado y contratado al personal se realiza la inducción en los principales servicios que atiende la institución.



En la clasificación medio: se realiza una inducción antes del inicio de su labor en la totalidad de servicios y trámites que brinda la institución. En la clasificación avanzado: antes de incorporarse a sus funciones se induce en estructura y funcionamiento de la institución y servicios que atiende la institución. (PCM, 2013, pág. 36).

## **Estándar para la atención del personal**

### **1. Trato del personal a la ciudadanía**

En la clasificación básica: la atención se realiza en función de su propia lengua originaria y el español de su contexto, para lo cual el personal está preparada para brindar la atención. En la clasificación medio: existen protocolos y procedimientos de atención al cliente, monitoreado por el coordinador. En la clasificación avanzado: la institución está acreditada en gestión de calidad en atención al público. (PCM, 2013, pág. 40).

### **2. Trato preferente y equitativo**

En la clasificación básico: el profesional que atiende al cliente está preparado para cumplimiento de sus funciones de acuerdo a las normas Ley 28683 Ley de trato preferente a los infantes, gestantes, adulto mayor y personas dificultades físicas y psicológicas. En la clasificación medio: está en función a directivas trazadas por la entidad, de acuerdo a las normas Ley 28683 Ley de trato preferente a los infantes, gestantes, adulto mayor y personas dificultades físicas y psicológicas. En la clasificación avanzada además lo estipulado en clasificación media se considera las Políticas para

el Trato Equitativo determinados por la institución que proporcione la atención de servicios, individual, o para grupos vulnerables. (PCM, 2013, pág. 41).

### **3. Asignación de personal para la Orientación la Ciudadanía**

En la clasificación básica: orienta a la ciudadanía para realizar sus trámites.; En la clasificación medio: persona formado para atender múltiples servicios y trámites en los materiales diseñados como formularios para su llenado. En la clasificación avanzado. Personal preparado para responder a trabajos más de ocho horas como son la atención a llamadas de teléfono. (PCM, 2013, pág. 41).

### **4. Conocimientos y compromiso**

En la clasificación básico: el personal que atiende a la ciudadanía, recoge información general de sus funciones: En la clasificación medio el personal es capacitado persistentemente de los servicios que brinda la institución. En la clasificación avanzado: se capacita al personal de todo el servicio que brinda la institución.se promueve la innovación y valoración a la excelencia profesional. (PCM, 2013, pág. 41).

## **Estándar para el acceso a la información**

### **1. Acceso a la información**

En la clasificación básico: aperturando al acceso de información pública Ley N° 27806 ley de transparencia. En la clasificación medio: se cumple con la Ley y además se dispone adicionalmente información gratuita. En la

clasificación avanzado: se cumple con la norma, información gratuita, además base de datos integradas. (PCM, 2013, pág. 43).

## **2. Calidad de la información**

En la clasificación básica: revisión periódica de la información. En la clasificación medio: actualización periódica de la información. En la clasificación avanzado: se establece la calidad de información para los usuarios, usando herramientas tecnológicas. (PCM, 2013, pág. 44).

## **3. Responsable de acceso a la información**

En la clasificación básica: existe un personal responsable de impartir información. En la clasificación medio: es exclusiva para el personal responsable. En la clasificación avanzado: el individuo responsable informa directamente a la máxima autoridad administrativa de la institución y equipo de gestión. A fin de ponerla al servicio de la colectividad. (PCM, 2013, pág. 44).

## **CAPITULO III**

### **MÉTODO**

#### **3.1. Tipo de investigación**

La pesquisa actual es de tipo aplicada- descriptiva por los cuales se realizara aplicación a los procedimientos de análisis y evaluación de procesos administrativos, para el autor ( Hernández, Fernández, & Baptista, 2004), Porque se pretende demostrar la relación de la variable independiente (Estándares de atención a la ciudadanía) con la variable dependiente (Satisfacción en la gestión pública en la UGEL), mediante ello el explicaremos por qué el impacto de la gestión de estándares del Manual para Optimizar la Atención a la colectividad en las instituciones de la Gestión Estatal en el logro de la satisfacción de los usuarios en la UGEL de Andahuaylas.

#### **3.2. Diseño de investigación.**

La pesquisa se realizará según el diseño Experimental, según el autor Hernández (2010) es decir será el tipo de diseño de tipo experimental, por cuanto las variables que se van a estudiar se observaran tal y cual se ejecutan en su ámbito sin emplear ningún mecanismo de control que pueda alterar su desenvolvimiento natural.

### **3.3. Población y muestra.**

Seguidamente, se puntualiza la población y la muestra para el actual pesquisa, los cuales están integrados de la forma siguiente:

#### **Población**

La población investigada estuvo compuesta por 65 instituciones públicas de la provincia de Andahuaylas

#### **Muestra**

La muestra será no probabilística por la característica de la investigación ya que se determinará de manera selectiva, es decir será seleccionada por la disposición de información que se tiene y dispone. En este caso será la UGEL de Andahuaylas

#### **Muestreo no probabilístico – intencional**

El muestreo usado en esta pesquisa, es no probabilístico por azar e intencional, donde las unidades muestrales son elegidos en función a conocimientos existentes por el investigador. Según lo define (Arias, 2006).

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se utilizará la evaluación propuesta por el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública (quien la elaboró)

#### **Técnicas**

La técnica que utilizarse es la encuesta, consiste en aplicar el instrumento preparado para la ocasión, tal como se detalla a continuación.

## **Instrumentos**

- Cuestionario Encuesta
- Guías de observación.

## **Técnica**

La técnica que utilizaremos para la recolección de datos será la observación, Encuesta con su instrumento que será el cuestionario, lista de cotejo.

### **3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.**

Para procesar los datos se utilizará el programa SPSS, para lo cual las encuestas se codificaron y estructuraron, lo que permitió el rápido análisis de datos. Los procedimientos estadísticos que incluye la versión indicada permitirán realizar el análisis de los datos cuyo resultado nos servirá para la inferencia de nuestras conclusiones.

Nos ha permitido manejar bancos de datos de gran dimensión y también verificar análisis descriptivos complicados y acostumbrarse con las diversas opciones y procedimientos estadísticos.

**CAPITULO IV**  
**PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

**4.1. Presentación de resultados por variables.**

A continuación, se muestran:

**Tabla 3**

*Asignación de variables*

<b>Variable</b>	<b>Dimension</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Independiente</b>		
Gestión de estándares (MMACEAP)	PROCESO	NIVEL DEL PROCESO
	ESTRATEGICO	ESTRATEGICO
	PROCEO MISIONAL	NIVEL DEL PROCESO MISIONAL
	PROCESO DE SOPORTE	NIVEL DEL PROCESO DE SOPORTE

**Fuente:** Gestión de estándares MMACEAP.

Los indicadores del proceso estratégico están plasmados en las calificaciones obtenidas en una evaluación de 07preguntas, 04 de ella son estándares para organización interna y 02 de ellas estándares para la comunicación.

**Tabla 4**

*Preguntas de evaluación 01*

<b>Preguntas de la Evaluación</b>		
Estándares para la organización	1- ¿Responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía?	Estándares para la comunicación
	2- ¿Planteamiento Estratégico?	
	3- ¿Incentivos y reconocimiento al logro de resultados?	
	4- ¿Gestión de la calidad?	
	5- ¿Gestión de la seguridad y salud?	
	1. ¿Público objetivo de la comunicación?	
		2. ¿Estrategia de comunicación?

**Fuente:** Estándares para la organización y comunicación MMACEAP.

El indicador del Proceso Misional se plasma en las apreciaciones obtenidas de una encuesta de 17 preguntas a los participantes.

**Tabla 5**

*Preguntas de evaluación 02*

<b>PREGUNTAS DE LA EVALUACIÓN</b>			
ESTANDAR PARA EL PROCESO DE TRAMITE	Modalidad para realizar los pagos vinculados con tramites	ESTANDAR PARA EL PERSONAL DE ATENCION AL PUBLICO	Definición del perfil del personal
	Información sobre requisitos y tramites		Proceso de selección y contratación
	Acceso y gratuidad de los formularios		Capacitación del personal
	Simplificación de tramites		Evaluación del personal
ESTANDAR PARA LA CIUDADANÍA	Trato de personas a la ciudadanía	ESTANDAR PARA LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Inducción del personal
	Trato preferente y equitativo		<b>Canales para la recepción</b>
	Asignación de personas para la orientación a la ciudadanía		<b>Registro y tratamiento de reclamos y sugerencias</b>
	Conocimiento y compromiso		<b>Mejora continua en el servicio</b>
			<b>Responsable de la gestión de la información sobre reclamos y sugerencias</b>

**Fuente:** Estándares para proceso de trámite, atención al público y reclamos MMACEAP.



El indicador del Proceso de soporte se plasma en las apreciaciones obtenidas en una encuesta de 16 preguntas a los participantes, las cuales 03 de ellas al estándar para conocer a la ciudadanía- cliente de la entidad, 03 en cuanto al estándar para la accesibilidad a la ciudadanía, 04 al estándar de infraestructura y seguridad integral ,03 al estándar para el acceso a la información, y 03 al estándar para la medición y satisfacción de la ciudadanía.

Preguntas			
Estándar Para Conocer A La Ciudadanía- Cliente De La Entidad	Identificar las necesidades de la ciudadanía-cliente	Estándar De Infraestructura Y Seguridad Integral	Espacio físico para la atención a la ciudadanía
	Segmento de la ciudadanía-cliente		Responsabilidad del estado y mantenimiento de las instalaciones para la atención a la ciudadanía
	Canales de Atención a la ciudadanía		Señalización y mapa de riesgo Condiciones de seguridad integral en la entidad
Estándar Para La Accesibilidad A La Ciudadanía	Horarios de atención a la ciudadanía	Estándar Para El Acceso A La Información	Acceso a la información
	Sedes Institucionales		Calidad de la información
	Acercamiento a la ciudadanía		Responsable de acceso a la información
Estándar Para La Medición Y Satisfacción De La Ciudadanía	Registro de resultados de la medición de la gestión		
	Agente que realiza la medición		
	Establecimiento de indicadores para la medición de la atención y satisfacción a la ciudadanía		

Figura 1. Preguntas Estándar para la medición MMACEAP.

Con respuestas que van en una escala de 0 a 3 puntos para conocer el estado presente en el que se sitúa la institución con correspondencia a cada uno de los subcategorías y sus diferentes jerarquías.

A cada nivel se le asignará un color y cada sub elemento, se le asignará un puntaje:

**Tabla 6**

*Nivel de asignación*

Nivel 0		Nivel 1	Nivel 2
Menor al básico.	Básico	Medio.	Avanzado.
0 puntos	1 punto	2 puntos	3 puntos

**Fuente:** Elaboración propia

## A. INDICADORES DEL PROCESO ESTRATEGICO

### A.1. ESTANDAR PARA LA ORGANIZACIÓN INTERNO

El índice apropiado para evaluar el comportamiento del indicador del estándar para organización interna, que va de 0 a 3 puntos. Prueba realizada sin influencia. (GRUPO CONTROL).

**Tabla 7**

*Estándar para la organización*

N	Responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía	Planeamiento estratégico	Incentivos y reconocimiento al logro de resultados	Gestión de la calidad	Gestión de la seguridad y salud	PROM
1	1	0	0	0	1	0,4
2	0	1	1	0	0	0,4
3	1	0	1	0	1	0,6
4	1	0	1	1	0	0,6
5	1	1	0	0	1	0,6
6	0	1	0	0	1	0,4
7	1	1	0	0	1	0,6
8	1	1	1	0	1	0,8
9	1	1	1	0	0	0,6

10	1	0	1	0	1	0,6
11	1	1	1	1	2	1,2
12	1	0	0	0	1	0,4
13	0	1	1	1	0	0,6
14	1	1	1	0	1	0,8
15	1	1	1	0	0	0,6
16	0	1	1	1	0	0,6
17	0	1	1	0	0	0,4
18	0	1	0	1	0	0,4
19	0	0	1	1	1	0,6
20	0	0	1	0	1	0,4
21	1	0	0	0	1	0,4
22	2	1	0	1	1	1
23	0	0	0	0	0	0
24	0	0	1	1	0	0,4
25	0	0	0	0	1	0,2
26	0	1	0	0	1	0,4
27	1	0	1	0	1	0,6
28	0	0	1	0	0	0,2

**Fuente:** Elaboración propia

El índice apropiado para evaluar el comportamiento del indicador del estándar para organización interna, que va de 0 a 3 puntos. Prueba realizada con influencia. (GRUPO EXPERIMENTAL).

**Tabla 8**

*Índices*

N	Responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía	Planeamiento estratégico	Incentivos y reconocimiento al logro de resultados	Gestión de la calidad	Gestión de la seguridad y salud	PROM
1	2	1	2	2	3	2
2	3	3	3	3	2	2,8
3	3	3	3	3	3	3
4	2	2	2	2	3	2,2
5	2	3	3	3	3	2,8
6	2	2	3	2	3	2,4
7	2	3	3	3	3	2,8
8	3	2	3	2	2	2,4
9	2	3	3	2	2	2,4
10	3	2	2	2	2	2,2
11	3	2	3	3	3	2,8
12	3	3	2	2	3	2,6
13	3	2	2	3	3	2,6
14	3	2	2	2	3	2,4
15	2	2	3	3	2	2,4
16	1	2	1	1	2	1,4
17	1	2	2	3	3	2,2
18	2	2	2	2	2	2
19	2	2	2	2	2	2
20	2	2	2	3	3	2,4
21	2	2	2	2	2	2
22	3	3	3	3	2	2,8
23	2	2	2	1	1	1,6
24	1	1	2	1	1	1,2
25	2	1	2	1	2	1,6
26	2	1	1	2	1	1,4

27	1	2	1	1	2	1,4
28	2	3	2	3	2	2,4

**Fuente:** Elaboración propia

## A.2. ESTANDAR PARA LA COMUNICACIÓN,

El índice apropiado para evaluar el comportamiento del indicador del estándar para la comunicación, que va de 0 a 3 puntos. Prueba realizada sin influencia. (GRUPO CONTROL).

**Tabla 9**

*Indicador del estándar para la comunicación GC*

N	Público objetivo de la comunicación	Estrategia de comunicación	PROM
1	1	1	1
2	0	0	0
3	1	1	1
4	0	1	0,5
5	0	0	0
6	1	0	0,5
7	1	1	1
8	0	0	0
9	0	1	0,5
10	0	0	0
11	0	0	0
12	0	1	0,5
13	1	1	1
14	0	1	0,5
15	0	0	0
16	0	0	0
17	0	1	0,5
18	0	0	0
19	1	0	0,5
20	0	1	0,5
21	0	0	0
22	0	1	0,5
23	0	0	0
24	0	1	0,5
25	1	1	1
26	1	0	0,5
27	0	0	0
28	1	1	1

**Fuente:** Elaboración propia

El índice apropiado para evaluar el comportamiento del indicador del estándar para la comunicación, que va de 0 a 3 puntos. Prueba realizada con influencia. (GRUPO EXPERIMENTAL).

**Tabla 10**

*Indicador del estándar para la comunicación GE*

N	Público objetivo de la comunicación	Estrategia de comunicación	PROM
1	2	3	2,5
2	2	3	2,5
3	3	2	2,5
4	3	3	3
5	3	3	3
6	2	2	2
7	3	3	3
8	3	3	3
9	2	3	2,5
10	2	2	2
11	2	2	2
12	2	3	2,5
13	3	3	3
14	3	3	3
15	2	2	2
16	3	3	3
17	2	2	2
18	2	2	2
19	2	2	2
20	2	2	2
21	2	2	2
22	2	1	1,5
23	1	1	1
24	1	1	1
25	2	2	2
26	2	2	2
27	2	1	1,5
28	2	2	2

Fuente: Elaboración propia

## B. INDICADOR DEL PROCESO MISIONAL

### B.1. ESTANDAR PARA EL PROCESO DE TRÁMITE

El índice apropiado para evaluar el comportamiento del indicador del estándar para el proceso de trámite, que va de 0 a 3 puntos. Prueba realizada sin influencia. (GRUPO CONTROL).

**Tabla 11**

*Indicador de estándar para el proceso de tramite GC*

N	Modalidad para realizar los pagos vinculados con tramites	Información sobre requisitos y tramites	Acceso y gratuidad de los formularios	Simplificación de tramites	PROM
1	1	1	1	0	0,75
2	0	1	0	1	0,5
3	0	0	0	0	0
4	0	1	1	0	0,5
5	1	0	0	1	0,5
6	0	0	1	1	0,5
7	0	1	1	1	0,75
8	1	1	1	1	1
9	0	0	1	1	0,5
10	0	0	0	1	0,25
11	1	1	0	0	0,5
12	0	0	1	1	0,5
13	1	1	0	1	0,75
14	0	0	1	1	0,5
15	0	0	0	1	0,25
16	1	1	0	0	0,5
17	0	0	2	1	0,75
18	1	0	1	1	0,75
19	1	0	0	1	0,5
20	1	1	0	1	0,75
21	1	0	1	1	0,75
22	1	1	1	0	0,75
23	1	1	1	1	1
24	0	0	0	0	0
25	0	0	1	0	0,25
26	0	1	0	0	0,25
27	0	1	1	1	0,75
28	1	2	1	0	1

**Fuente:** Elaboración propia

El índice apropiado para evaluar el comportamiento del indicador del estándar para el proceso de trámite, que va de 0 a 3 puntos. Prueba realizada con influencia. (GRUPO EXPERIMENTAL).

**Tabla 12**

*Indicador del estándar para el proceso de tramite GE*

N	Modalidad para realizar los pagos vinculados con tramites	Información sobre requisitos y tramites	Acceso y gratuidad de los formularios	Simplificación de tramites	PROM
1	2	3	3	3	2,75
2	2	2	3	2	2,25
3	3	3	2	2	2,5
4	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3
6	2	3	2	3	2,5
7	3	3	2	3	2,75
8	2	2	3	2	2,25

9	2	3	3	3	2,75
10	3	3	3	3	3
11	2	2	2	2	2
12	2	2	3	2	2,25
13	3	2	2	3	2,5
14	2	2	2	2	2
15	3	3	3	3	3
16	2	2	2	1	1,75
17	2	2	2	1	1,75
18	2	1	1	1	1,25
19	2	2	2	2	2
20	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3
22	2	2	2	2	2
23	2	2	2	1	1,75
24	1	2	1	1	1,25
25	3	2	1	1	1,75
26	2	1	3	1	1,75
27	2	2	2	2	2
28	3	2	1	2	2

Fuente: Elaboración propia

## B.2. ESTÁNDAR PARA EL PERSONAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

El índice apropiado para evaluar el comportamiento del indicador del estándar para el personal de atención al Público, que va de 0 a 3 puntos. Prueba realizada sin influencia. (GRUPO CONTROL).

**Tabla 13**

*Indicador para el personal de atención público G.C.*

N	Definición del perfil del Personal	Proceso de selección y contratación	Capacitación del personal	Evaluación del personal	Inducción del personal	PROM
1	0	1	1	1	1	0,8
2	0	1	1	0	2	0,8
3	1	1	1	1	1	1
4	0	1	1	0	0	0,4
5	0	1	1	0	1	0,6
6	0	2	0	1	1	0,8
7	1	1	0	1	0	0,6
8	1	1	0	1	0	0,6
9	1	1	0	2	1	1
10	0	1	1	0	1	0,6
11	1	1	0	1	0	0,6
12	0	1	0	0	0	0,2
13	0	1	0	0	0	0,2
14	0	1	1	1	1	0,8
15	1	0	1	0	0	0,4
16	0	0	0	1	0	0,2
17	0	1	1	1	0	0,6
18	1	0	0	0	0	0,2
19	1	0	1	1	0	0,6
20	0	0	0	0	1	0,2
21	1	0	0	0	1	0,4
22	1	0	2	1	0	0,8
23	1	0	1	1	0	0,6

24	1	0	0	1	1	0,6
25	1	1	1	1	0	0,8
26	1	1	0	0	1	0,6
27	0	1	1	1	0	0,6
28	1	1	1	0	0	0,6

**Fuente:** Elaboración propia

El índice apropiado para evaluar el comportamiento del indicador del estándar para el personal de atención al Público, que va de 0 a 3 puntos. Prueba realizada con influencia. (GRUPO EXPERIMENTAL).

**Tabla 14**

*Indicador para el personal de atención al público G.E.*

N	Definición del perfil del personal	Proceso de selección y contratación	Capacitación del personal	Evaluación del personal	Inducción del personal	PROM
1	3	3	2	3	3	2,8
2	2	2	2	3	3	2,4
3	2	3	3	3	3	2,8
4	3	2	2	2	2	2,2
5	3	2	2	2	2	2,2
6	3	2	2	2	3	2,4
7	3	3	3	3	3	3
8	2	3	3	2	3	2,6
9	3	3	3	3	2	2,8
10	1	3	3	3	2	2,4
11	3	3	2	3	3	2,8
12	2	3	2	3	3	2,6
13	3	2	3	2	2	2,4
14	2	3	3	3	3	2,8
15	2	3	3	3	3	2,8
16	2	3	3	3	3	2,8
17	2	2	1	1	1	1,4
18	2	2	2	2	2	2
19	2	2	2	2	2	2
20	2	2	2	2	2	2
21	2	3	3	3	3	2,8
22	1	3	2	2	3	2,2
23	1	2	1	1	2	1,4
24	2	2	2	3	1	2
25	3	2	3	3	3	2,8
26	2	2	1	1	1	1,4
27	1	1	2	1	1	1,2
28	2	2	2	2	2	2

**Fuente:** Elaboración propia



### B.3. ESTÁNDAR PARA LA ATENCIÓN DEL PERSONAL A LA CIUDADANÍA

El índice apropiado para evaluar el comportamiento del indicador del estándar para la atención del personal a la ciudadanía, que va de 0 a 3 puntos. Prueba realizada sin influencia. (GRUPO CONTROL).

**Tabla 15**

*Indicador del estándar para la atención al personal a la ciudadanía G.C.*

N	Trato de personas a la ciudadanía	Trato preferente y equitativo	Asignación de personas para la orientación a la ciudadanía	Conocimiento y compromiso	PROM
1	1	1	1	0	0,75
2	1	0	0	0	0,25
3	0	0	1	1	0,5
4	1	0	1	1	0,75
5	1	0	0	1	0,5
6	1	1	1	0	0,75
7	1	1	1	0	0,75
8	0	1	0	0	0,25
9	1	1	0	0	0,5
10	0	1	0	0	0,25
11	0	1	1	1	0,75
12	1	1	1	1	1
13	0	1	0	1	0,5
14	0	0	0	0	0
15	0	0	0	1	0,25
16	0	1	0	0	0,25
17	0	0	0	1	0,25
18	1	1	0	0	0,5
19	1	0	0	0	0,25
20	0	0	1	1	0,5
21	0	0	0	0	0
22	1	1	0	0	0,5
23	1	0	1	1	0,75
24	1	0	1	0	0,5
25	0	0	1	0	0,25
26	0	0	0	0	0
27	1	1	0	1	0,75
28	0	1	1	0	0,5

**Fuente:** Elaboración propia

El índice apropiado para evaluar el comportamiento del indicador del estándar para la atención del personal a la ciudadanía, que va de 0 a 3 puntos. Prueba realizada con influencia. (GRUPO EXPERIMENTAL).

**Tabla 16**

*Indicador del estándar para la atención al personal a la ciudadanía.*

N	Trato de personas a la ciudadanía	Trato preferente y equitativo	Asignación de personas para la orientación a la ciudadanía	Conocimiento y compromiso	PROM
1	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3
4	3	2	2	3	2,5
5	3	3	3	3	3
6	3	3	2	2	2,5
7	3	3	3	3	3
8	2	2	3	2	2,25
9	2	2	3	2	2,25
10	2	2	2	3	2,25
11	3	3	3	2	2,75
12	3	2	2	2	2,25
13	3	3	2	3	2,75
14	2	3	2	3	2,5
15	3	2	3	3	2,75
16	2	2	2	2	2
17	2	2	2	2	2
18	3	3	3	3	3
19	1	1	1	1	1
20	3	3	3	3	3
21	2	2	2	2	2
22	1	2	2	2	1,75
23	3	3	3	3	3
24	2	2	2	2	2
25	2	2	2	2	2
26	2	2	2	3	2,25
27	1	2	1	2	1,5
28	2	3	1	2	2

**Fuente:** Elaboración propia

## 5. Estándar para los reclamos y sugerencias

El índice apropiado para evaluar el comportamiento del indicador del estándar para los reclamos y sugerencias, que va de 0 a 3 puntos. Prueba realizada sin influencia. (GRUPO CONTROL).

**Tabla 17**

*Indicador del estándar para los reclamos y sugerencias G.C.*

N	Canales para la recepción	Registro y tratamiento de reclamos y sugerencias	Mejora continua en el servicio.	Responsable de la gestión de la información sobre reclamos y sugerencias	PROM
1	0	0	1	0	0,25
2	1	1	1	0	0,75

3	1	0	0	1	0,5
4	0	1	1	0	0,5
5	1	0	0	0	0,25
6	1	0	1	0	0,5
7	0	1	0	1	0,5
8	1	0	1	1	0,75
9	0	1	0	1	0,5
10	0	0	0	0	0
11	1	0	1	1	0,75
12	0	0	0	0	0
13	1	1	1	1	1
14	0	1	0	0	0,25
15	1	0	0	1	0,5
16	1	0	0	1	0,5
17	1	1	1	0	0,75
18	0	1	0	0	0,25
19	0	0	1	1	0,5
20	0	0	0	1	0,25
21	0	1	0	0	0,25
22	0	1	1	0	0,5
23	0	0	0	1	0,25
24	0	1	1	0	0,5
25	0	0	1	0	0,25
26	0	1	0	1	0,5
27	0	1	1	0	0,5
28	1	0	1	1	0,75

**Fuente:** Elaboración propia

El índice apropiado para evaluar el comportamiento del indicador del estándar para los reclamos y sugerencias, que va de 0 a 3 puntos. Prueba realizada con influencia. (GRUPO EXPERIMENTAL).

**Tabla 18**

*Indicador del estándar para los reclamos y sugerencias G.E.*

N	Modalidad para realizar los pagos vinculados con tramites	Información sobre requisitos y tramites	Acceso y gratuidad de los formularios	Simplificación de tramites	PROM
1	2	3	3	3	2,75
2	2	2	3	2	2,25
3	3	3	2	2	2,5
4	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3
6	2	3	2	3	2,5
7	3	3	2	3	2,75
8	2	2	3	2	2,25
9	2	3	3	3	2,75
10	3	3	3	3	3
11	2	2	2	2	2
12	2	2	3	2	2,25
13	3	2	2	3	2,5
14	2	2	2	2	2
15	3	3	3	3	3
16	2	2	2	1	1,75

17	2	2	2	1	1,75
18	2	1	1	1	1,25
19	2	2	2	2	2
20	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	2,70
22	2	2	2	2	2
23	2	2	2	1	1,75
24	1	2	1	1	1,25
25	3	2	1	1	1,75
26	2	1	3	1	1,75
27	2	2	2	2	2
28	3	2	1	2	2

Fuente: Elaboración propia

## A. INDICADOR DEL PROCESO DE SOPORTE

### A.1. ESTÁNDAR PARA CONOCER A LA CIUDADANÍA- CLIENTE DE LA ENTIDAD

El índice apropiado para evaluar el comportamiento del indicador del estándar para conocer a la ciudadanía- cliente de la entidad, que va de 0 a 3 puntos. Prueba realizada sin influencia. (GRUPO CONTROL).

**Tabla 19**

*Indicador del estándar para conocer a la ciudadanía de la entidad*

N	Identificar las necesidades de la ciudadanía- cliente	Segmento de la ciudadanía- cliente	Canales de Atención a la ciudadanía	PROM
1	0	0	1	0,33
2	1	1	1	1,00
3	0	1	1	0,67
4	0	1	0	0,33
5	0	0	1	0,33
6	1	1	1	1,00
7	0	0	0	0,00
8	0	1	1	0,67
9	1	0	1	0,67
10	0	1	1	0,67
11	0	1	0	0,33
12	0	1	0	0,33
13	0	0	1	0,33
14	0	1	0	0,33
15	0	1	1	0,67
16	1	1	0	0,67
17	0	0	1	0,33
18	0	1	0	0,33
19	0	0	0	0,00
20	1	0	1	0,67
21	0	1	1	0,67
22	0	1	0	0,33
23	0	1	0	0,33

24	1	0	1	0,67
25	0	1	0	0,33
26	1	0	1	0,67
27	1	0	0	0,33
28	1	0	0	0,33

**Fuente:** Elaboración propia

El índice apropiado para evaluar el comportamiento del indicador del estándar para conocer a la ciudadanía- cliente de la entidad, que va de 0 a 3 puntos. Prueba realizada con influencia. (GRUPO EXPERIMENTAL).

**Tabla 20**

*Indicador del estándar para conocer a la ciudadanía de la entidad G.E.*

N	Identificar las necesidades de la ciudadanía- cliente	Segmento de la ciudadanía- cliente	Canales de Atención a la ciudadanía	PROM
1	3	2	3	2,67
2	2	2	2	2
3	3	3	3	3
4	3	2	2	2,33
5	3	2	2	2,33
6	3	3	2	2,67
7	2	2	2	2
8	2	2	3	2,33
9	3	3	3	3
10	3	3	3	3
11	2	3	3	2,67
12	3	3	2	2,67
13	1	3	2	2
14	2	3	3	2,67
15	3	3	3	3
16	2	2	1	1,67
17	2	2	3	2,33
18	1	1	1	1
19	1	1	2	1,33
20	3	2	3	2,67
21	2	3	3	2,67
22	2	2	2	2
23	2	2	3	2,33
24	2	2	3	2,33
25	2	2	3	2,33
26	2	2	3	2,33
27	1	1	2	1,33
28	2	2	2	2

**Fuente:** Elaboración propia

## A.2. ESTÁNDAR PARA LA ACCESIBILIDAD A LA CIUDADANÍA

El índice apropiado para evaluar el comportamiento del indicador del estándar para la accesibilidad a la ciudadanía, que va de 0 a 3 puntos. Prueba realizada sin influencia. (GRUPO CONTROL).

**Tabla 21**

*Indicador del estándar para la accesibilidad a la ciudadanía G.C.*

N	Horarios de atención a la ciudadanía	Sedes Institucionales	Acercamiento a la ciudadanía	PROM
1	0	1	1	0,67
2	0	0	1	0,33
3	1	1	1	1,00
4	1	0	0	0,33
5	1	0	1	0,67
6	0	0	1	0,33
7	1	0	0	0,33
8	0	0	0	0,00
9	0	1	0	0,33
10	1	0	0	0,33
11	1	1	0	0,67
12	1	0	1	0,67
13	1	0	1	0,67
14	1	0	1	0,67
15	0	0	1	0,33
16	1	1	0	0,67
17	2	0	0	0,67
18	1	0	1	0,67
19	1	0	1	0,67
20	0	1	1	0,67
21	0	1	0	0,33
22	0	0	0	0,00
23	0	0	0	0,00
24	0	0	0	0,00
25	0	0	0	0,00
26	0	1	1	0,67
27	0	1	0	0,33
28	1	0	1	0,67

**Fuente:** Elaboración propia

El índice apropiado para evaluar el comportamiento del indicador del estándar para la accesibilidad a la ciudadanía, que va de 0 a 3 puntos. Prueba realizada con influencia. (GRUPO EXPERIMENTAL).

**Tabla 22**

*Indicador del estándar para la accesibilidad a la ciudadanía G.E.*

N	Horarios de atención a la ciudadanía	Sedes Institucionales	Acercamiento a la ciudadanía	PROM
1	3	3	2	2,67
2	2	2	2	2
3	2	3	3	2,67
4	2	2	2	2
5	2	2	2	2
6	2	2	3	2,33
7	3	2	3	2,67
8	2	2	2	2
9	3	3	2	2,67
10	2	2	2	2
11	3	3	3	3
12	2	3	3	2,67
13	3	3	2	2,67
14	3	3	3	3
15	2	3	3	2,67
16	2	2	2	2
17	2	2	2	2
18	2	2	2	2
19	1	1	2	1,33
20	3	3	3	3
21	2	2	2	2
22	1	2	1	1,33
23	3	3	2	2,67
24	1	2	2	1,67
25	1	2	2	1,67
26	2	1	2	1,67
27	3	1	2	2
28	2	2	2	2

**Fuente:** Elaboración propia

### A.3. ESTÁNDAR DE INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD INTEGRAL

El índice apropiado para evaluar el comportamiento del indicador del estándar de infraestructura y seguridad integral, que va de 0 a 3 puntos. Prueba realizada sin influencia. (GRUPO CONTROL).

**Tabla 23**

*Indicador del estándar de infraestructura G.C.*

N	Espacio físico para la atención a la ciudadanía	Responsabilidad del estado y mantenimiento de las instalaciones para la atención a la ciudadanía	Señalización y mapa de riesgo	Condiciones de seguridad integral en la entidad	PROM
1	1	1	0	0	0,5
2	0	0	1	0	0,25
3	0	1	0	0	0,25
4	1	1	0	0	0,5
5	1	0	0	0	0,25
6	0	0	0	1	0,25

7	1	0	1	0	0,5
8	1	0	1	1	0,75
9	0	0	0	0	0
10	0	0	0	0	0
11	0	2	0	1	0,75
12	1	0	0	0	0,25
13	0	0	0	1	0,25
14	1	1	1	0	0,75
15	1	0	0	1	0,5
16	0	0	1	1	0,5
17	1	1	0	0	0,5
18	1	0	0	1	0,5
19	1	1	0	0	0,5
20	1	0	0	1	0,5
21	0	1	1	0	0,5
22	0	1	0	0	0,25
23	0	1	0	1	0,5
24	1	1	0	0	0,5
25	1	0	0	0	0,25
26	1	0	0	0	0,25
27	1	0	0	0	0,25
28	1	0	0	1	0,5

**Fuente:** Elaboración propia

El índice apropiado para evaluar el comportamiento del indicador del estándar de infraestructura y seguridad integral, que va de 0 a 3 puntos. Prueba realizada con influencia. (GRUPO EXPERIMENTAL).

**Tabla 24**

*Indicador del estándar de infraestructura y G. E.*

N	Espacio físico para la atención a la ciudadanía	Responsabilidad del estado y mantenimiento de las instalaciones para la atención a la ciudadanía	Señalización y mapa de riesgo	Condiciones de seguridad integral en la entidad	PROM
1	2	2	3	2	2,25
2	2	2	2	2	2
3	2	2	2	3	2,25
4	3	3	3	3	3
5	2	2	2	3	2,25
6	2	2	3	3	2,5
7	3	3	3	2	2,75
8	2	3	2	3	2,5
9	3	3	3	2	2,75
10	3	3	3	2	2,75
11	2	2	3	3	2,5
12	3	3	3	2	2,75
13	2	2	2	2	2
14	2	3	3	2	2,5
15	2	3	2	2	2,25
16	1	1	1	2	1,25
17	1	1	1	2	1,25
18	1	1	1	2	1,25



19	2	3	2	1	2
20	2	2	2	2	2
21	1	1	1	2	1,25
22	2	2	2	2	2
23	1	1	1	2	1,25
24	1	1	2	2	1,5
25	1	2	3	2	2
26	2	1	1	2	1,5
27	1	1	2	1	1,25
28	1	2	2	2	1,75

Fuente: Elaboración propia

#### A.4. ESTÁNDAR PARA EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

El índice apropiado para evaluar el comportamiento del indicador del estándar para el acceso a la información, que va de 0 a 3 puntos. Prueba realizada sin influencia. (GRUPO CONTROL).

**Tabla 25**

*Indicador del estándar para el acceso a la información G. C.*

N	Acceso a la información	Calidad de la información	Responsable de acceso a la información	PR OM
1	0	0	0	0,00
2	1	1	1	1,00
3	0	0	0	0,00
4	0	1	1	0,67
5	0	1	0	0,33
6	1	1	1	1,00
7	1	0	1	0,67
8	0	1	1	0,67
9	0	1	1	0,67
10	1	0	1	0,67
11	1	1	1	1,00
12	0	1	0	0,33
13	0	1	1	0,67
14	1	1	1	1,00
15	1	0	1	0,67
16	0	0	0	0,00
17	1	0	0	0,33
18	0	0	1	0,33
19	0	0	1	0,33
20	1	0	0	0,33
21	1	1	0	0,67
22	1	0	1	0,67
23	0	0	1	0,33
24	1	1	0	0,67
25	1	0	1	0,67
26	1	0	1	0,67
27	0	0	1	0,33
28	1	0	0	0,33

Fuente: Elaboración propia

El índice apropiado para evaluar el comportamiento del indicador del estándar para el acceso a la información, que va de 0 a 3 puntos. Prueba realizada con influencia. (GRUPO EXPERIMENTAL).

**Tabla 26**

*Indicador del estándar para el acceso a la información G. E.*

N	Acceso a la información	Calidad de la información	Responsable de acceso a la información	PROM
1	3	3	3	3
2	2	2	3	2,33
3	3	3	3	3
4	2	3	3	2,67
5	3	2	3	2,67
6	2	2	3	2,33
7	3	3	3	3
8	2	2	3	2,33
9	2	2	3	2,33
10	2	2	3	2,33
11	2	2	2	2
12	3	2	3	2,67
13	2	2	3	2,33
14	3	3	2	2,67
15	3	3	2	2,67
16	1	1	1	1
17	1	1	2	1,33
18	2	2	2	2
19	2	2	2	2
20	1	1	2	1,33
21	1	1	1	1
22	2	2	2	2
23	1	1	2	1,33
24	1	1	1	1
25	1	2	1	1,33
26	1	2	1	1,33
27	2	2	1	1,67
28	2	1	1	1,33

**Fuente:** Elaboración propia

#### **A.5. ESTÁNDAR PARA LA MEDICIÓN Y SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA**

El índice apropiado para evaluar el comportamiento del indicador del estándar para la medición y satisfacción de la ciudadanía, que va de 0 a 3 puntos. Prueba realizada sin influencia. (GRUPO CONTROL).

**Tabla 27***Indicador del estándar para la medición G. C.*

N	Registro de resultados de la medición de la gestión	Agente que realiza la medición	Establecimiento de indicadores para la medición de la atención y satisfacción a la ciudadanía	PROM
1	0	1	0	0,3
2	1	1	1	1,0
3	0	0	0	0,0
4	0	0	1	0,3
5	0	1	1	0,7
6	1	0	0	0,3
7	1	0	1	0,7
8	0	0	0	0,0
9	0	0	1	0,3
10	1	0	1	0,7
11	1	1	1	1,0
12	1	1	1	1,0
13	0	1	0	0,3
14	1	1	1	1,0
15	1	0	0	0,3
16	1	1	1	1,0
17	0	0	1	0,3
18	0	1	0	0,3
19	1	0	0	0,3
20	0	0	1	0,3
21	1	0	1	0,7
22	1	0	0	0,3
23	0	1	1	0,7
24	0	1	1	0,7
25	0	1	0	0,3
26	0	0	0	0,0
27	1	1	1	1,0
28	1	1	0	0,7

**Fuente:** Elaboración propia

El índice apropiado para evaluar el comportamiento del indicador del estándar para la medición y satisfacción de la ciudadanía, que va de 0 a 3 puntos. Prueba realizada con influencia. (GRUPO EXPERIMENTAL).

**Tabla 28**

*Indicador del estándar para la medición y satisfacción de la ciudadanía G. E.*

N	Registro de resultados de la medición de la gestión	Agente que realiza la medición	Establecimiento de indicadores para la medición de la atención y satisfacción a la ciudadanía	PROM
1	3	2	3	2,67
2	2	2	2	2
3	3	3	3	3
4	3	3	3	3
5	3	3	3	3
6	2	3	3	2,67
7	3	3	3	3
8	2	2	2	2
9	3	2	2	2,33
10	3	2	2	2,33
11	2	2	3	2,33
12	3	2	2	2,33
13	3	3	2	2,67
14	2	2	2	2
15	3	3	3	3
16	2	2	2	2
17	3	3	3	3
18	2	2	2	2
19	1	1	1	1
20	2	1	1	1,33
21	2	2	2	2
22	3	3	3	3
23	2	2	2	2
24	2	2	1	1,67
25	2	2	1	1,67
26	1	2	1	1,33
27	2	1	2	1,67
28	2	1	2	1,67

**Fuente:** Elaboración propia

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### 4.2.1. Resumen de resultados para el grupo control y el grupo experimental.

Resumen de resultados del grupo control y el grupo experimental para el indicador procesos ESTRATEGICOS.

**Tabla 29**

*Resumen de resultado para el grupo control y experimental para el indicador procesos estratégicos*

	N	CONTROL	EXPERIMENTAL	RESTA
<b>PROCESO ESTRATEGICO</b>	1	0,7	2,15	1,45
	2	0,2	2,65	2,45
	3	0,8	2,75	1,95
	4	0,55	2,6	2,05
	5	0,3	2,9	2,6
	6	0,45	2,2	1,75
	7	0,8	2,9	2,1
	8	0,4	2,7	2,3
	9	0,55	2,45	1,9
	10	0,3	2,1	1,8
	11	0,6	2,4	1,8
	12	0,45	2,55	2,1
	13	0,8	2,8	2
	14	0,65	2,7	2,05
	15	0,3	2,2	1,9
	16	0,3	2,2	1,9
	17	0,45	2,1	1,65
	18	0,2	2	1,8
	19	0,55	2	1,45
	20	0,45	2,2	1,75
	21	0,2	2	1,8
	22	0,75	2,15	1,4
	23	0	1,3	1,3
	24	0,45	1,1	0,65
	25	0,6	1,8	1,2
	26	0,45	1,7	1,25
	27	0,3	1,45	1,15
	28	0,6	2,2	1,6

**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 30**

*Resumen del indicador de procesos misionales*

	<b>N</b>	<b>CONTROL</b>	<b>EXPERIMENTAL</b>	<b>RESTA</b>
<b>PROCESO MISIONAL</b>	1	0,64	2,64	2
	2	0,58	2,23	1,65
	3	0,50	2,70	2,2
	4	0,54	2,61	2,075
	5	0,46	2,64	2,175
	6	0,64	2,38	1,7375
	7	0,65	2,94	2,2875
	8	0,65	2,28	1,625
	9	0,63	2,58	1,95
	10	0,28	2,60	2,325
	11	0,65	2,45	1,8
	12	0,43	2,53	2,1
	13	0,61	2,48	1,8625
	14	0,39	2,39	2
	15	0,35	2,76	2,4125
	16	0,36	2,33	1,9625
	17	0,59	1,73	1,1375
	18	0,43	1,81	1,3875
	19	0,46	1,81	1,35
	19	0,46	1,81	1,35
	20	0,43	2,63	2,2
	21	0,35	2,95	2,6
	22	0,64	2,18	1,5375
	23	0,65	1,98	1,325
	24	0,40	1,81	1,4125
	25	0,39	2,01	1,625
	26	0,34	2,04	1,7
	27	0,65	1,74	1,0875
28	0,7125	1,88	1,1625	

**Fuente:** Elaboración propia

Resumen de resultados del grupo control y el grupo experimental para el indicador de procesos de soporte.

**Tabla 31***Resumen para el indicador de procesos de soporte*

	N	CONTROL	EXPERIMENTAL	RESTA
<b>PROCESO DE SOPORTE</b>	1	0,37	2,65	2,28
	2	0,72	2,07	1,35
	3	0,38	2,78	2,40
	4	0,43	2,60	2,17
	5	0,45	2,45	2,00
	6	0,58	2,50	1,92
	7	0,43	2,68	2,25
	8	0,42	2,23	1,82
	9	0,40	2,62	2,22
	10	0,47	2,48	2,02
	11	0,75	2,50	1,75
	12	0,52	2,62	2,10
	13	0,45	2,27	1,82
	14	0,75	2,57	1,82
	15	0,50	2,72	2,22
	16	0,57	1,58	1,02
	17	0,43	1,98	1,55
	18	0,43	1,65	1,22
	19	0,37	1,53	1,17
	20	0,50	2,07	1,57
	21	0,57	1,78	1,22
	22	0,32	2,07	1,75
	23	0,37	1,92	1,55
	24	0,50	1,63	1,13
	25	0,32	1,80	1,48
	26	0,45	1,63	1,18
	27	0,45	1,58	1,13
	28	0,5	1,75	1,25

**Fuente:** Elaboración propia

#### 4.2.2. Comparación de la variación del crecimiento en rendimiento de los grupos para el proceso estratégico

El cuadro muestra la evolución natural del grupo control en un 23%, y el crecimiento del grupo experimental con el estímulo aplicando la gestión de estándares del MMACEAP de 77%. Se experimentó un crecimiento en el rendimiento del 54% en promedio.

**Tabla 32**

*Proceso estratégico*

N	PROCESO ESTRATEGICO	
	VARIACION CONTROL	VARIACIÓN EXPERIMENTAL
1	35%	67%
2	10%	92%
3	40%	71%
4	28%	79%
5	15%	90%
6	23%	80%
7	40%	72%
8	20%	85%
9	28%	78%
10	15%	86%
11	30%	75%
12	23%	82%
13	40%	71%
14	33%	76%
15	15%	86%
16	15%	86%
17	23%	79%
18	10%	90%
19	28%	73%
20	23%	80%
21	10%	90%
2	38%	65%
23	0%	60%
24	23%	59%
25	30%	67%
26	23%	74%
27	15%	79%
28	30%	73%
<b>Promedio de crecimiento</b>	<b>23%</b>	<b>77%</b>

**Fuente:** Elaboración propia



## PARA EL PROCESO MISIONAL

El cuadro muestra la evolución natural del grupo control en un 26%, y el crecimiento del grupo experimental con el estímulo aplicando la gestión de estándares del MMACEAP de 78%, se experimentó un crecimiento en el rendimiento del 52% en promedio.

**Tabla 33**

*Proceso misional*

N	PROCESO MISIONAL CRECIMIENTO DE GRUPOS	
	VARIACION CONTROL	VARIACIÓN EXPERIMENTAL
1	32%	78%
2	29%	76%
3	25%	83%
4	27%	80%
5	23%	83%
6	32%	73%
7	33%	79%
8	33%	71%
9	31%	76%
10	14%	89%
11	33%	73%
12	21%	83%
13	31%	75%
14	19%	84%
15	18%	87%
16	18%	84%
17	29%	66%
18	21%	77%
19	23%	74%
20	21%	84%
21	18%	88%
2	32%	71%
23	33%	67%
24	20%	78%
25	19%	81%
26	17%	83%
27	30%	73%
28	36%	62%
<b>Promedio de crecimiento</b>	<b>26%</b>	<b>78%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

## PARA EL PROCESO DE SOPORTE

El cuadro muestra la evolución natural del grupo control en un 23%, y el crecimiento del grupo experimental con el estímulo aplicando la gestión de

estándares del MMACEAP de 78%. Se experimentó un crecimiento en el rendimiento del 55% en promedio.

**Tabla 34**

*Proceso soporte*

N	PROCESO DE SOPORTE	
	CRECIMIENTO DE GRUPOS	
	VARIACION CONTROL	VARIACIÓN EXPERIMENTAL
1	15%	86%
2	32%	70%
3	19%	86%
4	22%	83%
5	23%	82%
6	29%	77%
7	22%	84%
8	21%	81%
9	20%	85%
10	23%	81%
11	38%	78%
12	23%	83%
13	23%	80%
14	38%	71%
15	25%	82%
16	28%	64%
17	22%	78%
18	22%	74%
19	18%	76%
20	20%	77%
21	28%	68%
22	16%	85%
23	18%	81%
24	25%	69%
25	16%	82%
26	23%	72%
27	23%	72%
28	25%	71%
<b>Promedio de crecimiento</b>	<b>23%</b>	<b>78%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

#### 4.2.3. Prueba de hipótesis

H. Sanpieri 1991, una hipótesis es establecer la consistencia de los resultados derivados de la muestra, planteadas en función de las dimensiones de las variables se aprueba o se descarta la hipótesis de acuerdo a las pruebas.

#### 4.2.3.1. Hipótesis de investigación

Se trata de explicar que, la diligencia pertinente de la gestión de estándares del MMACEAP (variable independiente) favorece en forma demostrativa la satisfacción de los usuarios en la UGEL de Andahuaylas.

Desde este punto de vista, resulta razonable inferir que, se mejoraría la satisfacción en la gestión pública en la UGEL (variable dependiente).

En cláusulas precisas, la conjetura de indagación permanece trazada en los siguientes términos:

**Hi =**

Con la adecuada gestión de Estándares del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública se mejoraría de manera significativa la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local de Andahuaylas.

#### 4.2.3.2. Hipótesis Nula

**Ho =**

Con la adecuada gestión de Estándares del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública **NO** se mejoraría de manera significativa la satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local de Andahuaylas.

#### 4.2.3.2.1. Hipótesis Estadística

$$H_i: r \text{ X Y}$$

Existiría correlación (r) entre la variable independiente (X) (la aplicación adecuada de la gestión de estándares del MMACEAP) y la variable dependiente (Y) (satisfacción en la gestión pública en la UGEL).

$$H_o: r \text{ X Y} = 0$$

No existiría correlación (r) entre la variable independiente (X) (la aplicación adecuada de la gestión de estándares del MMACEAP) y la variable dependiente (Y) (satisfacción en la gestión pública en la UGEL).

#### 4.2.4. Prueba estadística paramétrica utilizada.

Para concordar el tipo de pesquisa y el diseño escogido, se ha usado como procedimiento de experimento estadística de la hipótesis, la mencionada prueba de “t” de Student, que es un experimento estadística, que permite cotejar si un grupo de estudio se diferencia de manera clara del otro grupo muestral. Su fórmula es:

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{N_1} + \frac{s_2^2}{N_2}}}$$

Dónde:

$X_1$  = Media del grupo experimental

$X_2$  = Media del grupo de control

$S_1^2$  = Desviación estándar del grupo experimental elevado al cuadrado

$S_2^2$  = Desviación estándar del grupo de control elevado al cuadrado

$N_1$  = Tamaño de la muestra del grupo experimental

$N_2$  = Tamaño de la muestra del grupo experimental

#### 4.2.5. Prueba de hipótesis de las dimensiones e indicadores.

Para el proceso estratégico

**Tabla 35**

*Prueba de hipótesis de las dimensiones e indicadores*

GRUPO	CONTROL	EXPERIMENTAL
Promedio	0.4696	2.2232
Desviación estándar	0.2065	0.4656
Tamaño	28	28
Valor T=		18.22
Nivel de Confianza		95%
Significancia		5%
Grados de libertad		54

**Fuente:** Elaboración propia

Grados de libertad:

$$Gl = (N_1 + N_2) - 2 \dots\dots\dots (28 + 28) - 2$$

$$Gl = 54$$

El valor t calculado bajo las características planteadas es de 18.22 . Entonces para un nivel de confianza del 95%, una significancia de 5% y con 54 grados de libertad, se obtiene de la tabla t de Student para p de una sola cola. El valor t teórico de 2.005; en consecuencia, al ser mayor el valor calculado que el valor teórico se aprueba la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, es decir con la adecuada gestión de Estándares del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública se mejoraría de manera significativa la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas. 54% (23% vs. 77%).

#### **Para el proceso misional**

**Tabla 36**

*Para el proceso misional*

<b>GRUPO</b>	<b>CONTROL</b>	<b>EXPERIMENTAL</b>
Promedio	0,5129	2,3232
Desviación estándar	0,1289	0,3713
Tamaño	28	28
Valor T=		24,37
Nivel de Confianza		95%
Significancia		5%
Grados de libertad		54

**Fuente:** Elaboración propia

El valor t calculado bajo las características planteadas es de 24.37. Entonces para un nivel de confianza del 95%, una significancia de 5% y con 54 grados de libertad, se obtiene de la tabla t de Student para p de una sola cola. El valor t

teórico de 2.005; en consecuencia, al ser mayor el valor calculado que el valor teórico se aprueba la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, es decir con la adecuada gestión de Estándares del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública se mejoraría de manera significativa la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas.52% (26% vs. 78%).

**Para el proceso de soporte.**

**Tabla 37**

*Para el proceso de soporte*

<b>GRUPO</b>	<b>CONTROL</b>	<b>EXPERIMENTAL</b>
Promedio	0,4780	2,1685
Desviación estándar	0,1146	0,4239
Tamaño	28	28
Valor T=		20,37
Nivel de Confianza		95%
Significancia		5%
Grados de libertad		54

**Fuente:** Elaboración propia

El valor t calculado bajo las peculiaridades diseñadas es de 20.37. Entonces para un nivel de confianza del 95%, una significancia de 5% y con 54 grados de libertad, se consigue de la tabla t de Student para p de una sola cola. El valor t teórico de 2.005; en consecuencia, al ser mayor cuantía calculado que el valor teórico se aprueba la conjetura de investigación y se impugna la hipótesis nula, es

decir con la adecuada gestión de Estándares del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública se mejoraría de manera significativa la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas.55% (23% vs. 78%).

#### **4.3. Discusión de resultados**

Los alentadores resultados obtenidos deberían mejorar a un más en el tiempo, ya que el manual para la atención a la ciudadanía en las entidades de administración pública apertura diferentes elementos que si se colocan en práctica pueden traer mucha satisfacción en la gestión pública en la UGEL.

Además, es importante acotar que el crecimiento de los indicadores se registra altamente significativo.



## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones**

Luego de haber comprobado (mediante la contratación de la hipótesis) el comportamiento de la adecuada gestión de estándares del MMACEAP, es posible extraer las siguientes conclusiones como los principales hallazgos que se constituyen en pruebas de la consecución del objetivo planteado.

1. La aplicación adecuada de los estándares del MMACEAP, influye determinadamente de manera positiva incrementando satisfacción en un promedio de 53% en el proceso de satisfacción en la gestión pública de la UGEL, es decir los métodos tradicionales tuvieron un crecimiento natural insatisfactorio, mientras que el uso adecuado del MMACEAP reflejo resultados satisfactorios en la entidad pública.
2. La aplicación adecuada de los estándares del MMACEAP, influye determinadamente de manera positiva en los incrementando satisfacción en un promedio de 54% en procesos estratégicos de satisfacción en la gestión

pública de la UGEL, es decir los métodos tradicionales tuvieron un crecimiento natural insatisfactorio, mientras que el uso adecuado del MMACEAP reflejo resultados satisfactorios en la entidad pública.

3. La aplicación adecuada de los estándares del MMACEAP, influye determinadamente de manera positiva incrementando satisfacción en un promedio de 52% en los procesos misionales de satisfacción en la gestión pública de la UGEL, es decir los métodos tradicionales tuvieron un crecimiento natural insatisfactorio, mientras que el uso adecuado del MMACEAP reflejo resultados satisfactorios en la entidad pública.
4. La aplicación adecuada de los estándares del MMACEAP, influye determinadamente de manera positiva incrementando satisfacción en un promedio de 55% en los procesos de soporte de satisfacción en la gestión pública de la UGEL, es decir los métodos tradicionales tuvieron un crecimiento natural insatisfactorio, mientras que el uso adecuado del MMACEAP reflejo resultados satisfactorios en la entidad pública.

## BIBLIOGRAFÍA

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2004). *Metodología de la investigación*. Lima: Univeridad de Lima.
- Alves, & Raposo. (2005). *La Medición de la Satisfacción en la Enseñanza Universitaria*. Mexico: S.A.
- Bouckaert, G., & Van de Walle, S. (2003). *Comparing measures of citizen trust and user satisfaction as indicators of 'good governance': difficulties in linking trust and satisfaction indicators*. España: International Review.
- Bordenave, D. (1986). *Metodologia de la investigacion*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1386/aprendizaje.htm>
- DeHoog, R., Lowery, D., & Lyons , W. (1990). *Citizen Satisfaction with Local Governance: A Test of Individual, Jurisdictional, and City-Specific Explanations*. Chicago: The Journal of Politics.
- Hernandez, S., Fernandez, C., & Baptista, L. (2010). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: Mc-Graw-Hill Interamericana.
- Juste, P. (2000). *Satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación*. Madrid: Editorial Dalya.
- Morgeson, F., & Petrescu, C. (2011). *Do They All Perform Alike? An Examination of Perceived Performance, Citizen Satisfaction and Trust with US Federal Agencies*. Chicago: International Review of Administrative Sciences.
- Saxema, K. (2005). *Towards excellence in e-governance. International Journal of Public Sector Management*. India: Gurgaon.

- Porto, J. P. (2008). *Metodología Educativa*. Obtenido de (<http://definicion.de/ensenanza/>)
- Echeita, & Martin. (1990). *Aprendizaje cooperativo*. Madrid: S.A.
- Acuña. (2013). *Autoestima y rendimiento académico de los estudiantes del X Ciclo 2012 - II de la escuela académica profesional de educación primaria y problemas de aprendizaje*. Perú: Huacho.
- Ausubel. (1983). *La teoría Constructivista*. EE.UU: Astrial.
- Baquerizo. (2013). *Aplicación de lectura crítica en los procesos de enseñanza - aprendizaje para los estudiantes de segundo año especialización lengua y literatura facultad de filosofía*. Guayaquil: Works.
- Bruner. (1998). *Pedagogía estudiantil*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/galeanoodalis/rejilla-de-conceptos-de-didctica>
- Delors. (1996). *Comision Internacional sobre la educación*. Lima: Asterial.
- Fernandez. (2011). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/galeanoodalis/rejilla-de-conceptos-de-didctica>
- Flores. (2007). *Disposición y predisposición para el proceso de enseñanza aprendizaje de matemática en los alumnos de la especialidad física matemática de la facultad de ciencias de la educación de la Universidad San Agustín de Arequipa*. Arequipa: Navarrete.
- Giroux. (2004). *Enseñanza- Aprendizaje*. Madrid: Editorial Magisterio Español.
- Hernandez. (2010). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <https://educarparaaprender.wordpress.com/tag/paradigma-conductista/>
- ICONTEC. (2004). *NTCGP 1000:2004*. Colombia: S.A Color.

- Marchesi , & Martín. (1998). *DESARROLLO PSICOLOGICO Y EDUCACION*.  
España : Marca.
- Ovejero. (1999). *Aprendizaje cooperativo: Una alternativa eficaz a la enseñanza tradicional*. Barcelona: Editorial Acantilado.
- PCM. (2013). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública*. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros.
- Piaget. (1995). *La teoría Constructivista*. Barcelona: Editorial Acantilado.
- PMBOK. (2017). *Fundamentos para la direccion de proyectos*. Brasil: PMI.
- Rodriguez. (Agosto de 2007). *Mejora continua de la práctica docente universitaria*. 10, 1-7.
- SGP. (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública*. Lima: SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA.
- Soler. (2006). *Constructivismo, innovación enseñanza efectiva*. Venezuela: Equinoccio.
- UGEL - Andahuaylas. (2017). *Reglamento UGEL - Andahuaylas*. Obtenido de <http://www.ugelandahuaylas.gob.pe>
- UGEL - Andahuaylas. (2017). *ROF UGEL - Andahuaylas*. Obtenido de <http://www.ugelandahuaylas.gob.pe>
- UNESCO. (2012). *Estandares en educacion: Concepto fundamentales*. Londres: FRANCES LINCOLN LTD.
- Valdés, & Pérez. (1999). *La educación se vincula con la satisfacción*. Madrid: Adventure.

Valdivia. (2006). *Grado de Satisfacción que perciben los estudiantes de Pre Grado de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas*. Chile: Editorial Actar.

Vargas. (2014). *Enseñanza Aprendizaje*. Madrid: Editorial Jara.

Vygotsky. (1896). *Pedagogia Educativa*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos10/gotsky/gotsky.shtml>

Vygotsky. (1978). *El constructivismo social*. Madrid: Navarrete.