



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

TÍTULO

**Gestión administrativa y calidad de servicios a usuarios del Distrito de
Educación La Libertad- Salinas**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del grado académico de
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTORA

Ing. González Asencio Marjorie Isabel

TUTOR

PhD. León Benigno Arguello Núñez

La Libertad - Ecuador

2023

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

TEMA:

Gestión administrativa y calidad de servicios a usuarios
del Distrito de Educación La Libertad - Salinas

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN MODALIDAD DE:
INFORME DE INVESTIGACIÓN**

Previo a la obtención del grado académico de:
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTORA

Ing. González Asencio Marjorie Isabel

TUTOR

PhD. León Benigno Arguello Núñez

La Libertad - Ecuador

2023

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo de titulación de Maestría con todo mi corazón y esfuerzo a mis 3 bellas hijas Evelyn, Allison e Ivanna Malavé González, por ser mis motivaciones todos los días de mi vida, por el apoyo brindado y comprensión recibida de parte de ellas.

Por el tiempo que pasé en el trabajo y luego llegar hacer mi proyecto, como siempre les digo y les enseño que todo sacrificio tiene su recompensa. Hay momentos en que queremos desmayar y decir hasta aquí llegué, pero la vida nos enseña que no es lo que nosotros queremos, sino lo que nuestro Padre Celestial tiene para nosotros conforme a sus riquezas en Gloria en Cristo Jesús.

Dedico este trabajo al amor de Dios, al amor de mis hijas, al amor de mi familia, porque el amor es paciente y bondadoso, no es envidioso, el amor hace que los demás se alegren de los triunfos, del éxito y de la prosperidad, el amor nos une.

Ing. Marjorie Isabel González Asencio

AGRADECIMIENTO

Agradecida con mi Padre Celestial, por permitir el anhelado Título de Magíster en Administración Pública, por ser en el tiempo de Él y no en el mío, agradezco a mi señora Madre Maximina Asencio y a mi Padre Darío González por tenerme presente en sus oraciones.

Agradecida con mi tutor PhD. León Arguello Núñez, por ser mi guía en la realización del proyecto y hacerme entender que podemos lograr las cosas si nos proponemos. Que aprender cosas nuevas te llenas de satisfacción y que vencer tus propios miedos te hace grande.

Agradecida con mi querida Universidad Estatal Península de Santa Elena, donde he tenido la oportunidad de prepararme profesionalmente y me siento orgullosa de sus autoridades y docentes que se preocupan por brindar una buena enseñanza a la comunidad, como es la educación superior y que, con mucho esfuerzo aprendemos que Crecer no tiene límites.

Ing. Marjorie Isabel González Asencio

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del **Informe de Investigación, Gestión administrativa y calidad de servicios a usuarios del Distrito de Educación La Libertad - Salinas.**, elaborado por la maestrante **González Asencio Marjorie Isabel**, egresada de la **Maestría en Administración Pública Cuarta Cohorte**, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Magíster en Administración Pública CUARTA COHORTE, me permito declarar que luego de haber orientado, dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual lo apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

PhD. León Benigno Arguello Núñez
Docente Tutor

TRIBUNAL DE GRADO

Mgr. Herman Zúñiga Muñoz
COORDINADOR DEL PROGRAMA

PhD. Carmita Álvarez Santana
DOCENTE ESPECIALISTA 1

PhD. Myriam Sarabia Molina
DOCENTE ESPECIALISTA 2

PhD. León Arguello Núñez
DOCENTE TUTOR

Ab. María Rivera González, Mgr.
SECRETARIA GENERAL

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación: **Gestión administrativa y calidad de servicios a usuarios del Distrito de Educación La Libertad - Salinas.**, elaborado por **González Asencio Marjorie Isabel**, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa administrativa.

Transferencia de derechos autorales.

"El contenido del presente Trabajo de Titulación es de mi responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena".

Ing. Marjorie Isabel González Asencio
Firma del maestrante



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO

Salinas, 02 de diciembre de 2023

CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO

En mi calidad de Tutor del Informe de Investigación titulado **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIOS A USUARIOS DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN LA LIBERTAD- SALINAS”** de la **Ing. González Asencio Marjorie Isabel**, egresada del programa de maestría en Administración Pública de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Magíster en Administración Pública me permito declarar que una vez analizado en el sistema anti-plagio COMPILATIO y luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente Informe de Investigación ejecutado, se encuentra con el 3% de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente informe. Adjunto reporte de similitud.



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magíster

MARJORIE ISABEL GONZÁLEZ ASENCIO-
INFORME REVISIÓN

2% Similitudes
+ 1% similitudes
entre corchillos

< 1% Idioma no
reconocido

0% Textos
potencialmente
generados por la IA

3%
Textos
sospechosos

11.767
Número de palabras

81.233
Número de caracteres

Nombre del documento: MARJORIE ISABEL GONZÁLEZ ASENCIO-
INFORME REVISIÓN.docx

ID del documento: 837face08119d507617d35d6180f5d6564942fbc

Tamaño del documento original: 504,13 kB

Depositante: León Benigno Arguello Nuñez

Fecha de depósito: 2/12/2023

Tipo de carga: interface

Fecha de fin de análisis: 2/12/2023

TUTOR



LEÓN BENIGNO
ARGUELLO NÚÑEZ

Econ. León Arguello Nuñez Ph.D

ÍNDICE GENERAL

TÍTULO.....	I
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
APROBACIÓN DEL TUTOR	V
TRIBUNAL DE GRADO.....	VI
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD	VII
CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO	VIII
ÍNDICE DE TABLAS	XI
ÍNDICE DE IMAGEN	XIII
RESUMEN	XV
ABSTRACT	XVI
INTRODUCCIÓN.....	1
Planteamiento del problema.....	2
Formulación del problema.....	3
Justificación.....	4
Objetivos.....	6
Objetivo General.....	6
Objetivos específicos.....	6
Planteamiento Hipotético.....	6
Hipótesis General.....	6
Hipótesis Especificas.....	7
Capítulo I: Marco teórico	8
1.1. Marco Referencial.....	8
1.2. Marco Conceptual.....	10
1.2.1. Gestión Administrativa.....	10
1.2.1.1. Gestión	11
1.2.1.2. Administración.....	11
1.2.1.3. Estrategias	11
1.2.2. Calidad de Servicio.....	11
1.2.2.1. Calidad total	12
1.2.2.2. Atención al cliente y calidad en el servicio	12
1.2.2.3. Atención al cliente	12

1.2.2.4. Satisfacción al cliente	13
1.2.2.5. Importancia de la atención al cliente, consumidor y usuario.....	13
1.2.3. Modelo Servqual.....	13
1.2.3.1. Elementos Intangibles:.....	14
1.2.3.2. Elementos Tangibles:.....	14
1.3. Marco legal.....	16
1.3.1. Ley Orgánica de Servicio Público	16
1.3.2. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.....	17
1.3.3. Ley Orgánica de Telecomunicaciones.....	17
Capítulo II: Marco Metodológico	19
2.1. Tipo de Investigación.....	19
2.2. Diseño de la Investigación.....	19
2.3. Población y Muestra.....	20
2.4. Técnicas e instrumentos.....	21
2.4.1. Encuesta.....	21
2.4.2. Entrevista.....	21
2.4.3. Observación.....	21
Capítulo III: Resultado y discusión	29
Conclusiones.....	78
Recomendaciones.....	79
Referencias Bibliográficas	80
Anexos.....	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Dimensiones modelo Servqual..... 23

Tabla 2: Afirmaciones de Fiabilidad..... 23

Tabla 3: Afirmaciones de Seguridad..... 24

Tabla 4: Afirmaciones de Capacidad de respuesta..... 24

Tabla 5: Afirmaciones de Empatía..... 24

Tabla 6: Afirmaciones de Bienes tangibles..... 25

Tabla 7: Escala de Likert..... 25

Tabla 8: Dimensiones de cuestionario Servqual..... 26

Tabla 9: Afirmaciones por Diseño..... 26

Tabla 10: Dimensión por Servqual..... 27

Tabla 11: Análisis de Fiabilidad..... 28

Tabla 12: Fiabilidad por sección..... 28

Tabla 13: Entrega de respuesta..... 30

Tabla 14: Solución de problemas..... 31

Tabla 15: Servicio brindado..... 32

Tabla 16: Información a los usuarios..... 33

Tabla 17: Respuesta del trámite..... 34

Tabla 18: Personal Administrativo..... 35

Tabla 19: Confianza en el personal administrativo..... 36

Tabla 20: Trato del personal Administrativo..... 37

Tabla 21: Trato con el personal administrativo..... 38

Tabla 22: Respuesta con rapidez..... 39

Tabla 23: Ayuda a los usuarios..... 40

Tabla 24: Atención al usuario..... 41

Tabla 25: Comunicación de respuesta..... 42

Tabla 26: Atención personalizada..... 43

Tabla 27: Distrito cuida los intereses de los usuarios..... 44

Tabla 28: Necesidades de los usuarios..... 45

Tabla 29: Proceso a realizar..... 46

Tabla 30: Inquietudes y necesidades..... 47

Tabla 31: Equipos modernos..... 48

Tabla 32: Instalaciones físicas..... 49

Tabla 33: Presentación formal.....	50
Tabla 34: Materiales actualizados	51
Tabla 35: Entrega de respuesta.....	52
Tabla 36: Solución de problemas	53
Tabla 37: Servicio brindado	54
Tabla 38: Información a los usuarios	55
Tabla 39: Respuesta del trámite	56
Tabla 40: Personal Administrativo.....	57
Tabla 41: Confianza en el personal administrativo	58
Tabla 42: Capacidad del personal administrativo	59
Tabla 43: Trato del personal Administrativo.....	60
Tabla 44: Respuesta con rapidez	61
Tabla 45: Ayuda a los usuarios	62
Tabla 46: Atención al usuario.....	63
Tabla 47: Comunicación de respuesta.....	64
Tabla 48: Atención personalizada	65
Tabla 49: Distrito cuida los intereses de los usuarios.....	66
Tabla 50: Necesidades de los usuarios	67
Tabla 51: Proceso a realizar	68
Tabla 52: Inquietudes y necesidades	69
Tabla 53: Equipos modernos	70
Tabla 54: Instalaciones físicas.....	71
Tabla 55: Presentación formal.....	72
Tabla 56: Materiales actualizados	73
Tabla 57: Puntuación de brechas.....	74
Tabla 58: Media Percepción.....	75
Tabla 59: Escala de satisfacción del usuario	76
Tabla 60: Plan de acciones de mejoras.....	77
Tabla 61: Cronograma de actividades	94
Tabla 62: Matriz de consistencia.....	95

ÍNDICE DE IMAGEN

Imagen 1: Organigrama de Direcciones Distritales.....	5
Imagen 2: Diagrama de flujo.....	22
Imagen 3: Género de los usuarios	29
Imagen 4: Entrega de respuesta.....	30
Imagen 5: Solución de problemas	31
Imagen 6: Servicio Brindado.....	32
Imagen 7: Información a los usuarios	33
Imagen 8: Respuesta del trámite.....	34
Imagen 9: Personal Administrativo	35
Imagen 10: Confianza con el personal administrativo	36
Imagen 11: Capacidad del personal administrativo.....	37
Imagen 12: Capacidad del personal administrativo.....	38
Imagen 13: Respuesta con rapidez	39
Imagen 14: Ayuda a los usuarios.....	40
Imagen 15: Atención al usuario.....	41
Imagen 16: Comunicación de respuesta	42
Imagen 17: Atención personalizada	43
Imagen 18: Distrito cuida los intereses de los usuarios.....	44
Imagen 19: Necesidades de los usuarios	45
Imagen 20: Proceso a realizar.....	46
Imagen 21: Inquietudes y necesidades	47
Imagen 22: Equipos modernos	48
Imagen 23: Instalaciones físicas.....	49
Imagen 24: Presentación formal.....	50
Imagen 25: Materiales actualizados.....	51
Imagen 26: Entrega de respuesta.....	52
Imagen 27: Solución de problemas	53
Imagen 28: Servicio Brindado.....	54
Imagen 29: Información a los usuarios	55
Imagen 30: Respuesta del trámite.....	56
Imagen 31: Personal Administrativo	57
Imagen 32: Confianza con el personal administrativo	58

Imagen 33: Capacidad del personal administrativo.....	59
Imagen 34: Trato con el personal administrativo	60
Imagen 35: Respuesta con rapidez	61
Imagen 36: Ayuda a los usuarios.....	62
Imagen 37: Atención al usuario.....	63
Imagen 38: Comunicación de respuesta	64
Imagen 39: Atención personalizada	65
Imagen 40: Distrito cuida los intereses de los usuarios.....	66
Imagen 41: Necesidades de los usuarios	67
Imagen 42: Proceso a realizar.....	68
Imagen 43: Inquietudes y necesidades	69
Imagen 44: Equipos modernos	70
Imagen 45: Instalaciones físicas	71
Imagen 46: Presentación formal.....	72
imagen 47: Materiales actualizados.....	73
Tabla 48: Encuesta	84

**Gestión administrativa y calidad de servicios a usuarios
del Distrito de Educación La Libertad- Salinas**

Autor: Ing. Marjorie Isabel González Asencio

Tutor: PhD. León Benigno Arguello Núñez

RESUMEN

En las empresas públicas y privadas su mejor carta de presentación es brindar una buena atención a la comunidad, esto depende del nivel de satisfacción por parte de los clientes, por ese motivo en la actualidad se necesitan conocer y establecer modelos de evaluación sobre la atención de calidad y así estar al tanto a las sugerencias que solo los clientes pueden validar de la atención percibida., por esta razón el presente Informe de Investigación con el tema Gestión Administrativa y calidad de servicios a usuarios del Distrito de Educación la Libertad-Salinas, tiene como objetivo determinar la calidad de servicios administrativos con los usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas mediante la aplicación del modelo de calidad de servicio SERVQUAL, de tal manera que permita evaluar las percepciones, identificar brechas entre expectativas y precepciones; y establecer planes de acción para el mejoramiento de la calidad de servicios. Así mismo, la gestión administrativa en los procesos que realizan debe ser desarrollados con precisión para llevar de forma exitosa a la empresa. La metodología empleada fue correlación con un enfoque cuantitativo donde se realizó 366 encuestas a usuarios del Distrito de Educación y con enfoque cualitativo se realizó la entrevista al Director Distrital Master Víctor Vicente Vera Villao, esto permite conocer los movimientos de las variables, donde se aplicó el coeficiente Cronbach para garantizar la fiabilidad de las encuestas en percepción y expectativas. Todos los cálculos realizados fueron en el sistema Microsoft Excel, facilitando el análisis de cada dimensión del Modelo Servqual. El resultado que se obtuvo fue de 0,98268, donde la percepción fue de 0.97878 y la expectativa de 0.99005, lo que indica que la encuesta es altamente confiable. Y finalmente se analizó el valor de las brechas mediante una diferencia, dando como resultados valores positivos y negativos, permitiendo a los valores negativos establecer un plan de acción de mejoras para la atención de calidad a los usuarios.

Palabras claves: Gestión administrativa, administración, gestión atención de calidad, servicio al cliente, usuarios, satisfacción al cliente, Modelo Servqual.

**Administrative management and quality of services to users
of the Education District La Libertad- Salinas**

Author: Ing. Marjorie Isabel González Asencio

Tutor: PhD. León Benigno Arguello Núñez

ABSTRACT

In public and private companies their best letter of introduction is to provide good service to the community, this depends on the level of customer satisfaction, for that reason at present it is necessary to know and establish evaluation models on quality care and thus be aware of the suggestions that only customers can validate the perceived attention, For this reason, this research report on the subject of administrative management and quality of services to users of the La Libertad-Salinas Education District aims to determine the quality of administrative services to users of the La Libertad-Salinas Education District through the application of the SERVQUAL service quality model, in order to evaluate perceptions, identify gaps between expectations and perceptions, and establish action plans to improve the quality of services. Likewise, the administrative management in the processes they perform must be developed with precision in order to lead the company successfully. The methodology used was correlation with a quantitative approach where 366 surveys were made to users of the Education District and with a qualitative approach an interview was made to the District Director Master Victor Vicente Vera Villao, this allows to know the movements of the variables, where the Cronbach coefficient was applied to guarantee the reliability of the surveys in perception and expectations. All calculations were made in the Microsoft Excel system, facilitating the analysis of each dimension of the Servqual Model. The result obtained was 0.98268, where perception was 0.97878 and expectation was 0.99005, indicating that the survey is highly reliable. And finally, the value of the gaps was analyzed by means of a difference, giving as results positive and negative values, allowing the negative values to establish an improvement action plan for quality attention to users.

Key words: Administrative management, administration, quality attention management, customer service, users, customer satisfaction, Servqual Model.

INTRODUCCIÓN

Se conoce a la administración como un conocimiento fundamental, que tiene su origen desde el inicio de la humanidad, sin embargo, este proceso tomó fuerza desde la mitad del siglo XX donde originó sus bases, por medio de los resultados obtenidos por investigadores que proporcionaron teorías que son modelos de apoyo para el pensamiento de la administración actual (Mendoza y Moreira, 2021).

La gestión administrativa en el Distrito de Educación La Libertad-Salinas, realiza varios procesos administrativos, por esa razón se acercan usuarios a realizar trámites en base a sus necesidades e inquietudes, distrito debe brindar un servicio de calidad para satisfacción de los usuarios, establecer acciones estratégicas de mejoramiento en caso se requiera.

Este trabajo contiene el marco teórico, que fue la recolección e información de ejemplares de universidades extranjeras y del país, libros, revistas y artículos científicos. El marco teórico describe los conceptos y antecedentes relacionados al tema de investigación, cada autor con sus temas relevantes.

En la metodología se utilizó el método cuantitativo y cualitativo, realizando encuestas a usuarios del Distrito de Educación La Libertad-Salinas y la entrevista al Director Distrital Master Víctor Vicente Vera Villao. En este contexto se midieron las variables gracias a una investigación correlacional, donde se observó que las variables gestión administrativa y calidad de servicios tienen un alto nivel de relación.

El resultado se obtiene de las encuestas realizadas y los cálculos fueron elaborados en el programa Microsoft Excel, la fiabilidad de las encuestas se la hizo mediante la aplicación del coeficiente Cronbach, nos dio como resultado que la encuesta es altamente confiable.

En la propuesta al conocer los resultados, se establece un plan de acción de mejoras en la atención del servicio, especialmente cuando aparecen valores negativos en cada brecha de las dimensiones, para mejorar los niveles de satisfacción, desde satisfecho a totalmente satisfecho.

Planteamiento del problema

Las instituciones públicas del Ecuador están destinadas a brindar servicios a la comunidad, el cliente llega con una necesidad de un bien o un servicio, que da a conocer y solicita respuestas de acuerdo a sus peticiones. El nivel de satisfacción de los usuarios dependerá de un liderazgo administrativo gerencial y del personal administrativo comprometido con su trabajo y con los clientes. En la Constitución de la República del Ecuador (2021) menciona que: Serán llamados servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. (Art. 29)

En la provincia de Santa Elena existen algunos Ministerios y Distritos que se clasifican en: Ministerio de Inclusión, Económico y Social, Distritos de Salud y Educación, Ministerio de Transportes y Obras Públicas, entre otros, quienes deberán brindar un servicio de calidad, cumpliendo los procesos de planificación, organización, dirección y control garantizando una buena atención. Es por esta razón que (Tovar y Palma, 2011) citado por (Acosta, 2022) menciona que:

El estudio de la gestión administrativa reincide en la necesidad de una revisión completa, para el alcance de objetivos con base en los niveles jerárquicos de la entidad, en cuanto a su estructura, y participación individual de sus integrantes, contribuyendo así, al fortalecimiento administrativo y así brindar una buena calidad del servicio al usuario (p. 4).

Según la Norma ISO 9001 (2008) en su literal 8.2.1 concerniente a la satisfacción del cliente menciona que:

La organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización, lo que resalta la importancia sobre la calidad del producto entregado, considera de carácter prioritario la comunicación con el cliente ya que a través de ella se logra conocer lo que piensa y siente, mientras más fluida sea la misma se logrará servirle de mejor forma y superar sus expectativas, y un factor importante es

el servicio post venta que proporciona a la empresa información para el aprovechamiento de las fortalezas y contrarrestar las debilidades del servicio brindado. (Torres et al., 2019).

En el cantón La Libertad, está el Distrito 24D02 La Libertad-Salinas Educación, ubicado en el barrio San Francisco, calle 10, junto a la Unidad Educativa Dr. Luis Célleri Avilés. Se brinda atención al usuario de lunes a viernes, cuenta con un personal administrativo calificado, y una Dirección Distrital comprometida con la comunidad en ofrecer una atención de calidad y calidez. De manera mensual se reciben aproximadamente 250 trámites Quipux y 120 trámites MOGAC de usuarios, cada uno de ellos con necesidades diferentes. Sin embargo, debe existir un control de calidad en los procesos administrativos para que se dé cumplimiento en las respuestas que espera el usuario, evitando la acumulación de trámites, atrasos en respuestas. Dando respuesta a los procesos se dará cumplimiento a objetivos y metas dispuestas por los organismos superiores, logrando el buen desempeño de los funcionarios públicos y a los usuarios llegarán a su alto nivel de satisfacción gracias a una buena gestión administrativa.

Este trabajo de investigación nace ante la necesidad de aplicar el modelo SERVQUAL de la calidad de servicio que recibe el usuario del Distrito de Educación La Libertad – Salinas y que nos posibiliten contar con estrategias que permitan el adecuado desempeño de los analistas distritales, desde el punto de vista de los usuarios.

Formulación del problema

¿De qué manera la gestión administrativa afecta la calidad de servicio de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad-Salinas?

Delimitación del problema

CAMPO: Ciencias Administrativas.

ÁREA: Administración Pública

PROVINCIA: Santa Elena

CANTONES: La Libertad y Salinas

DIRECCIÓN DEL DISTRITO: Barrio San Francisco, avenida sin nombre y calle 10, contiguo a la Unidad Educativa Dr. Luis Célleri Avilés.

Justificación

La justificación teórica de la presente investigación se basa en aportes teóricos y científicos de las siguientes variables: Gestión administrativa, calidad de servicio, niveles de eficiencia que mediante una metodología investigativa y análisis se verán los factores que están afectando a la gestión administrativa para definir las soluciones, acciones, estrategias y brindar un servicio de calidad a los usuarios.

En el Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación se realizan diferentes procesos por lo que la demanda aumenta, y deben garantizar una buena atención al público, transparente, confiable, y que se sienta seguro de que el trámite que realiza tenga una respuesta favorable, por esa razón el personal administrativo debe ser calificado y apto para atender, responder y servir a todas las personas que llegan al distrito por diferentes necesidades.

La Unidad de Atención Ciudadana trabaja con 2 sistemas gubernamentales que son el Sistema de Gestión Documental Quipux y Módulo de Atención Ciudadana (MOGAC), realizando trámites de acuerdo a las necesidades de los usuarios mediante documentación física o vía correo electrónico y recibir la respuesta esperada, además de consultar inquietudes.

Cuando un ciudadano va a ingresar un trámite y no posee Quipux, inmediatamente la persona autorizada le crea un registro que le servirá para trámites futuros, que consiste en dar el número de cédula, número de celular, correo electrónico y dirección domiciliaria. Todo documento que llegue a Distrito de Educación La Libertad – Salinas, será ingresado al Sistema de Gestión Documental.

El MOGAC es un aplicativo en línea del Ministerio de Educación del Ecuador, que proporciona a las plataformas de Atención Ciudadana, además a la posibilidad de mantener

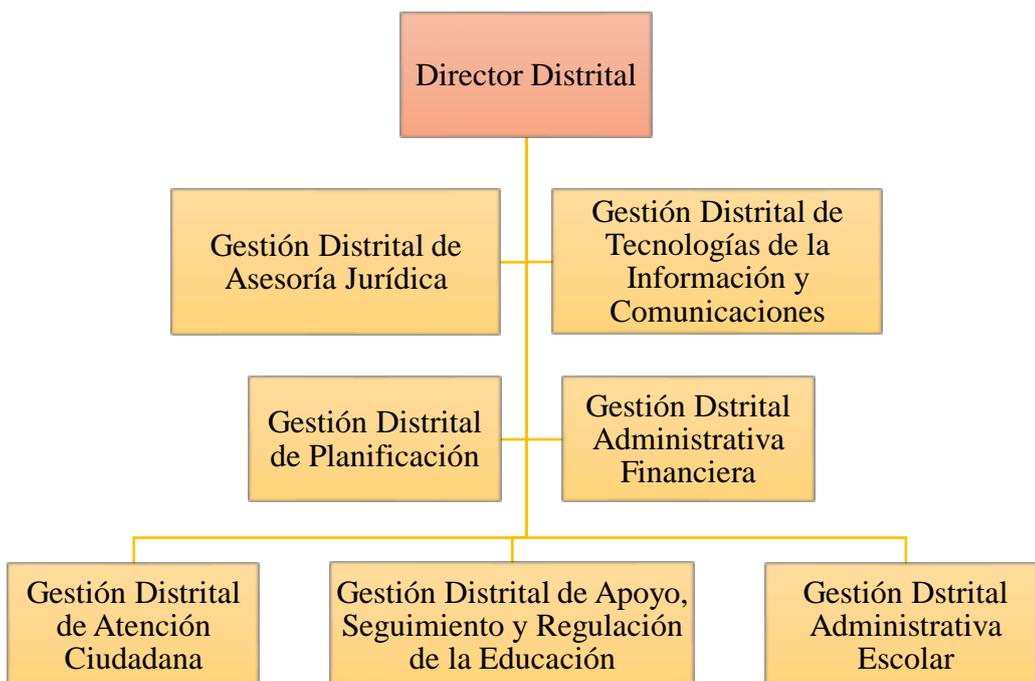
un control local en tiempo real sobre todos los requisitos ingresados por los ciudadanos, a través de diversos módulos que permite la generación de turnos, registros, informes, respuestas y archivos de procedimientos dentro de cada distrito a nivel nacional.

Los trámites MOGAC que más ingresan son los siguientes:

- Legalización de documentos para el exterior.
- Certificados de promoción de instituciones educativas desaparecidas.
- Legalización de cuadros de promoción de instituciones, particulares, fiscomisionales, municipales.
- Emisión de Duplicado de títulos.
- Reconocimientos de estudios realizados en el exterior.
- Homologación de títulos obtenidos en el exterior.
- Rectificación de datos personales de estudiante.
- Exámenes de ubicación para la inserción del nivel educativo.
- Refrendación de actas de grado.

Distrito 24D02 La Libertad- Salinas, se conforman por las siguientes Áreas:

Imagen 1: Organigrama de Direcciones Distritales



Fuente: Ministerio de Educación

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Objetivos

Objetivo General

Determinar la calidad de servicios administrativos con los usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas mediante la aplicación del modelo de calidad de servicio SERVQUAL.

Objetivos específicos

Evaluar las percepciones de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad - Salinas sobre la calidad de los servicios administrativos actuales utilizando las dimensiones clave del modelo SERVQUAL.

Identificar las brechas existentes entre las expectativas y las percepciones de los usuarios en relación con la calidad de los servicios administrativos en el Distrito de Educación La Libertad - Salinas, según las cinco dimensiones de SERVQUAL.

Establecer acciones de mejoras en la atención de servicio al usuario en el Distrito de Educación La Libertad- Salinas, considerando los resultados de las brechas entre expectativas y percepciones identificadas en el modelo SERVQUAL.

Planteamiento Hipotético

Es toda proposición que procura responder, de manera tentativa, al problema de investigación, denominándose así, como hipótesis, ideas a defender o preguntas científicas, según el tipo de investigación de que se trate y el área del conocimiento. Dependiendo de la naturaleza de la investigación escoja una de las siguientes opciones.

Hipótesis General

Ha.-Las estrategias organizacionales fortalecen la gestión administrativa para que los usuarios del Distrito de Educación La Libertad – Salinas reciban una atención de calidad y calidez.

H0.-Las estrategias organizacionales no fortalecen la gestión administrativa para que los usuarios del Distrito de Educación La Libertad – Salinas reciban una atención de calidad y calidez.

Hipótesis Específicas

Ha.-El comportamiento del personal administrativo incide en la gestión administrativa y atención al usuario del Distrito de Educación La Libertad.

H0.-El comportamiento del personal administrativo no incide en la gestión administrativa y atención al usuario del Distrito de Educación La Libertad.

Ha.-La comunicación entre usuarios y personal administrativo fortalece la gestión del Distrito de Educación La Libertad-Salinas.

H0.-La comunicación entre usuarios y personal administrativo no fortalece la gestión del Distrito de Educación La Libertad-Salinas.

Identificación de las Variables

La primera variable del tema es **Gestión Administrativa**

La segunda variable es **Calidad de Servicio**

Capítulo I: Marco teórico

1.1.Marco Referencial

El presente proyecto está basado en grandes ejemplares de Universidades en Maestría de Administración Pública y artículos científicos relacionados con el tema de investigación, siendo relevantes las siguientes variables: Gestión Administrativa y calidad de servicio.

La gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato” Este estudio tiene como finalidad evaluar el nivel de satisfacción y aceptación por parte de los usuarios. Se desarrolló con el tipo de investigación descriptiva y correlacional, toda la información recolectada fue procesada a través del Software SPSS. Para esta investigación el instrumento utilizado fue la encuesta. Mediante alfa de Cronbach se identifica la validez del cuestionario, mostrando la relación que existe con sus variables en los datos presentados que tienen una alta relación, dando una fiabilidad del 0,925%, es decir, que los ítems se encuentran relacionados entre sí lo que demuestre su alto grado de fiabilidad. (Acosta, 2022)

El trabajo de investigación de Pozo (2023), tiene como objetivo comprobar la analogía de la administración y el análisis de la recopilación de la información mejorando la calidad del servicio de los Centros de Fortalecimiento Familiar regentado por el GAD Provincial de Santa Elena. La investigación científica fue correlacional y descriptiva, con un enfoque mixto, los métodos fueron bibliográficos, analíticos, inductivo y transversal, las técnicas utilizadas fueron la entrevista y la encuesta, el modelo Servqual para promotores y usuarios. Se obtuvo como resultado la relación entre las variables. Se determina la percepción y brechas de insatisfacción en el servicio a los usuarios. Se finaliza la investigación con una propuesta que corrija las inconsistencias en la administración e insatisfacción del servicio.

Para Castro (2023), en su trabajo de titulación tiene objetivo establecer los mecanismos de la planificación estratégica en la calidad del servicio público brindado en el GAD de Pedro Carbo. La investigación se realizó con un estudio analítico – descriptivo, utilizando el enfoque mixto y determina los resultados como componentes técnicos que sean

capaz de ofrecer los servicios del municipio, comparando con los resultados de eficiencia realizados por las rendiciones de cuentas administrativas del período 2017-2021. Se utilizó la encuesta Servqual, para conocer la percepción de satisfacción que presentan los usuarios en ventanilla de la empresa. Los resultados permiten elaborar una propuesta o plan de mejoras para disminuir los niveles de contratación de méritos y oposición, y otros mecanismos que normalicen actividades comerciales, para disminuir la dependencia de la transferencia del Gobierno Central. Al final se aplicó las encuestas de satisfacción con la compra de máquinas virtuales permitiendo verificar el Plan de acción que promuevan estándares de calidad en el servicio público.

El objetivo de la gestión administrativa es valorar su impacto en la calidad de servicio en el Registro Civil de Babahoyo, período 2020, identificando sus funciones administrativas con los usuarios, diagnosticando el índice de satisfacción de los usuarios en la calidad de servicio y finalmente elaborar un plan para el mejoramiento de la calidad del servicio. La investigación fue analítica, explicativa y de campo, el método deductivo e inductivo permitió conocer las variables; así mismo se utilizó las técnicas de investigación, la entrevista, encuestas, con preguntas elaboradas para los usuarios de la institución, se pudo determinar las consecuencias originadas en la administración. La aplicación de este proyecto permitirá una mejora continua en el servicio individualizado en el Registro Civil. (Vargas, 2021)

La presente investigación tiene como objetivo, que la gestión administrativa permite desarrollar a toda empresa mediante la oportuna y buena utilización del talento humano ya que las personas son el elemento fundamental en el mejoramiento de la transformación y comercialización de bienes o prestación de servicios, que como resultado se demuestra en la rentabilidad del negocio. (Ramírez et al., 2017)

La administración de servicio de salud es una disciplina que a lo largo de la historia de la administración general se ha analizado y visionado. Su propósito esencial es la integración eficiente y efectiva de los recursos humanos, físicos y económicos, para lograr una atención óptima de servicio de salud al paciente con el menor impacto o ambiente. (Rojas et al., 2020)

1.2.Marco Conceptual

1.2.1. Gestión Administrativa

(Torres et al., 2020) cómo se citó en (Perez, 2022) menciona que:

La gestión administrativa en el mundo de la tecnología e información genera un valor agregado en la construcción de un gobierno electrónico que gestiona la información y la calidad de servicio a través de la eficiencia y eficacia administrativa de las instituciones públicas (p. 1083).

Los factores que definen el nivel de gestión en las empresas pueden ser clasificados en factores internos y externos. Los factores internos son aquellos que dependen concisamente de la organización y sobre los cuales la información puede actuar; entretanto los factores externos no dependen de la investigación o información previa. Los factores Internos pueden ser agrupados en tres áreas: calidad, eficiencia e innovación. Se entiende por calidad a productos y servicios que atienden a determinados patrones de bienestar al cliente. (Gavilanez y Espin, 2018)

La satisfacción laboral en la gestión administrativa es como se siente el trabajador en su ambiente de trabajo, los colaboradores de estas instituciones no están del todo satisfechos, por las bajas remuneraciones, los ambientes de trabajo inadecuados y el deficiente liderazgo. La gestión administrativa necesita de estrategias que permita direccionar la organización, pues eso ayuda al cumplimiento de metas, la dirección, organización, control y planificación deben ser utilizados adecuadamente. La satisfacción laboral es direccionada por el área de los recursos humanos quien toma en cuenta a los colaboradores como el centro de toda organización para reconocer y motivar el desempeño laboral. (Saavedra y Delgado, 2020)

La gestión administrativa como elemento fundamental dentro de la administración, y aspecto aglutinador y sistémico, han sido el soporte y sostén del desarrollo empresarial, económico, social y tecnológico del planeta en los últimos siglos y en especial las últimas décadas. La gestión administrativa es un proceso que contempla cuatro funciones fundamentales: planificación, organización, dirección y control. (González et al., 2020)

La razón fundamental de la investigación es plantear estrategias para mejorar la Calidad de Servicio, cambiando el pensamiento tradicional y obsoleto, para aceptar los cambios que se están operando dentro de la institución, ya que una buena Gestión Administrativa favorece al logro de los objetivos institucionales y se logrará un mejor servicio a la comunidad, que es la razón de existir de los municipios. (Calero, 2017)

1.2.1.1.Gestión

Como lo menciona Ducker (2018) que la gestión es entrecruzar funciones para originar una nueva política corporativa y organizar, planear, controlar, y dirigir los recursos de una organización con el objetivo de lograr sus metas trazadas con eficiencia y eficacia a través del recurso humano que son la razón de ser de toda organización.

1.2.1.2.Administración

Todas las decisiones en la empresa deben orientarse hacia la consecución de los objetivos (claves en todos los niveles de la empresa). Las empresas como grupos de individuos que aúnan sus esfuerzos para lograr un objetivo común, poseen unos principios básicos de organización, iguales para todas, pero su puesta en práctica depende de la naturaleza de la compañía (Garrido y Romero, 2021).

1.2.1.3.Estrategias

Se puede apreciar que según López (2018) “una buena gestión comienza siempre por una buena planificación”.

1.2.2. Calidad de Servicio

Según el diccionario de la Real Academia Española “Es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad, en este caso es la respuesta acertada hacia una queja, consulta o duda (Española, 2019).

Los nudos críticos de gestión que dificultan la calidad de los servicios, son: las deficiencias en el seguimiento del servicio, la comprensión al usuario, las dificultades para

resolver reclamos, la atención virtual deficiente y las instalaciones no modernas. Se recomienda realizar una propuesta innovadora en la gestión de la calidad del servicio municipal, para la solución a esta problemática. (Castillo et al., 2020)

1.2.2.1. Calidad total

“La calidad es el objetivo de las actividades que se realizan en una empresa y es el cliente el que percibe el resultado global” (Sanchez, 2019).

1.2.2.2. Atención al cliente y calidad en el servicio

Dentro de los conocimientos básicos que debe recibir el trabajador que se dedique a la atención al cliente destacan las nociones de calidad de servicio y las características del servicio o producto ofrecido, así como los procedimientos y las normas de trabajo (Mateo de Pablo, 2019).

1.2.2.3. Atención al cliente

Según (Menéndez J, & Motto A, 2014) la calidad del servicio es una parte fundamental en el proceso de venta del establecimiento. Todos los departamentos existen, precisamente, para atraer clientela, vender y rentabilizar el establecimiento. Pero el contacto directo con el cliente, lo tiene el personal de servicios, que debe vender lo que otros han hecho, empleando sus habilidades y conocimientos según (Massuh, 2021).

Según (Da Silva, D; Web, L; Seo Associate, Productor, 2020) es el conjunto de prácticas destinadas a resolver problemas de los consumidores. Generalmente presentada por el equipo técnico, la atención al cliente en dar respuestas a necesidades y consultas; y promover el buen uso de los productos vendidos de una empresa. (Baque et al., 2022)

Es la relación de actividades que desarrollan diversas organizaciones identificando las necesidades básicas de los clientes, utilizando diferentes estrategias de marketing para cubrir las expectativas que el cliente pueda tener, la satisfacción se convierte en fidelización. (Gil, 2019).

1.2.2.4.Satisfacción al cliente

Los clientes presentan 3 niveles de satisfacción, insatisfechos que no cumplen sus expectativas, satisfechos los que cumplen sus expectativas, y el cliente complacido cuando excede sus expectativas, depende de la experiencia que pasó el cliente se mide el nivel de satisfacción, La calidad del trato al cliente es la pauta principal a la lealtad hacia una empresa. (Paredes, 2020).

1.2.2.5.Importancia de la atención al cliente, consumidor y usuario

Hoy en día clientes, consumidores y usuarios tienen un mayor poder ante las empresas, es decir, si no están contentos con el producto adquirido o los servicios prestados, se cambiarán a otra empresa. La principal fuente de ingreso de las empresas de consumo proviene de las ventas y servicios ofertados, por lo que atender y cuidar a los clientes se ha convertido en una prioridad para las empresas porque el éxito y su rentabilidad depende de ellos. Un usuario insatisfecho producirá pérdidas en ventas porque además de no comprar pasará el mensaje a sus allegados y conocidos con opiniones negativas del servicio o producto. En cambio, con el usuario satisfecho incrementarán las ventas debidas a las repetidas compras y los mensajes positivos a sus allegados. (López, 2020).

1.2.3. Modelo Servqual

El modelo de la calidad de servicio está hecho por las mismas funciones que los modelos de tipo administrativo, tienen en cuenta la planificación, ejecución, evaluación, como también la propuesta de acciones correctivas y preventivas que debe repetirse consecutivamente para alcanzar la excelencia. Los sistemas de calidad contienen varias técnicas de gran relevancia para la obtención de los objetivos de carácter organizacional, en referencia a la escala SERVQUAL, que es un método para otorgar una calificación numérica a los otros elementos del servicio al usuario. (Castillo L. , 2018)

Es necesario mencionar, que en este cuestionario se puede adaptar a las necesidades de medición de un estudio específico, así como las características de la organización donde se aplique, la medición del cuestionario SERVQUAL, se puede realizar mediante la escala de Likert, con escala del 1 al 5. (Bustamante et al., 2019)

Para que un servicio pueda ser considerado de calidad, la percepción positiva del cliente, debe ser consciente, es decir, debe ocurrir repetidamente, no solo con uno, sino con varios consumidores, en distintas ocasiones. Esta labor no es fácil, por lo que la aplicación de un modelo de medición de los servicios resulta efectiva para orientar a las organizaciones a adoptar una cultura de calidad en el servicio. Para el caso que nos ocupa consideramos más aplicable el modelo SERVQUAL. (Quintila et al., 2019)

Las dimensiones de calidad son:

1.2.3.1.Elementos Intangibles:

Dimensión de fiabilidad. - Se basa en la percepción del usuario sobre la capacidad de la entidad de prestar el servicio acordado en la forma y plazos establecidos, representa la capacidad organizativa y de recursos para hacerlo de manera eficiente y sin fallos, para lo cual son necesarios procesos eficientes y personal calificado para ejecutarlos, de lo contrario existe el riesgo de perder la confianza de los usuarios. (Ministerio del Trabajo, 2020)

Dimensión de capacidad de respuesta. – El servicio debe dar las respuestas cuando lo demanda el usuario, atendiendo las necesidades económicas y sociales de hoy en día, esta dimensión responde a la rapidez y/o puntualidad de su solución. (2020)

Dimensión de seguridad. – El usuario debe sentir seguridad al momento de realizar sus trámites e inspirar confianza y que proyecte una óptima imagen de que la entidad tiene procesos claros y eficientes. (Ministerio del Trabajo, 2020)

Dimensión de empatía. - Entender relación entre personas y la calidad se basa no sólo en la cortesía profesional, sino en entender y resolver las necesidades por las que el usuario requiere determinado servicio. En este sentido, es necesario mantener informados a los usuarios de un servicio a lo largo de todo el proceso con la información relevante para el mismo. (Ministerio del Trabajo, 2020)

1.2.3.2.Elementos Tangibles:

Infraestructura. - Son la parte visible del servicio y del proceso correspondiente y lo conforman la apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, señalética, etc. (Ministerio del Trabajo, 2020)

El análisis para mejorar la satisfacción del usuario, se lo realiza mediante las brechas que proporcionan la información que necesita la empresa para conocer las necesidades del usuario: (Begoña, 2020)

Brecha 1.- Aparece al comparar las expectativas del cliente ante un servicio y la percepción de estas necesidades por parte del equipo directivo de la empresa. Estas diferencias surgen cuando la dirección de la empresa no traduce correctamente lo que quiere el usuario. (Begoña, 2020)

Brecha 2.- Surge cuando se compara la percepción que tiene el equipo directivo de la empresa de las expectativas del cliente y como se interpretan estas expectativas, es decir, aunque el equipo directivo tiene claro cuáles son las expectativas del cliente, estas no se traducen en ordenes concretas al resto de la empresa para su realización. (Begoña, 2020)

Brecha 3.- Aparece al comparar las especificaciones de calidad del servicio programadas con las especificaciones del servicio real suministrado. (Begoña, 2020)

Brecha 4.- Surge al comparar entre las especificaciones reales del servicio suministrado y la comunicación realizada. (Begoña, 2020)

Brecha 5.- Emerge al comparar las expectativas del cliente con el servicio recibido. (Begoña, 2020)

Esta herramienta es muy útil para determinar la insatisfacción de los clientes, identificar los problemas y elaborar un plan de acción a partir de las opiniones recibidas, mediante encuestas tanto previas a la contratación del servicio como posteriores. La información resultante se desagrega y pondera en función de su importancia y se incorpora a los procesos de decisión en la empresa. (Begoña, 2020)

1.3.Marco legal

1.3.1. Ley Orgánica de Servicio Público

Art 4.- Servidoras y servidores públicos. – Serán servidoras y servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. (Ministerio de Trabajo, 2020)

En la Constitución de la República Del Ecuador. - Registro Oficial 449-20 de octubre de 2008, en la sección novena para personas usuarias y consumidoras menciona: Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. (Art. 52).

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las

personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.

Art. 55.- Las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas.

Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008)

1.3.2. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

Art. 75.- Servicios Defectuosos. - Cuando los servicios prestados sean manifiestamente defectuosos, ineficaces, causen daño o no se ajusten a lo expresamente acordado, los consumidores tendrán derecho, además de la correspondiente indemnización por daños y perjuicios, a que le sea restituido el valor cancelado. Además, el proveedor de tales servicios, será sancionado con una multa de cincuenta a quinientos dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, sin perjuicio de las demás acciones a que hubiere lugar. (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2015)

Requerimiento de Información. - Sin perjuicio de la facultad de las autoridades de asistirse por la fuerza pública, será sancionado con multa de quinientos a cinco mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, el proveedor que se negare a proporcionar la información requerida por autoridad competente o que proporcionare información falsa (Art. 79).

1.3.3. Ley Orgánica de Telecomunicaciones

Según el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información a través de la Subsecretaría de Gobierno Electrónico, realiza la implantación del Sistema de

Gestión Documental Quipux, exclusivamente a las entidades de la Administración Pública Central (APC), según Acuerdo Ministerial N°718. (Asamblea Nacional, 2015)

Artículo 10.- Redes públicas de telecomunicaciones. Toda red de la que dependa la prestación de un servicio público de telecomunicaciones; o sea utilizada para soportar servicios a terceros será considerada una red pública y será accesible a los prestadores de servicios de telecomunicaciones que la requieran, en los términos y condiciones que se establecen en esta Ley, su reglamento general de aplicación y normativa que emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. (Asamblea Nacional, 2015)

“El Módulo de Atención Ciudadana MOGAC, es un sistema informático creado por el Ministerio de Educación para facilitar a los usuarios y comunidad educativa, solicitud de trámites presentando su cédula de identidad y será direccionado al área competente” (Mineduc, 2022).

Capítulo II: Marco Metodológico

2.1. Tipo de Investigación

Para Guevara, Verdessoto y Castro mencionan que “Los métodos de investigación localizan y delimitan un problema permiten recolectar datos importantes para generar hipótesis que posteriormente sean probadas o respaldadas, de esta forma se pueden tomar las decisiones más acordes al caso de estudio” (Guevara et al., 2020).

En este informe de investigación se utilizó la Investigación no experimental y:

Se encarga de observar fenómenos tal y como se generan en su ambiente natural para luego analizarlos. Es el tipo de estudio que se lleva a cabo sin la manipulación deliberada de las variables para generar un efecto sobre otras variables. El investigador no genera situaciones, sino que analiza las ya existentes (Rodríguez, 2020, p. 25).

Dentro de la investigación no experimental está la investigación correlacional que faculta al investigador medir dos variables, si una variable cambia por ende la otra variable también, por su interacción entre sí, analizando y evaluando estadísticamente su relación.

2.2. Diseño de la Investigación

La ciencia o disciplina define el enfoque o tipo de investigación científica el cuantitativo y el cualitativo, el primero de ellos tiene como finalidad explicar la realidad a través de la interacción de las variables que constituyen el fenómeno u objeto de estudio, el segundo busca comprender el hecho o situación estudiada. (Villanueva, 2022)

Los resultados permiten analizar la gestión administrativa del personal del Distrito de Educación, permitiendo la aplicación de estrategias y brindar una atención de calidad a los usuarios. Por esta razón el diseño de la investigación tiene un enfoque cuantitativo y

cualitativo; donde se analiza la situación en la que se encuentra la institución mediante instrumentos de investigación.

2.3. Población y Muestra

La población se refiere: “A ese conjunto compuesto por la totalidad de los elementos, individuos o factores que forman parte de nuestro objeto de estudio y, en un lugar y tiempo determinados, que poseen cualidades similares y tiempo determinados” (2018).

Esta investigación se realizó con los usuarios que llegaban al Distrito de Educación La Libertad- Salinas a realizar trámites de diferentes índoles, a partir de las ocho de la mañana se acercan a la Unidad Distrital de Atención Ciudadana y son atendidos por la Lic. Patricia Arteaga, para ingresos de trámites y retiro de respuestas, de la misma manera acuden a las diferentes Unidades Distritales para exponer sus inquietudes y buscar soluciones, siendo real y válida el trabajo de investigación, se obtiene una población de 4.380 usuarios atendidos anualmente.

En cambio, se considera que la muestra “Es una parte del total de la población, cuyas características resulten similares y, por lo tanto, representativas de la totalidad de la población. (2018).

Por la cantidad de usuarios que se atiende anualmente, la población es grande por lo tanto es necesario realizar la muestra aleatoria, y obtuvimos de resultado según la fórmula 366 usuarios para la aplicación de las encuestas.

n= Tamaño de la muestra

N= Universo

E= Error de muestreo (0,05)

$$n = \frac{Ni}{E^2(Ni - 1) + 1}$$

$$n = \frac{4.380}{(0.05)^2(4.380 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{4.380}{0.0025(4.379) + 1}$$

$$n = \frac{4.380}{10,95 + 1}$$

$$n = \frac{4.380}{11.95}$$

$$n = 366$$

2.4. Técnicas e instrumentos

2.4.1. Encuesta

Para (Pimienta et al., 2018) “La encuesta consiste en la elaboración de un cuestionario compuesto por un conjunto de preguntas estandarizadas, es decir, ajustada a un modelo o normas común para conocer la opinión de un grupo amplio de personas” (p. 61).

La encuesta es un instrumento en el procedimiento de la investigación cuantitativa, se elaboró una serie de preguntas que fueron dirigidas a los usuarios que llegaban al Distrito de La Libertad – Salinas, el cuestionario se elaboró en base a la calidad de servicio, satisfacción, calidad percibida y esperada. Se empleará la escala de Likert para la medición, se aplicó el modelo Servqual, por lo que se desarrolló 22 preguntas para conocer la percepción del usuario y 22 preguntas más para conocer la expectativa del mismo, todas las preguntas van enfocadas a la calidad de servicio.

2.4.2. Entrevista

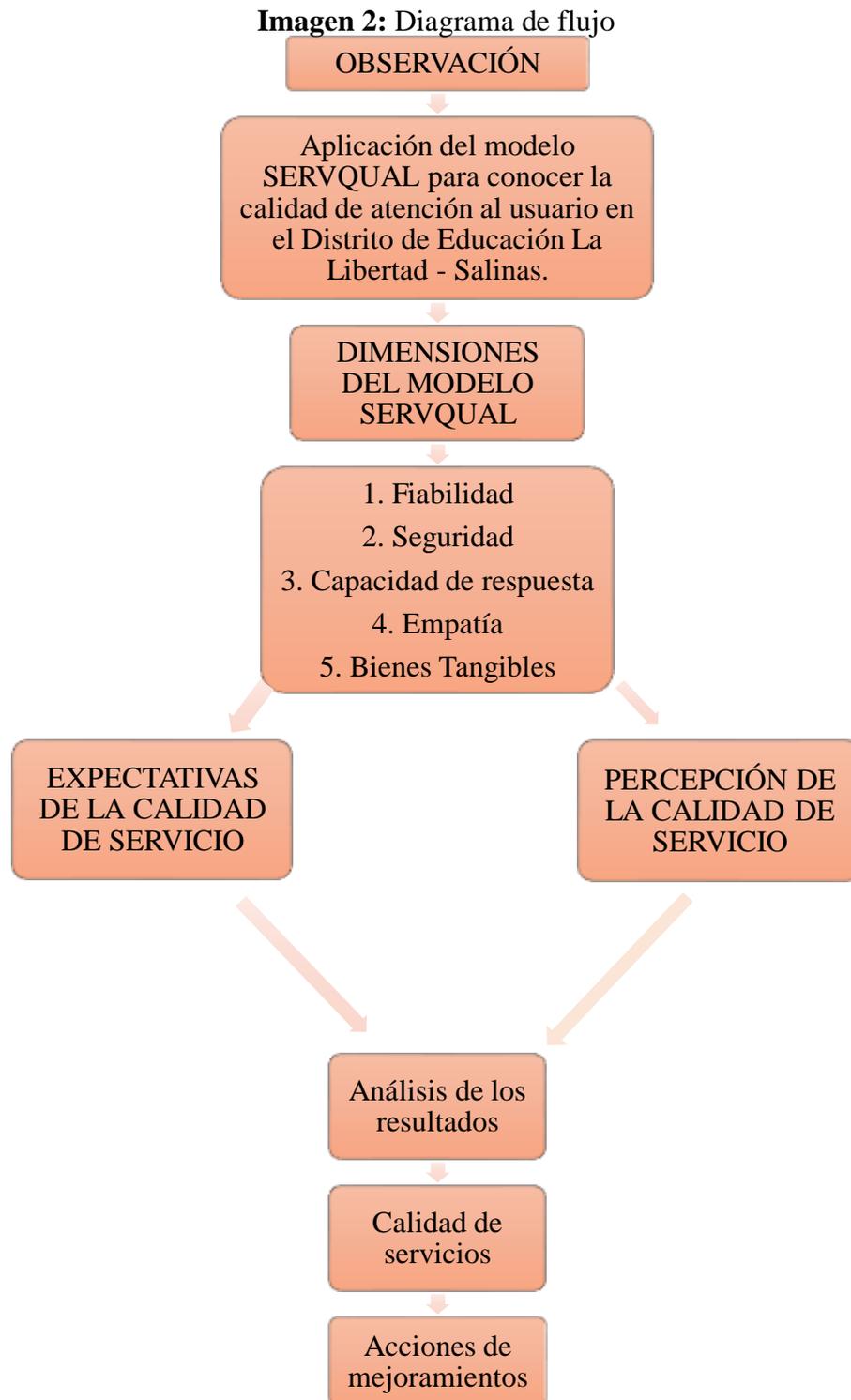
La entrevista es una investigación cualitativa y es dirigida al Director Distrital Máster Víctor Vicente Vera Villao.

Esta técnica se realiza directamente en el lugar de los hechos, con la finalidad de conocer las actividades y las atenciones que reciben los usuarios al llegar a dejar un trámite o solicitud para su ingreso, o retirar una respuesta solicitada con anterioridad en el Distrito de Educación La Libertad-Salinas.

2.4.3. Observación

El método de la observación sirvió para determinar algunos aspectos y características planteando la necesidad de aplicar el modelo Servqual a los usuarios que llegaban al Distrito de Educación La Libertad-Salinas. Se realizó un diagrama de flujo para desarrollar mejor la investigación y llevar paso a paso los objetivos establecidos.

Podemos decir que la primera etapa del proceso de investigación empieza por la aplicación del modelo Servqual en el Distrito de Educación La Libertad-Salinas, segunda etapa la elaboración de los cuestionarios para conocer lo percibido y lo esperado. Como tercera etapa se realizó el análisis de los resultados para establecer acciones.



Fuente: Elaboración propia

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Procedimiento, métodos y análisis –

Descripción de las dimensiones del modelo SERVQUAL

Tabla 1: Dimensiones modelo Servqual

Dimensiones	Elementos
Fiabilidad	Del 1 al 5
Seguridad	Del 6 al 9
Capacidad de respuesta	Del 10 al 13
Empatía	Del 14 al 18
Bienes tangibles	Del 19 al 22

Fuente: Elaboración propia

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

El modelo Servqual describe las siguientes 5 dimensiones: Dimensión de Fiabilidad con elementos del 1 al 5, Dimensión de Seguridad con elementos del 6 al 9, Dimensión de Capacidad de respuesta con elementos del 10 al 13, Dimensión de Empatía con elementos del 14 al 18 y la Dimensión de Bienes Tangibles con elementos del 19 al 22.

Descripción de los elementos de cada dimensión del modelo Servqual.

Fiabilidad

Para medir la dimensión de Fiabilidad se elaboró 5 afirmaciones, las cuales van del 1 al 5 elemento, como se ve en la tabla 2

Tabla 2: Afirmaciones de Fiabilidad

Cantidad de afirmaciones	Elementos relacionados con el cuestionario
1	Promesa de entrega de respuesta
2	Preocupa por solucionarle su problema
3	Realiza bien el servicio
4	Información a usuario
5	Tiempo de entrega de respuesta

Fuente: Elaboración propia

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Seguridad

Para medir la dimensión de Seguridad se elaboró 4 afirmaciones, las cuales van del 6 a 9 elementos, como se ve la tabla 3.

Tabla 3: Afirmaciones de Seguridad

Cantidad de afirmaciones	Elementos relacionados con el cuestionario
6	Personal administrativo de confianza
7	Confianza en sus trámites
8	Trato con amabilidad
9	Capacidad para atender inquietudes

Fuente: Elaboración propia

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Capacidad de respuesta

Para medir la dimensión de Capacidad de respuesta se elaboró 4 afirmaciones, y van del 10 a 13 elementos, como se ve en la tabla 4.

Tabla 4: Afirmaciones de Capacidad de respuesta

Cantidad de afirmaciones	Elementos relacionados con el cuestionario
10	Brindan una respuesta con rapidez
11	Muestra ayudar a los usuarios
12	Nunca se muestran ocupados
13	Comunican cuando está la respuesta

Fuente: Elaboración propia

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Empatía

Para medir la dimensión de Empatía de respuesta se elaboró 5 afirmaciones, y van desde el 14 al 18 elemento, como se ve en la tabla 5.

Tabla 5: Afirmaciones de Empatía

Cantidad de afirmaciones	Elementos relacionados con el cuestionario
14	Brinda atención personalizada
15	Se preocupade cuidar sus intereses
16	Entiende sus necesidades específicas
17	Explica detalladamente el proceso que va a necesitar
18	Escucha con atención las inquietudes y necesidades

Fuente: Elaboración propia

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Bienes tangibles

Para medir la dimensión de Bienes tangibles se elaboró 4 afirmaciones, y van desde el 19 a los 22 elementos, como se ve en la tabla 6.

Tabla 6: Afirmaciones de Bienes tangibles

Cantidad de afirmaciones	Elementos relacionados con el cuestionario
19	¿Cuenta con equipos modernos?
20	Las instalaciones físicas son visualmente atractivas
21	El personal administrativo tiene una presentación formal.
22	Los materiales como folletos, carteleras son visualmente atractivos y actualizados.

Fuente: Elaboración propia

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Luego de haber diseñado el cuestionario del modelo Servqual en bases a las 22 preguntas o afirmaciones, se desarrolló los criterios y las escalas de medición Likert.

Cuestionario para evaluar la calidad de servicio

El modelo Servqual tiene 2 componentes para medir la calidad de servicio, lo que el usuario espera y lo que el usuario percibe, cada cuestionario tiene 22 preguntas o afirmaciones.

El número de afirmaciones o preguntas fueron realizadas en base a las 5 dimensiones del modelo Servqual, tanto para las percepciones como las expectativas, sobre el servicio que reciben los usuarios en el Distrito de Educación La Libertad- Salinas.

Se les explicó a los usuarios que el cuestionario tiene escala de Likert, detallándole en un gráfico para mejor comprensión y lectura.

Tabla 7: Escala de Likert

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente o neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Fuente: Elaboración propia

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Dimensiones de cuestionario

Este modelo Servqual tiene 5 dimensiones, de la misma manera el cuestionario para la percepción y el cuestionario de la expectativa, llevan las mismas dimensiones para la medición.

Tabla 8: Dimensiones de cuestionario Servqual

DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO DEL MODELO SERVQUAL	
DIMENSIÓN	REFERENCIAS
Fiabilidad	Se refiere a dar respuesta a los usuarios de manera confiable
Seguridad	Se refiere a los conocimientos y aptitudes para brindar seguridad a los usuarios
Capacidad de respuesta	Se refiere a la disposición para dar una respuesta de parte de la institución/empresa
Empatía	Se refiere a la atención personalizada que ofrece la institución
Bienes tangibles	Se refiere a la infraestructura física, equipos de oficina, personal

Fuente: Elaboración propia

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

En este contexto, se observa en la tabla las dimensiones para medir la percepción y la expectativa de los usuarios referente a la calidad de servicio de la institución o empresa.

Afirmaciones por Dimensión

Asigna

Tabla 9: Afirmaciones por Diseño

DIMENSIÓN	AFIRMACIONES	ELEMENTOS
Fiabilidad	5 afirmaciones	Del 1 al 5
Seguridad	4 afirmaciones	Del 6 al 9
Capacidad de respuesta	4 afirmaciones	Del 10 al 13
Empatía	5 afirmaciones	Del 14 al 18
Bienes tangibles	4 afirmaciones	Del 19 al 22

Fuente: Elaboración propia

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

El gráfico nos indica que la Dimensión de Fiabilidad, la Dimensión de Empatía se les asigna 5 elementos, mientras que las Dimensiones de Seguridad, Capacidad de Respuesta y la Dimensión de Bienes Tangibles se les asigna 4 elementos, dando una totalidad de 22 elementos en el cuestionario para medir la percepción como la expectativa, es decir 22 cada cuestionario.

Interpretación de la puntuación de las brechas

Se usó la escala de Likert del 1 al 5, siendo 1 “Totalmente en desacuerdo” hasta el 5 “Totalmente de acuerdo” para poder determinar las brechas. Si nos sale 1 (Totalmente en desacuerdo), la percepción del usuario es negativa por lo tanto no cubrió con su expectativa. Si la puntuación es 5 (Totalmente de acuerdo), quiere decir que igualó o superó sus expectativas en la calidad de los servicios de la institución o empresa.

Dimensiones del modelo Servqual

La elaboración del cuestionario fue basada en el modelo de Servqual; su estructura, sus dimensiones y afirmaciones, contempla 5 escalas, “Totalmente en desacuerdo”, “En desacuerdo”, “Indiferente o neutro”, “De acuerdo”, y “Totalmente de acuerdo”.

Tabla 10: Dimensión por Servqual

		Cantidad de afirmaciones y escala				
Fiabilidad	5 afirmaciones	1	2	3	4	5
Seguridad	4 afirmaciones	1	2	3	4	5
Capacidad de respuesta	4 afirmaciones	1	2	3	4	5
Empatía	5 afirmaciones	1	2	3	4	5
Bienes tangibles	4 afirmaciones	1	2	3	4	5

Fuente: Elaboración propia

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Análisis de fiabilidad

Se utilizó el modelo Alfa de Cronbach para la muestra establecida, la cual fue calculada a partir de las correlaciones de las preguntas para ambos componentes, expectativas y percepciones, como para ambos cuestionarios, donde se tomó las correlaciones lineales de las preguntas de las afirmaciones de los cuestionarios. (Trujillo, 2022)

Se presenta la fiabilidad global, es decir de las 44 preguntas de los cuestionarios.

Tabla 11 Análisis de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° Elementos
0,98268	44

Fuente: Elaboración propia

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

El resultado de las 44 afirmaciones es de 0.98268 por lo que se asegura que las preguntas de los cuestionarios están alineadas, al ser el valor mayor que 0.80 las afirmaciones de las expectativas y percepciones tienen relación coherente entre sí, tiene mayor fiabilidad.

Análisis de fiabilidad por sección

Tabla 12: Fiabilidad por sección

Sección	Alfa de Cronbach	N° Elementos
Percepción	0,97878	22
Expectativa	0,99005	22

Fuente: Elaboración propia

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

El gráfico 12 nos muestra que en la sección percepción conformado por las 22 preguntas, nos da como resultado 0.97878 significando que el valor está alineado. El valor es mayor a 0.80 es decir que las afirmaciones de las percepciones tienen relación coherente entre sí, por lo tanto, la fiabilidad es mayor.

El gráfico 12 nos muestra que, en la sección expectativa conformado por las 22 preguntas, nos da como resultado 0.99005 significando que el valor está alineado. El valor es mayor a 0.80 es decir que las afirmaciones de las expectativas tienen relación coherente entre sí, por lo tanto, la fiabilidad es mayor.

Una vez realizado el análisis en el modelo de Alfa de Cronbach nos refleja valores mayores a 0.80 por lo que se puede asegurar que tienen alta fiabilidad como:

Fiabilidad global: 0,98268

Fiabilidad de percepción: 0,97878

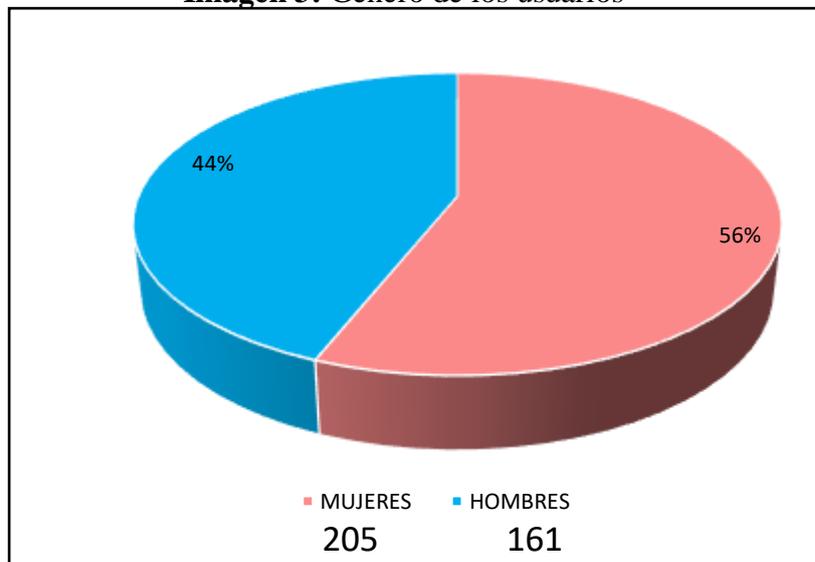
Fiabilidad de expectativa: 0,99005

Capítulo III: Resultado y discusión

Las encuestas fueron realizadas a los usuarios del Distrito de Educación La Libertad-Salinas. Se realizó mediante un cuestionario con preguntas de la escala de Likert a cada persona que visitaban las oficinas para gestionar sus trámites. La finalidad de esta encuesta fue que los usuarios expresen mediante una calificación sobre la calidad de atención percibida y una calificación sobre una calidad de atención según sus expectativas basadas en preguntas del modelo Servqual.

La encuesta fue dirigida a 366 usuarios que nos reflejó la muestra obtenida, entre ellos hombres y mujeres. El total de mujeres fue de 205 equivalente a un 56% y el total de los hombres fue de 161 equivalente a un 44%. Por lo tanto, se detalló también las diferentes edades de los encuestados y se los clasificó por rango, entre 18 y 30 años fueron 184 usuarios, de 31 a 50 años fueron 122 y de 51 a 65 años fueron 60 usuarios respectivamente.

Imagen 3: Género de los usuarios



Fuente: Elaboración propia

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Análisis de la percepción de los usuarios en la calidad de servicios del Distrito de Educación La Libertad-Salinas.

Fiabilidad

1.- ¿El Distrito 24D02 La Libertad Salinas Educación le promete entregar la respuesta de su trámite en el tiempo establecido, lo cumple?

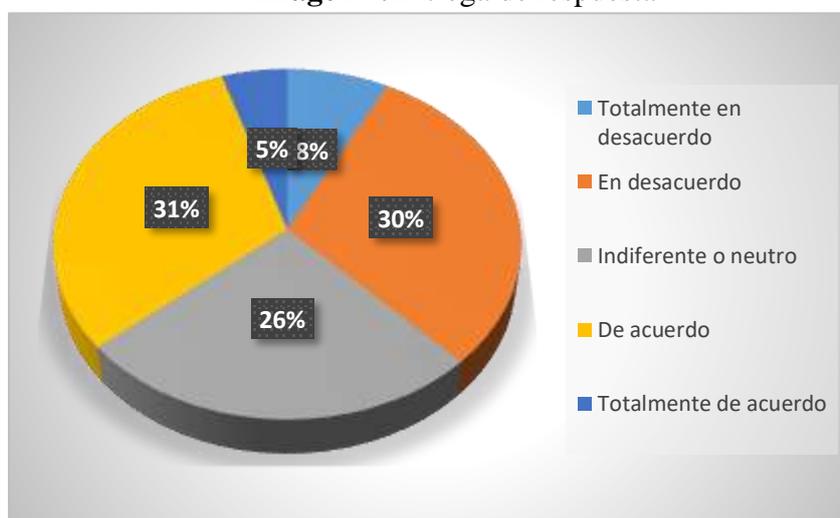
Tabla 13: Entrega de respuesta

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	28	7.65
En desacuerdo	110	30.05
Indiferente o neutro	96	26.23
De acuerdo	114	31.15
Totalmente de acuerdo	18	4.92
TOTAL	366	100

Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Imagen 4: Entrega de respuesta



Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Interpretación: De la tabla 13 se observa que el 31% de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad-Salinas tienen la percepción de la entrega del trámite en el tiempo establecido y están de acuerdo, mientras que un 30% están en desacuerdo, un 26% le es indiferente, un 8% está totalmente en desacuerdo y un 5% está totalmente de acuerdo.

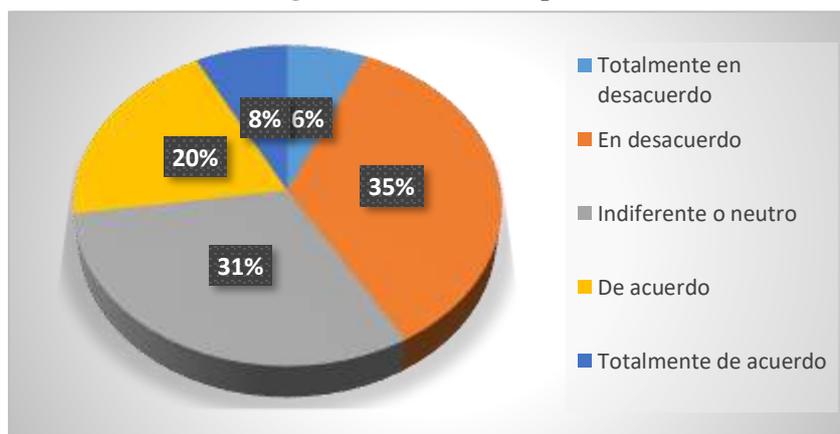
2.- ¿El Distrito 24D02 La Libertad-Salinas Educación se preocupa por solucionarle su problema?

Tabla 14: Solución de problemas

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	24	6.56
En desacuerdo	128	34.97
Indiferente o neutro	114	31.15
De acuerdo	72	19.67
Totalmente de acuerdo	28	7.65
TOTAL	366	100

Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas
Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Imagen 5: Solución de problemas



Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas
Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Interpretación: De la tabla 14 se observa que el 35% de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad-Salinas tienen la percepción de que se preocupa menos por solucionarle su problema y están en desacuerdo, mientras que un 31% están indiferente, un 20% están de acuerdo, un 8% están totalmente de acuerdo y un 6% está totalmente en desacuerdo.

3.- ¿El Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación realiza bien el servicio desde el primer momento en que la/lo atiende?

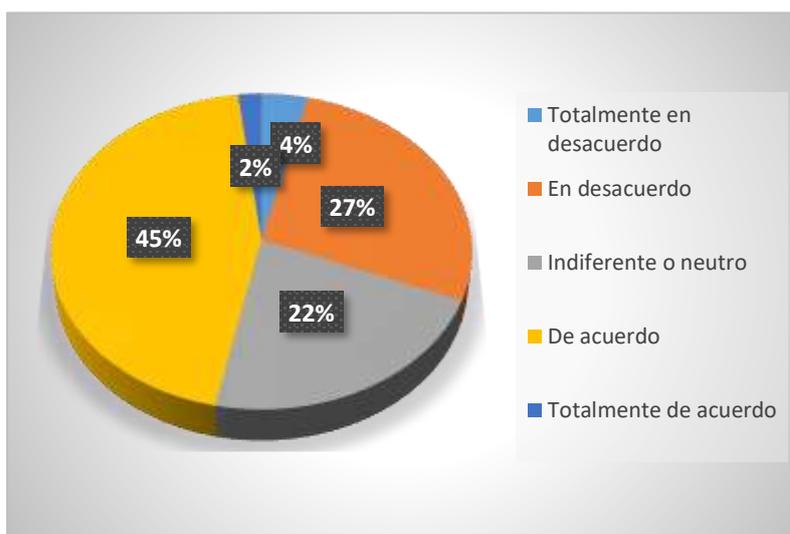
Tabla 15: Servicio brindado

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	14	3.83
En desacuerdo	100	27.32
Indiferente o neutro	81	22.13
De acuerdo	164	44.81
Totalmente de acuerdo	7	1.91
TOTAL	366	100

Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Imagen 6: Servicio Brindado



Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Interpretación: De la tabla 15 se observa que el 45% de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad-Salinas tienen la percepción de que se realiza bien el servicio desde el primer momento en que lo atiende y de acuerdo, mientras que un 27% están en desacuerdo, un 22% le es indiferente, un 4% está totalmente en desacuerdo y un 2% está totalmente de acuerdo.

4.- ¿El Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación mantiene informado a los usuarios sobre los procesos a realizar?

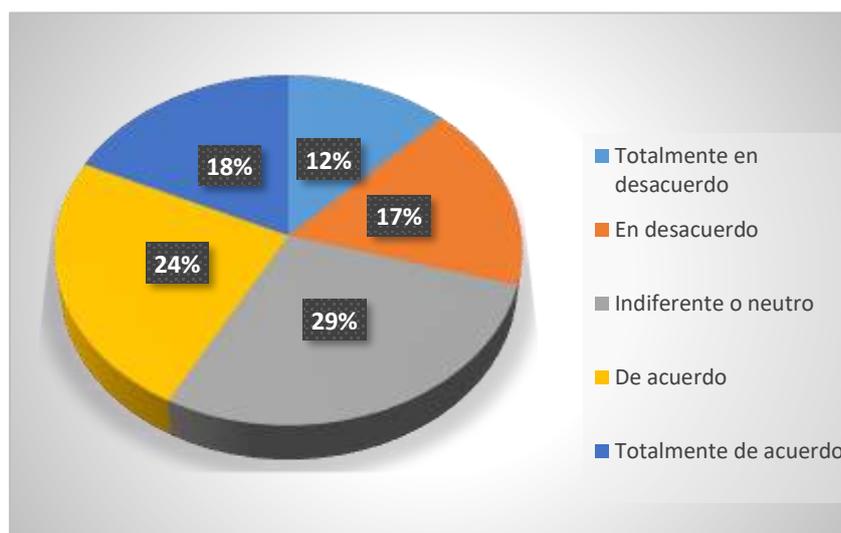
Tabla 16: Información a los usuarios

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	45	12.30
En desacuerdo	63	17.21
Indiferente o neutro	104	28.42
De acuerdo	88	24.04
Totalmente de acuerdo	66	18.03
TOTAL	366	100

Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Imagen 7: Información a los usuarios



Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Interpretación: De la tabla 16 se observa que el 29% de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad-Salinas tienen conocimiento de lo que se realiza en cada departamento entonces su percepción de le es indiferente, mientras que un 24% están de acuerdo, un 18% perciben que, si se mantienen informados por lo que están totalmente de acuerdo, un 17% están en desacuerdo y un 12% está totalmente en desacuerdo.

5.- ¿El Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación entrega en el tiempo que usted necesita la respuesta de su trámite?

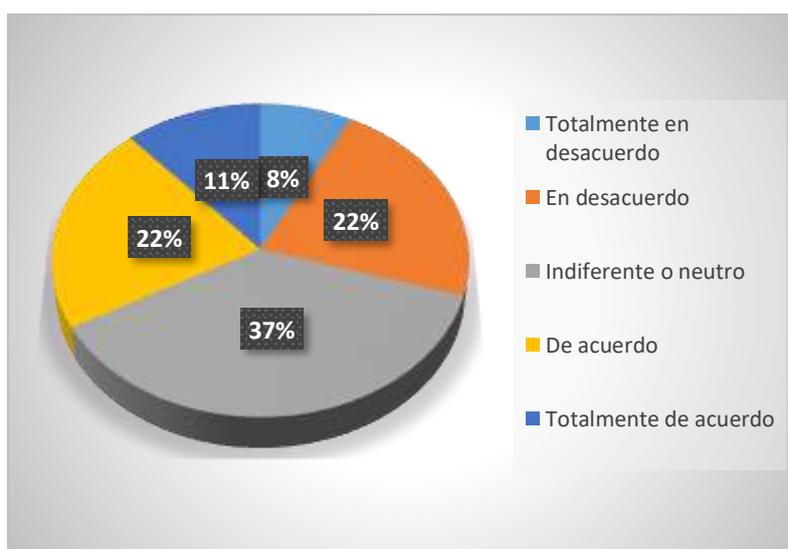
Tabla 17: Respuesta del trámite

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	28	7.65
En desacuerdo	81	22.13
Indiferente o neutro	136	37.16
De acuerdo	79	21.58
Totalmente de acuerdo	42	11.48
TOTAL	366	100

Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Imagen 8: Respuesta del trámite



Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Interpretación: De la tabla 17 se observa que el 37% de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad-Salinas realizan sus trámites y tienen la percepción de que la entrega de la respuesta toma su tiempo y les es indiferente, mientras que un 22% están tanto de acuerdo como en desacuerdo, un 8% está totalmente en desacuerdo y un 11% está totalmente de acuerdo.

Seguridad

6.- ¿El Distrito 24D02 La Libertad-Salinas Educación tiene un personal administrativo que le genera confianza?

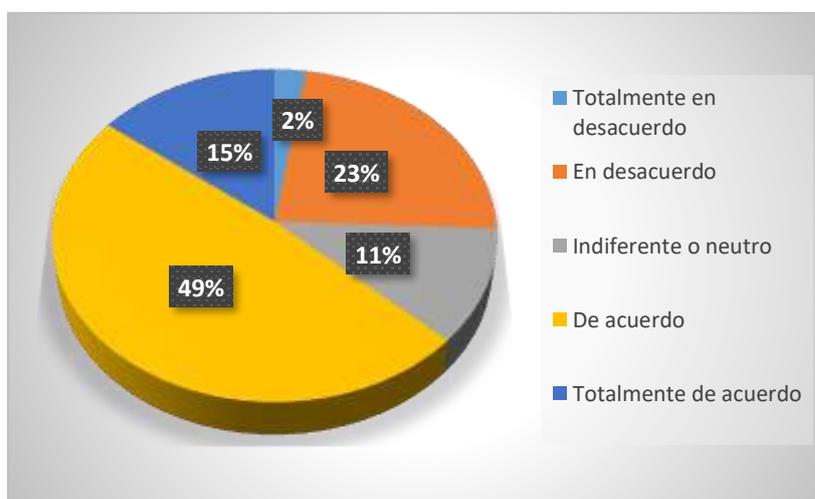
Tabla 18: Personal Administrativo

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	9	2.46
En desacuerdo	85	23.22
Indiferente o neutro	41	11.20
De acuerdo	178	48.63
Totalmente de acuerdo	53	14.48
TOTAL	366	100

Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Imagen 9: Personal Administrativo



Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Interpretación: De la tabla 18 se observa que el 49% de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad-Salinas tienen la percepción de que tiene un personal administrativo que le genere confianza y están de acuerdo, mientras que un 23% está en desacuerdo, un 15% está totalmente de acuerdo, un 11% le es indiferente y un 2% está totalmente en desacuerdo.

7.- ¿Se siente confiado en hacer sus trámites en el Distrito 24D02 La Libertad-Salinas Educación?

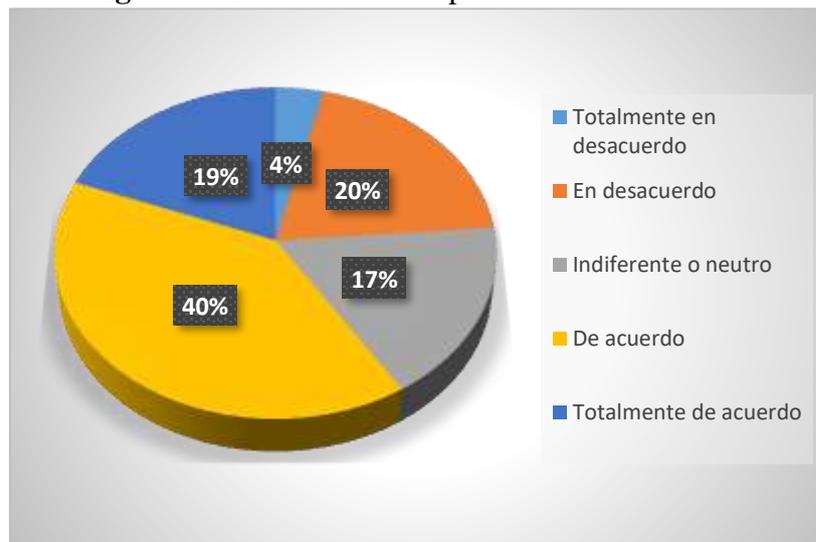
Tabla 19: Confianza en el personal administrativo

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	14	3.83
En desacuerdo	73	19.95
Indiferente o neutro	63	17.21
De acuerdo	146	39.89
Totalmente de acuerdo	70	19.13
TOTAL	366	100

Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Imagen 10: Confianza con el personal administrativo



Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Interpretación: De la tabla 19 se observa que el 40% de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad-Salinas tienen la percepción de que se sienten confiados en hacer sus trámites y están de acuerdo, mientras que un 20% están en desacuerdo, un 19% está totalmente de acuerdo, un 17% les es indiferente y un 4% está totalmente en desacuerdo.

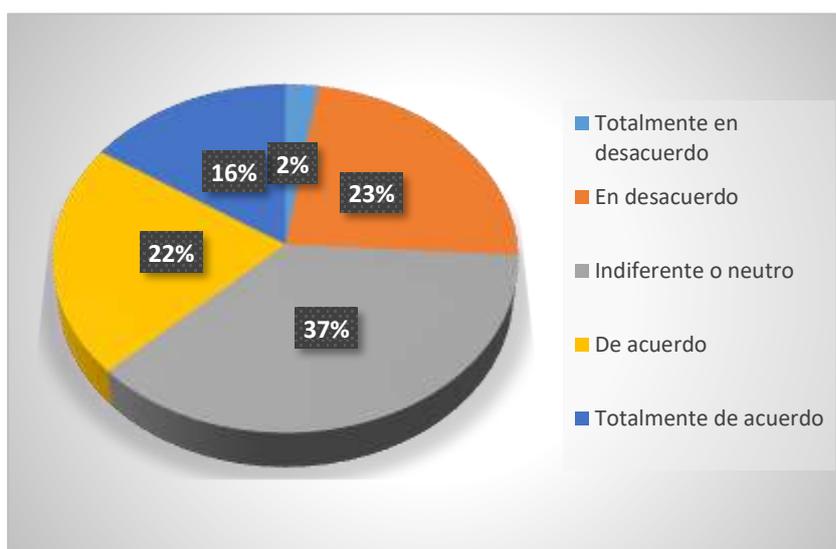
8.- ¿El personal administrativo del Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación tienen la suficiente capacidad de atender sus inquietudes?

Tabla 20: Trato del personal Administrativo

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	9	2.46
En desacuerdo	86	23.50
Indiferente o neutro	135	36.89
De acuerdo	79	21.58
Totalmente de acuerdo	57	15.57
TOTAL	366	100

Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas
Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Imagen 11: Capacidad del personal administrativo



Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas
Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Interpretación: De la tabla 20 se observa que el 37% de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad-Salinas tienen la percepción de que tiene un personal administrativo con la capacidad de atender sus inquietudes sin embargo le es indiferente, mientras que un 23% está en desacuerdo, un 22% de los usuarios que está de acuerdo, un 16% está totalmente de acuerdo y un 2% está totalmente en desacuerdo.

9.- ¿El personal administrativo del Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación lo/la trata con amabilidad?

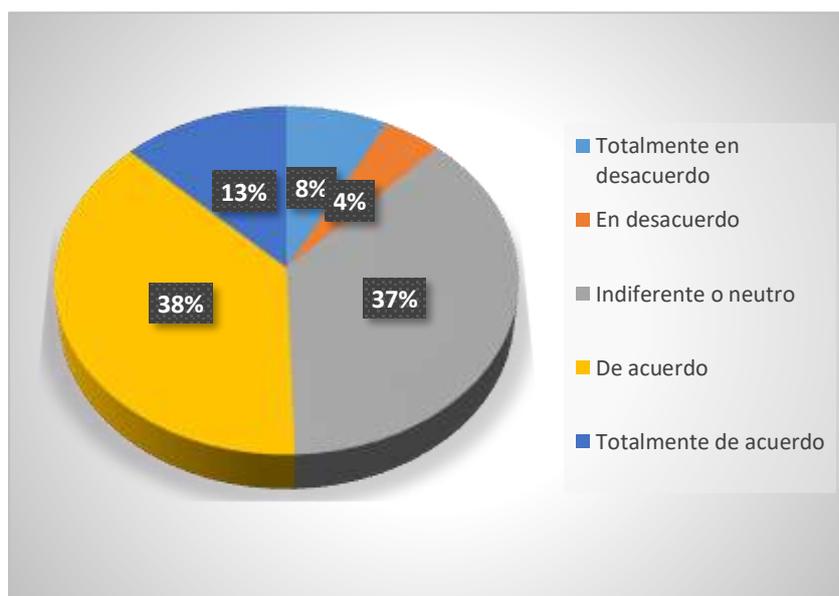
Tabla 21: Trato con el personal administrativo

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	28	7.65
En desacuerdo	16	4.37
Indiferente o neutro	137	37.43
De acuerdo	139	37.98
Totalmente de acuerdo	46	12.57
TOTAL	366	100

Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Imagen 12: Capacidad del personal administrativo



Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Interpretación: De la tabla 21 se observa que el 38% de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad-Salinas tienen la percepción de que el personal administrativo lo trata con amabilidad y están de acuerdo, mientras que un 37% le es indiferente, un 13% está totalmente de acuerdo indiferente, un 8% está en totalmente en desacuerdo y un 4% está en desacuerdo.

Capacidad de respuesta

10.- ¿El personal administrativo del Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación Le brindan una respuesta con rapidez?

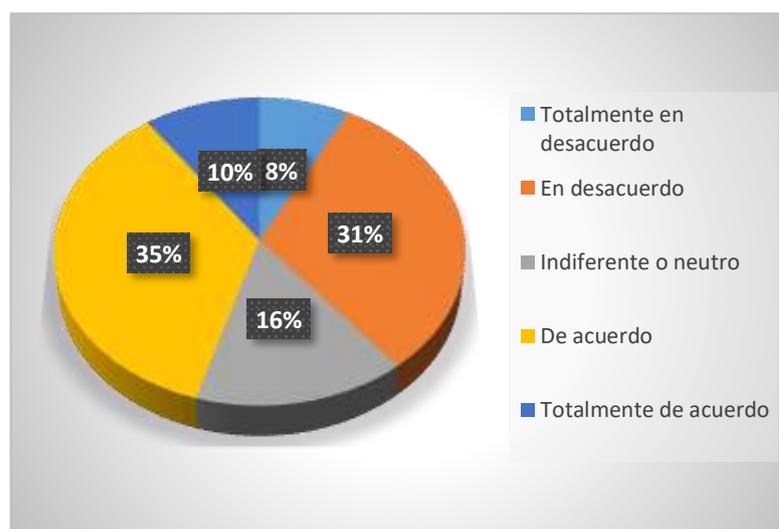
Tabla 22: Respuesta con rapidez

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	28	7.65
En desacuerdo	115	31.42
Indiferente o neutro	57	15.57
De acuerdo	130	35.52
Totalmente de acuerdo	36	9.84
TOTAL	366	100

Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Imagen 13: Respuesta con rapidez



Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Interpretación: De la tabla 22 se observa que el 35% de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad-Salinas tienen la percepción de que tiene un personal administrativo le da una respuesta con rapidez y están de acuerdo, mientras que un 31% están en desacuerdo, un 16% le es indiferente, un 10% está en desacuerdo y un 8% está totalmente en desacuerdo.

11.- ¿El personal administrativo del Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación muestran en ayudar a los usuarios?

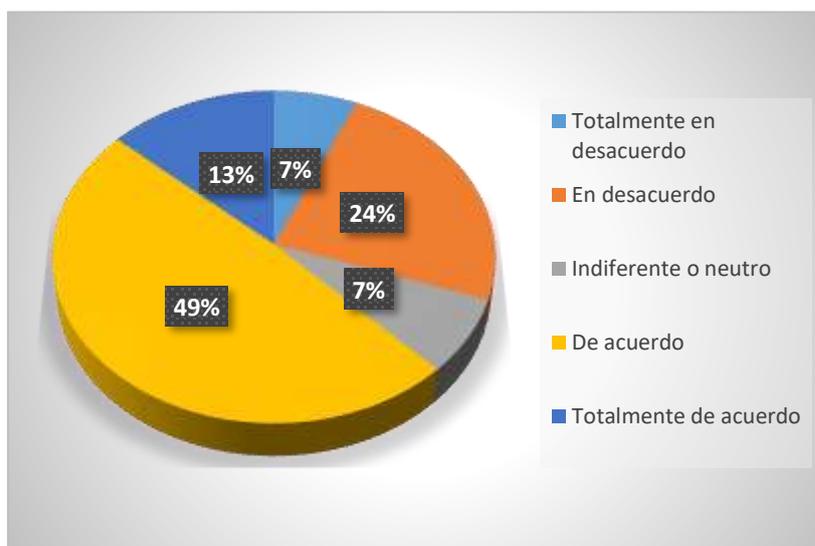
Tabla 23: Ayuda a los usuarios

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	24	6.56
En desacuerdo	87	23.77
Indiferente o neutro	27	7.38
De acuerdo	179	48.91
Totalmente de acuerdo	49	13.39
TOTAL	366	100

Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Imagen 14: Ayuda a los usuarios



Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Interpretación: De la tabla 23 se observa que el 49% de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad-Salinas tienen la percepción que el personal administrativo demuestra ayudar a los usuarios y están de acuerdo, mientras que un 24% están en desacuerdo, un 13% está totalmente de acuerdo y le es indiferente y totalmente en desacuerdo ambos con un 7%.

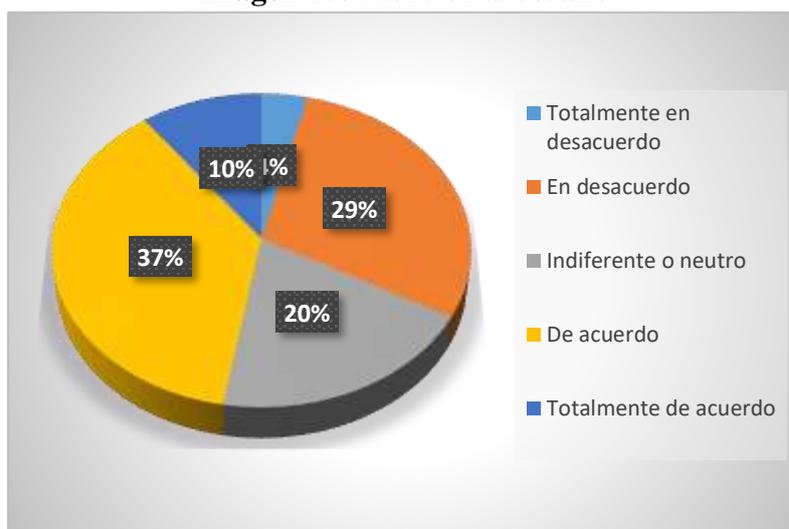
12.- ¿El personal administrativo del Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación nunca se muestran ocupados en atender a los usuarios?

Tabla 24: Atención al usuario

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	14	3.83
En desacuerdo	107	29.23
Indiferente o neutro	72	19.67
De acuerdo	136	37.16
Totalmente de acuerdo	37	10.11
TOTAL	366	100

Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas
Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Imagen 15: Atención al usuario



Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas
Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Interpretación: De la tabla 24 se observa que el 37% de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad-Salinas tienen la percepción de que el personal administrativo de vez en cuando se muestran ocupados en atender a los usuarios y por lo tanto están de acuerdo, mientras que un 29% están en desacuerdo, un 20% le es indiferente, un 10% está totalmente de acuerdo y un 4% está totalmente en desacuerdo.

13.- ¿El personal administrativo del Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación comunica cuando está la respuesta?

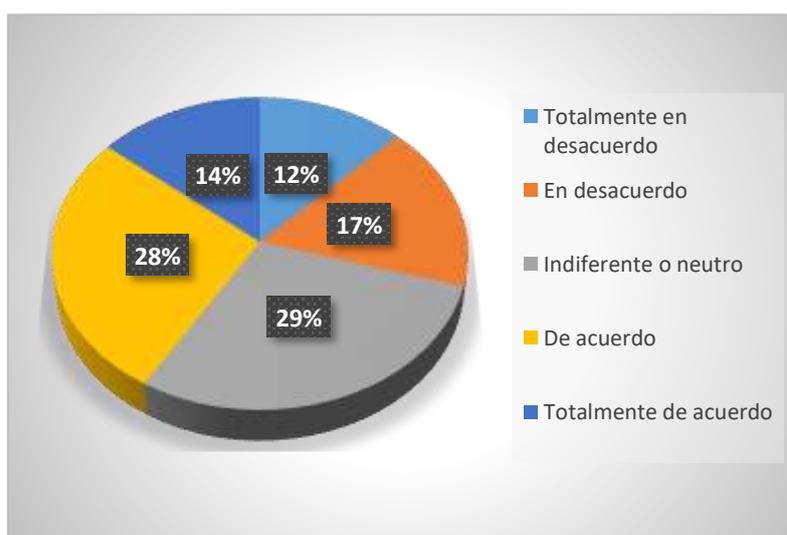
Tabla 25: Comunicación de respuesta

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	45	12.30
En desacuerdo	63	17.21
Indiferente o neutro	107	29.23
De acuerdo	100	27.32
Totalmente de acuerdo	51	13.93
TOTAL	366	100

Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Imagen 16: Comunicación de respuesta



Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Interpretación: De la tabla 25 se observa que el 29% de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad-Salinas tienen la percepción de que el personal administrativo comunica cuando está la respuesta sin embargo le es indiferente, mientras que un 28% está de acuerdo, un 17% está en desacuerdo, un 14% está totalmente de acuerdo y un 12% está totalmente en desacuerdo.

Empatía

14.- ¿El Distrito 24D02 La Libertad-Salinas Educación le brinda la atención personalizada?

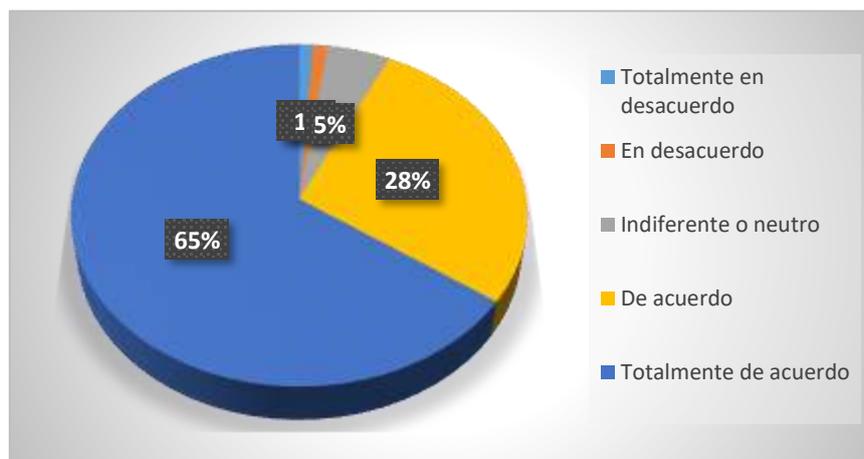
Tabla 26: Atención personalizada

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	1.09
En desacuerdo	4	1.09
Indiferente o neutro	18	4.92
De acuerdo	101	27.60
Totalmente de acuerdo	239	65.30
TOTAL	366	100

Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Imagen 17: Atención personalizada



Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Interpretación: De la tabla 26 se observa que el 65% de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad-Salinas tienen la percepción de que se brinda una atención personalizada y están totalmente de acuerdo, mientras que un 28% están de acuerdo, un 5% le es indiferente, y 1% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

15.- ¿El Distrito 24D02 La Libertad-Salinas Educación se preocupa de cuidar sus intereses?

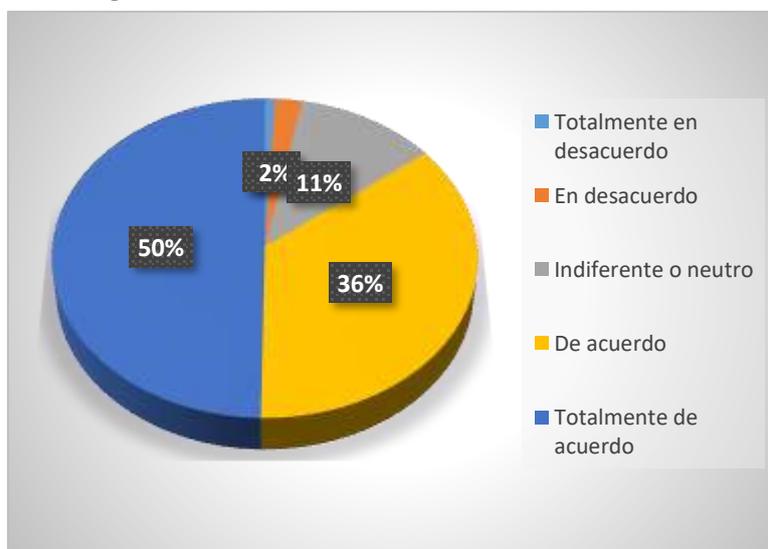
Tabla 27: Distrito cuida los intereses de los usuarios

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	0.82
En desacuerdo	8	2.19
Indiferente o neutro	42	11.48
De acuerdo	131	35.79
Totalmente de acuerdo	182	49.73
TOTAL	366	100

Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Imagen 18: Distrito cuida los intereses de los usuarios



Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Interpretación: De la tabla 27 se observa que el 50% de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad-Salinas tienen la percepción de que se brinda una atención personalizada y están totalmente de acuerdo, mientras que un 36% están de acuerdo, un 11% le es indiferente, un 2% está en desacuerdo y un 1% está totalmente en desacuerdo.

16. - ¿El personal administrativo del Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación entiende sus necesidades específicas?

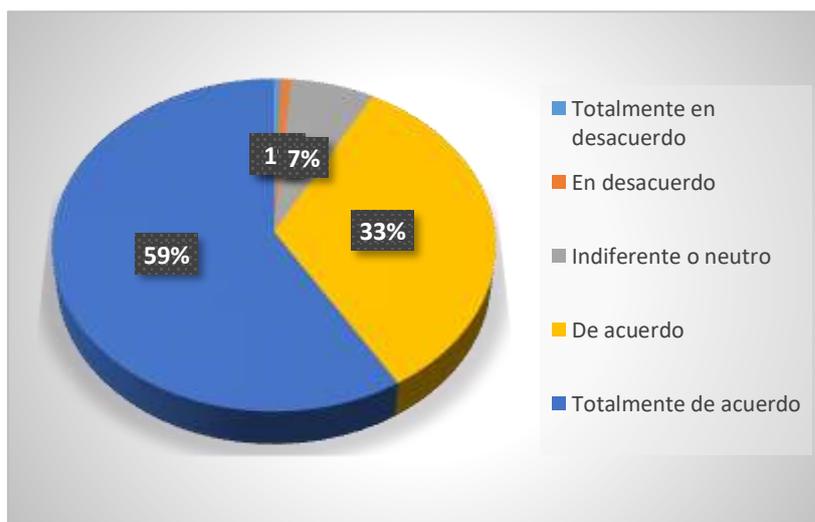
Tabla 28: Necesidades de los usuarios

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	0.55
En desacuerdo	3	0.82
Indiferente o neutro	24	6.56
De acuerdo	122	33.33
Totalmente de acuerdo	215	58.74
TOTAL	366	100

Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Imagen 19: Necesidades de los usuarios



Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Interpretación: De la tabla 28 se observa que el 59% de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad-Salinas tienen la percepción de que el personal administrativo entiende sus necesidades específicas y están totalmente de acuerdo, mientras que un 33% están de acuerdo, un 7% le es indiferente y 1% está en desacuerdo.

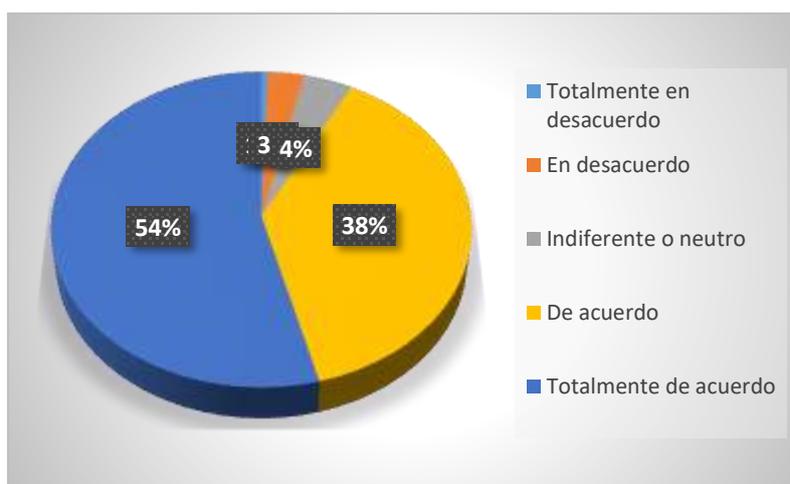
17.- ¿El personal administrativo del Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación te explica detalladamente el proceso que va a necesitar o a realizar?

Tabla 29: Proceso a realizar

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	0.55
En desacuerdo	11	3.01
Indiferente o neutro	15	4.10
De acuerdo	140	38.25
Totalmente de acuerdo	198	54.10
TOTAL	366	100

Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas
Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Imagen 20: Proceso a realizar



Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas
Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Interpretación: De la tabla 29 se observa que el 54% de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad-Salinas tienen la percepción de que el personal administrativo explica detalladamente el proceso que va a necesitar o a realizar y están totalmente de acuerdo, mientras que un 38% están de acuerdo, un 4% le es indiferente, un 3% está en desacuerdo y un 1% está totalmente en desacuerdo.

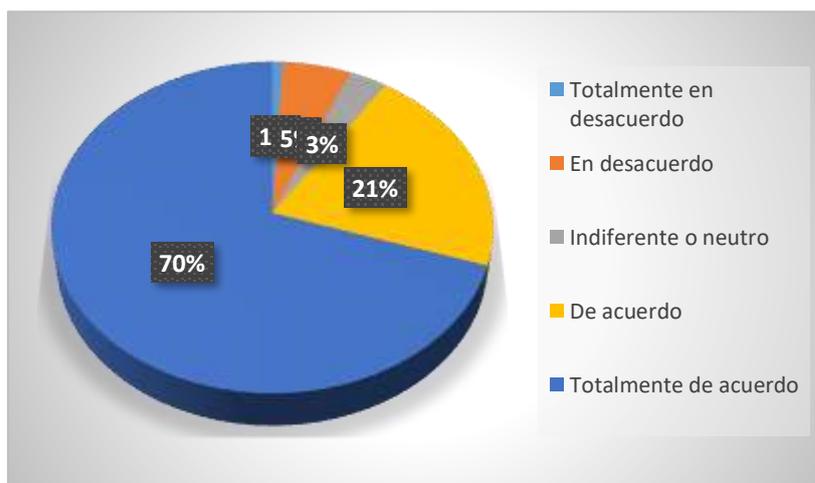
18. - ¿El personal administrativo del Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación te escucha con atención tus inquietudes y necesidades?

Tabla 30: Inquietudes y necesidades

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	0.82
En desacuerdo	20	5.46
Indiferente o neutro	11	3.01
De acuerdo	76	20.77
Totalmente de acuerdo	256	69.95
TOTAL	366	100

Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas
Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Imagen 21: Inquietudes y necesidades



Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas
Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Interpretación: De la tabla 30 se observa que el 70% de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad-Salinas tienen la percepción de que el personal administrativo escucha con atención las inquietudes y necesidades y están totalmente de acuerdo, mientras que un 21% están de acuerdo, un 5 están en desacuerdo, un 3% le es indiferente, un 1% está en totalmente en desacuerdo.

Bienes tangibles

19.- ¿El Distrito 24D02 La Libertad-Salinas Educación cuenta con equipos modernos?

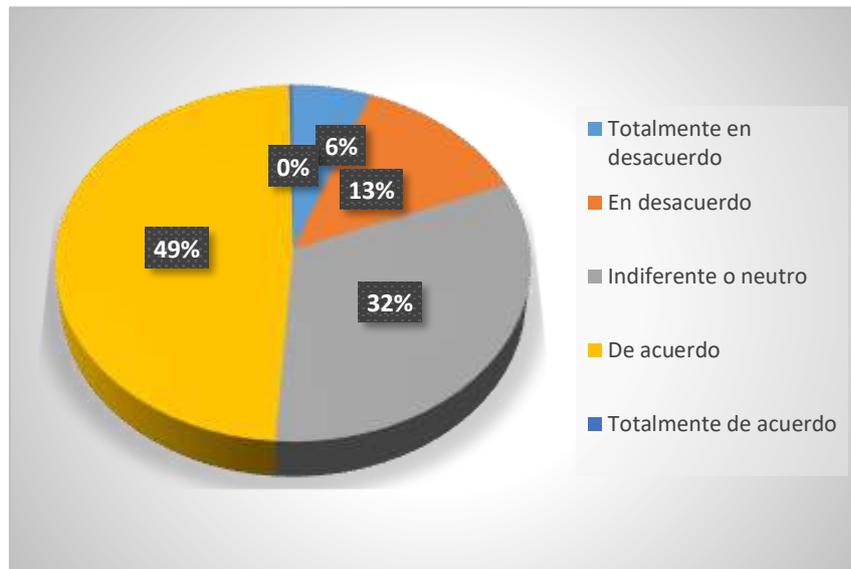
Tabla 31: Equipos modernos

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	21	5.74
En desacuerdo	48	13.11
Indiferente o neutro	118	32.24
De acuerdo	178	48.63
Totalmente de acuerdo	1	0.27
TOTAL	366	100

Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Imagen 22: Equipos modernos



Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Interpretación: De la tabla 31 se observa que el 49% de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad-Salinas tienen la percepción de que se cuenta con equipos modernos y están de acuerdo, mientras que un 32% le es indiferente, un 13% está en desacuerdo y un 6% está totalmente en desacuerdo.

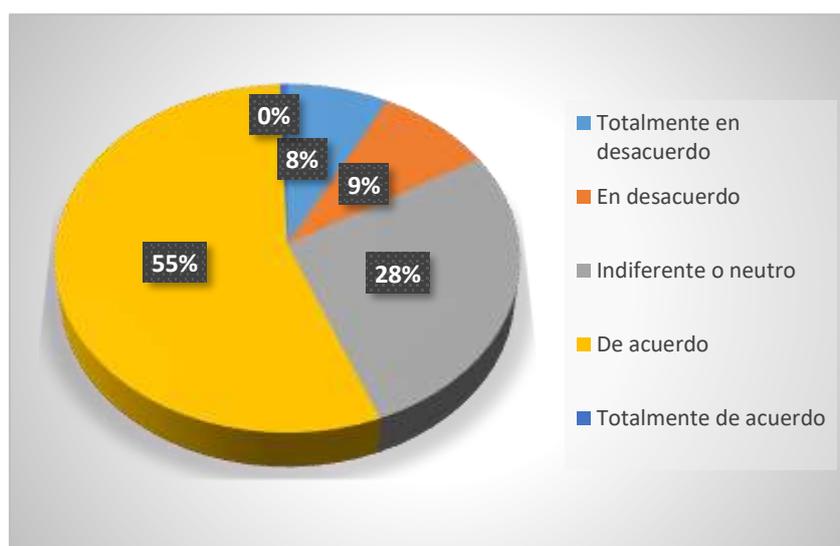
20.- ¿Las instalaciones físicas del Distrito 24D02 La Libertad-Salinas Educación son visualmente atractivas?

Tabla 32: Instalaciones físicas

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	28	7.65
En desacuerdo	32	8.74
Indiferente o neutro	101	27.60
De acuerdo	203	55.46
Totalmente de acuerdo	2	0.55
TOTAL	366	100

Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas
Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Imagen 23: Instalaciones físicas



Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas
Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Interpretación: De la tabla 32 se observa que el 55% de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad-Salinas tienen la percepción de que las instalaciones físicas son visualmente atractivas y están de acuerdo, mientras que un 28% le es indiferente, un 9% está en desacuerdo y un 8% está totalmente en desacuerdo.

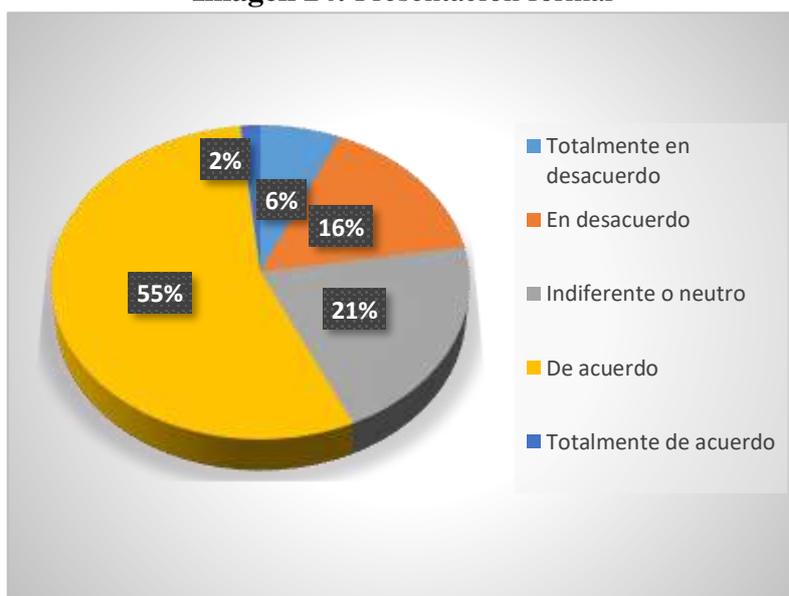
21.- ¿El personal administrativo del Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación tiene una presentación formal?

Tabla 33: Presentación formal

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	24	6.56
En desacuerdo	58	15.85
Indiferente o neutro	76	20.77
De acuerdo	202	55.19
Totalmente de acuerdo	6	1.64
TOTAL	366	100

Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas
Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Imagen 24: Presentación formal



Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas
Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Interpretación: De la tabla 33 se observa que el 55% de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad-Salinas tienen la percepción de que el personal administrativo tiene una presentación formal y están de acuerdo, mientras que un 21% le es indiferente, un 16% está en desacuerdo, un 6% está totalmente en desacuerdo y con un 2% que están totalmente de acuerdo

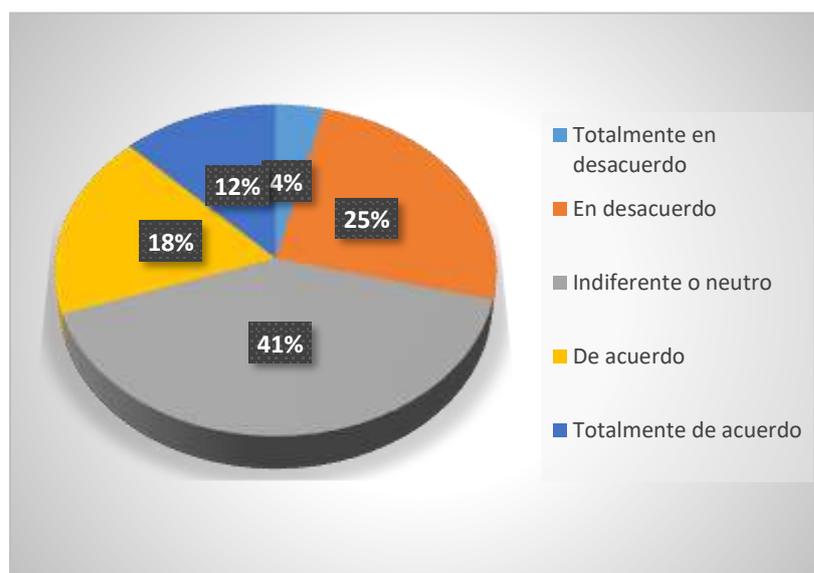
22.- ¿Los materiales como folletos, carteleras del Distrito 24D02 La Libertad -Salinas son visualmente atractivos y actualizados?

Tabla 34: Materiales actualizados

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	14	3.83
En desacuerdo	92	25.14
Indiferente o neutro	149	40.71
De acuerdo	66	18.03
Totalmente de acuerdo	45	12.30
TOTAL	366	100

Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas
Autora: Marjorie Isabel González Asencio

imagen 25: Materiales actualizados



Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas
Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Interpretación: De la tabla 34 se observa que el 41% de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad-Salinas tienen la percepción de que los folletos, carteleras son atractivos y actualizados, pero le es indiferente, mientras que un 25% están en desacuerdo, un 18% están de acuerdo, un 12 % está totalmente de acuerdo y un 4% está totalmente en desacuerdo.

Análisis de la expectativa de los usuarios en la calidad de servicios del Distrito de Educación La Libertad – Salinas

Descripción de los niveles de la variable de calidad de servicios es confiabilidad

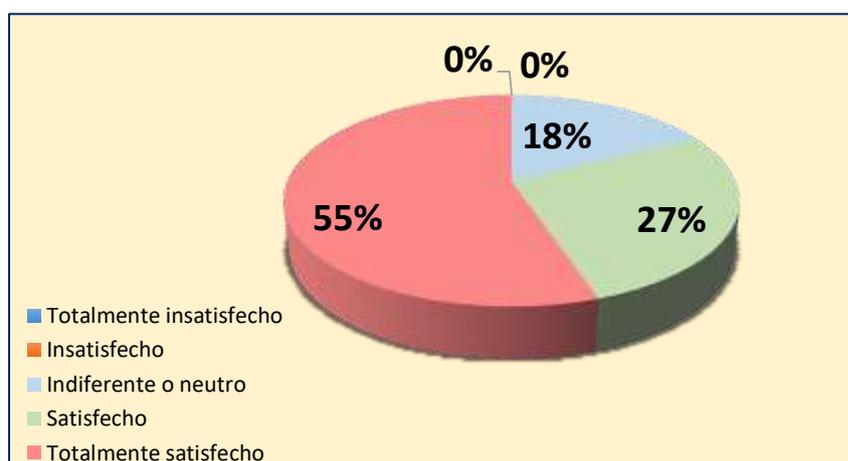
1.- ¿El Distrito 24D02 La Libertad- ¿Salinas Educación le promete entregar la respuesta de su trámite en el tiempo establecido, debe cumplirlo?

Tabla 35: Entrega de respuesta

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
Indiferente o neutro	64	17.49
Satisfecho	100	27.32
Totalmente satisfecho	202	55.19
Total	366	100

Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas
Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Imagen 26: Entrega de respuesta



Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas
Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Interpretación: De la tabla 35 se observa que totalmente de satisfecho equivale al 55% de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad – Salinas tienen la expectativa de que debe cumplir con la respuesta en el tiempo establecido, un Satisfecho que equivale a 27% y un Indiferente o neutro equivale a 18%.

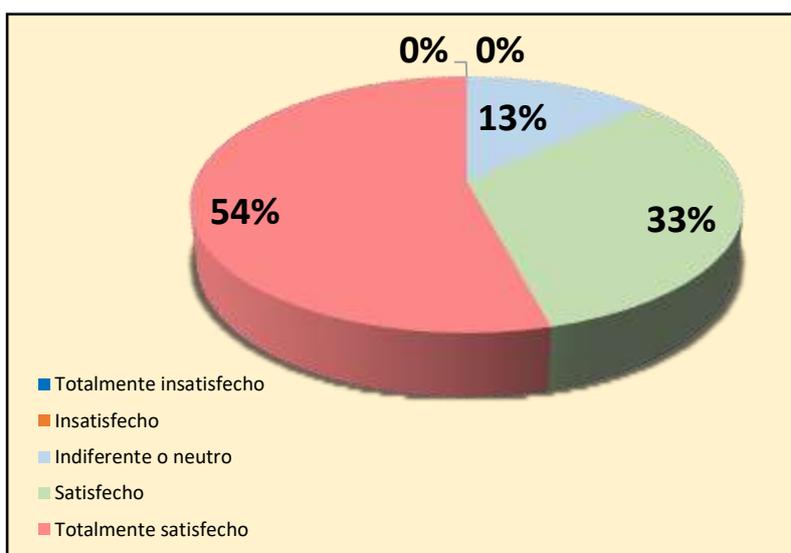
2.- ¿El Distrito 24D02 La Libertad-Salinas Educación debe preocuparse por solucionarle su problema?

Tabla 36: Solución de problemas

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0.00
Indiferente o neutro	48	13.11
Satisfecho	120	32.79
Totalmente satisfecho	198	54.10
Total	366	100

Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas
Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Imagen 27: Solución de problemas



Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas
Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Interpretación: De la tabla 36 se observa que totalmente satisfecho equivale al 54% de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad – Salinas tienen la expectativa de que deben solucionarle el problema, un Satisfecho que equivale a 33% y un Indiferente o neutro equivale a 13%.

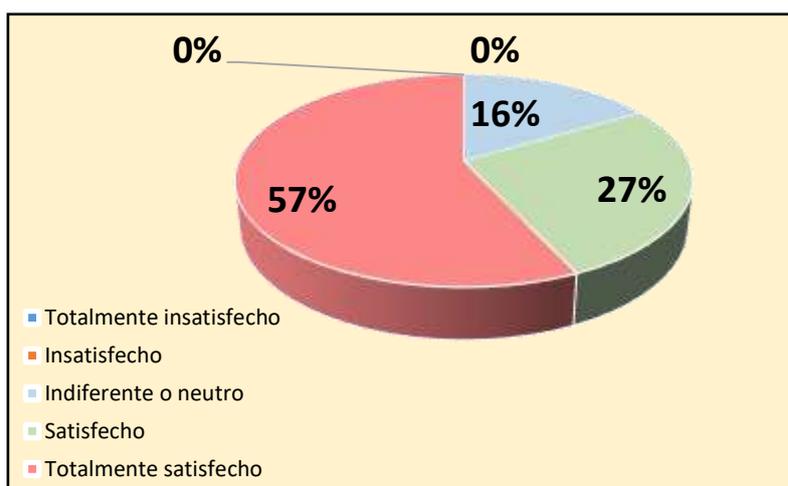
3.- ¿El Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación debe realizar bien el servicio desde el primer momento en que la/lo atiende?

Tabla 37: Servicio brindado

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
Indiferente o neutro	60	16.39
Satisfecho	98	26.78
Totalmente satisfecho	208	56.83
Total	366	100

Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas
Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Imagen 28: Servicio Brindado



Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas
Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Interpretación: De la tabla 37 se observa que totalmente de satisfecho equivale al 57% de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad – Salinas tienen la expectativa de que deben realizar bien el servicio desde el primer momento en que la/lo atienden, un satisfecho que equivale a 27% y un indiferente o neutro equivale a 16%.

4.- ¿El Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación debe mantener informado a los usuarios sobre los procesos a realizar?

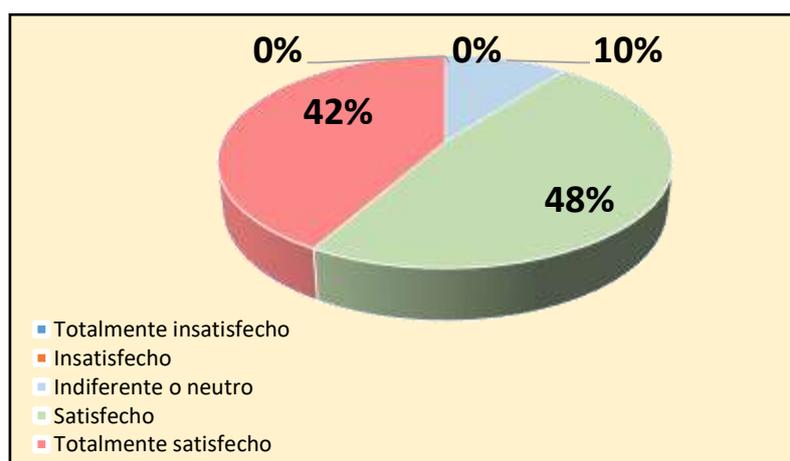
Tabla 38: Información a los usuarios

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0.00
Indiferente o neutro	38	10.38
Satisfecho	175	47.81
Totalmente satisfecho	153	41.80
Total	366	100

Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Imagen 29: Información a los usuarios



Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Interpretación: De la tabla 38 se observa que satisfecho equivale al 48% de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad – Salinas donde tienen la expectativa de que deben mantener informado a los usuarios sobre los procesos a realizar, un satisfecho que equivale a un 42% y un Indiferente o neutro equivale a 10%.

5.- ¿El Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación debe entregar en el tiempo que usted necesita la respuesta de su trámite?

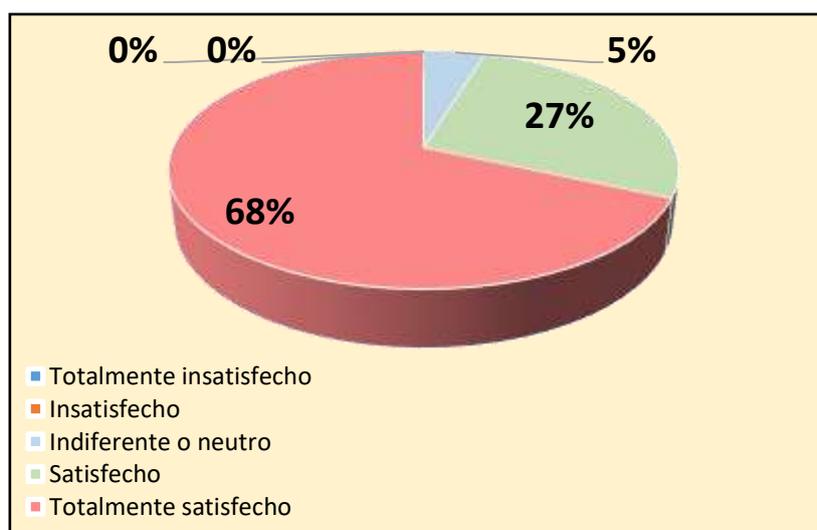
Tabla 39: Respuesta del trámite

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
Indiferente o neutro	17	4.64
Satisfecho	99	27.05
Totalmente satisfecho	250	68.31
Total	366	100

Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Imagen 30: Respuesta del trámite



Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Interpretación: De la tabla 39 se observa que totalmente de satisfecho equivale al 68% de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad – Salinas, tienen la expectativa de que le deben entregar en el tiempo que necesitan la respuesta del trámite, un satisfecho que equivale a un 27% y un Indiferente o neutro equivale a un 5%.

Seguridad

6. - ¿El Distrito 24D02 La Libertad-Salinas Educación debe tener un personal administrativo que genera confianza?

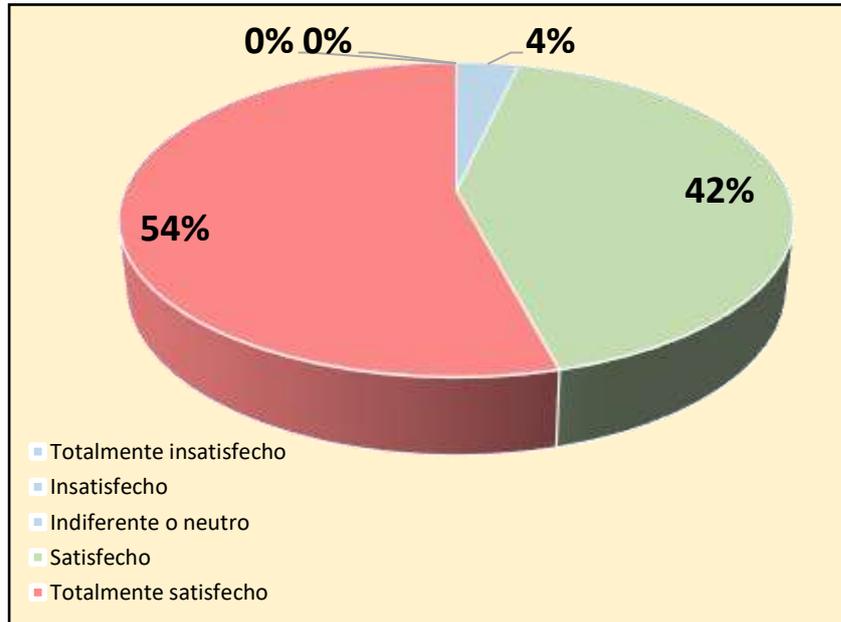
Tabla 40: Personal Administrativo

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
Indiferente o neutro	13	3.55
Satisfecho	155	42.35
Totalmente satisfecho	198	54.10
Total	366	100

Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Imagen 31: Personal Administrativo



Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Interpretación: De la tabla 40 se observa que totalmente satisfecho equivale al 54% de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad – Salinas, tienen la expectativa de que deben tener un personal administrativo que genere confianza, un satisfecho que equivale a un 42% y un indiferente o neutro equivale a un 4%.

7.- ¿Debe sentir confianza en hacer sus trámites en el Distrito 24D02 La Libertad-Salinas Educación?

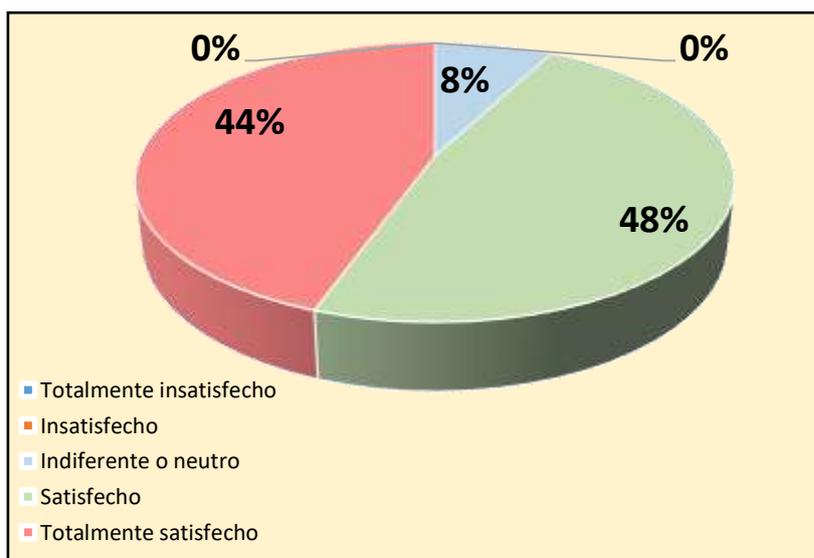
Tabla 41: Confianza en el personal administrativo

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
Indiferente o neutro	28	7.65
Satisfecho	175	47.81
Totalmente satisfecho	163	44.54
Total	366	100

Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Imagen 32: Confianza con el personal administrativo



Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Interpretación: De la tabla 41 se observa que satisfecho equivale al 48% de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad – Salinas, tienen la expectativa de que deben sentir confianza en hacer sus trámites, un totalmente satisfecho que equivale a un 44% y un Indiferente o neutro equivale a un 8%.

8.- ¿El personal administrativo del Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación deben tener la suficiente capacidad de atender sus inquietudes?

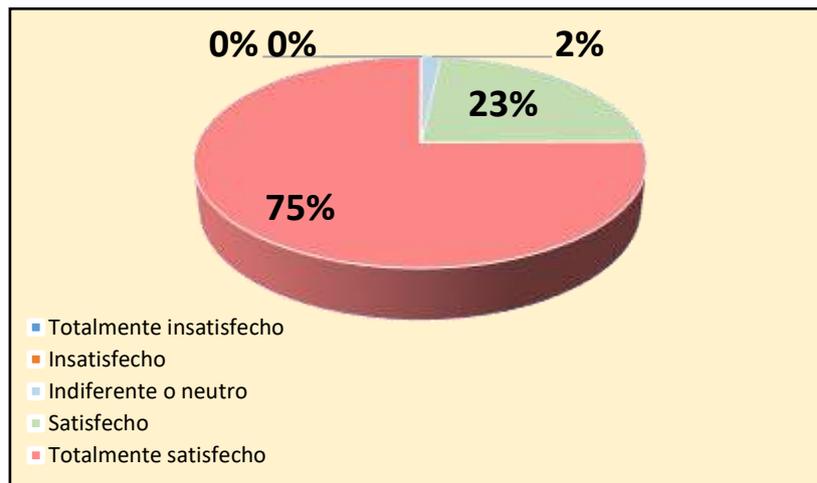
Tabla 42: Capacidad del personal administrativo

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
Indiferente o neutro	6	1.64
Satisfecho	85	23.22
Totalmente satisfecho	275	75.14
Total	366	100

Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Imagen 33: Capacidad del personal administrativo



Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Interpretación: De la tabla 43 se observa que satisfecho equivale al 75% de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad – Salinas, tienen la expectativa de que deben tener la suficiente capacidad de atender sus inquietudes, un totalmente satisfecho que equivale a un 23% y un indiferente o neutro equivale a un 2%.

9.- ¿El personal administrativo del Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación debe tratarlo/la con amabilidad?

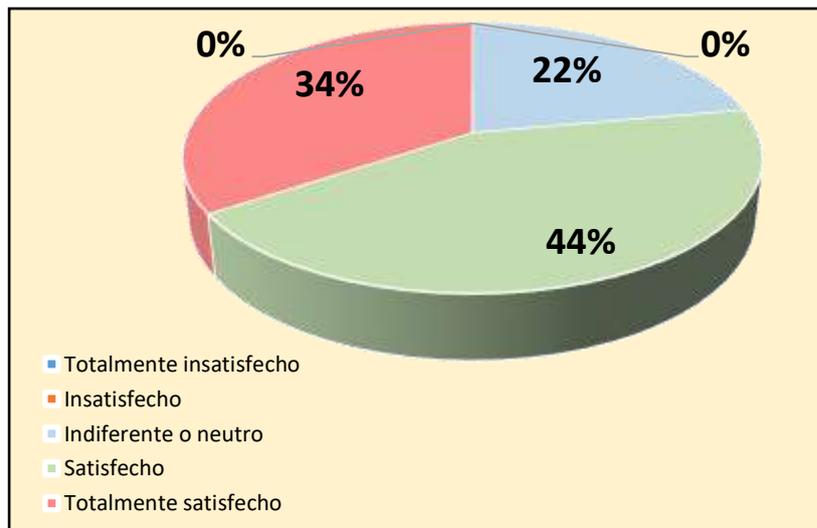
Tabla 43: Trato del personal Administrativo

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
Indiferente o neutro	81	22.13
Satisfecho	159	43.44
Totalmente satisfecho	126	34.43
Total	366	100

Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Imagen 34: Trato con el personal administrativo



Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Interpretación: De la tabla 42 se observa que satisfecho equivale al 44% de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad – Salinas tienen la expectativa de que deben tratarlo/la con amabilidad, un totalmente satisfecho que equivale a un 34b% y un indiferente o neutro equivale a un 22%.

Capacidad de respuesta

10.- ¿El personal administrativo del Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación debe brindar una respuesta con rapidez?

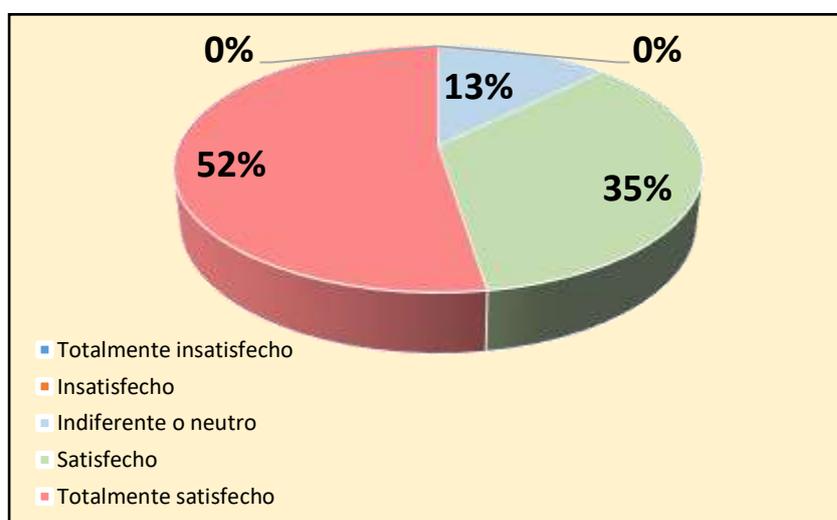
Tabla 44: Respuesta con rapidez

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
Indiferente o neutro	46	12.57
Satisfecho	128	34.97
Totalmente satisfecho	192	52.46
Total	366	100

Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Imagen 35: Respuesta con rapidez



Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Interpretación: De la tabla 44 se observa que totalmente satisfecho equivale al 52% de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad – Salinas, tienen la expectativa de que deben brindar una respuesta con rapidez, un satisfecho que equivale a un 35% y un indiferente o neutro equivale a un 13%.

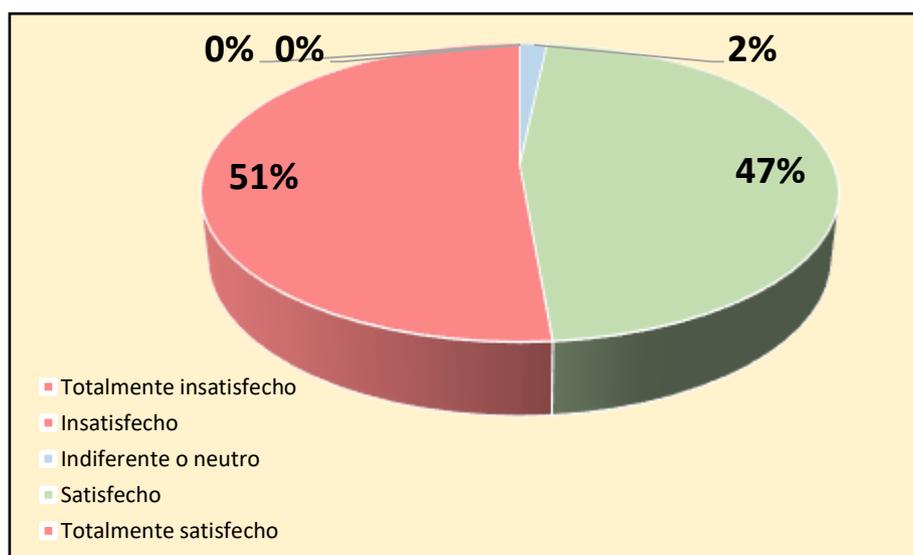
11.- ¿El personal administrativo del Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación debe ayudar a los usuarios?

Tabla 45: Ayuda a los usuarios

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
Indiferente o neutro	6	1.64
Satisfecho	172	46.99
Totalmente satisfecho	188	51.37
Total	366	100

Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas
Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Imagen 36: Ayuda a los usuarios



Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas
Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Interpretación: De la tabla 45 se observa que totalmente satisfecho equivale al 51% de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad – Salinas tienen la expectativa de que deben ayudar a los usuarios, un satisfecho que equivale a un 47% y un Indiferente o neutro equivale a un 2%.

12.- ¿El personal administrativo del Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación nunca deben mostrarse ocupados para atender a los usuarios?

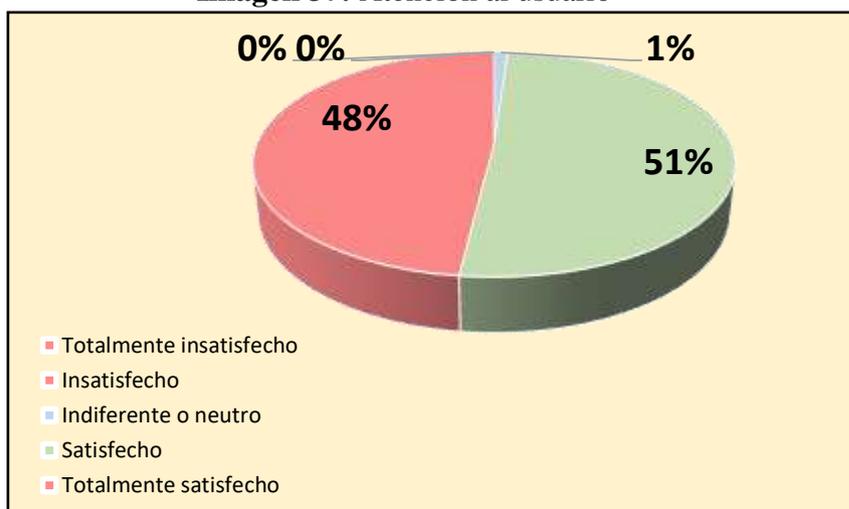
Tabla 46: Atención al usuario

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
Indiferente o neutro	4	1.09
Satisfecho	186	50.82
Totalmente satisfecho	176	48.09
Total	366	100

Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Imagen 37: Atención al usuario



Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Interpretación: De la tabla 46 se observa que satisfecho equivale al 51% de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad – Salinas, tienen la expectativa de que deben mostrarse ocupados para atender a los usuarios, un totalmente satisfecho que equivale a un 48% y un indiferente o neutro equivale a un 1%.

13.- ¿El personal administrativo del Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación debe comunicar cuando está la respuesta?

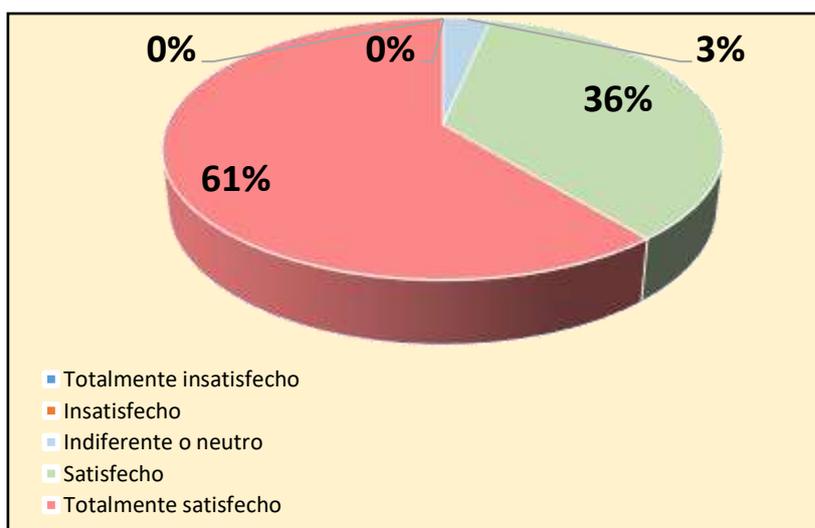
Tabla 47: Comunicación de respuesta

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
Indiferente o neutro	12	3.28
Satisfecho	131	35.79
Totalmente satisfecho	223	60.93
Total	366	100

Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Imagen 38: Comunicación de respuesta



Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Interpretación: De la tabla 47 se observa que totalmente de satisfecho equivale al 61% de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad – Salinas tienen la expectativa de que deben comunicar cuando está la respuesta, un satisfecho que equivale a un 36% y un Indiferente o neutro equivale a un 3%.

Empatía

14.- ¿El Distrito 24D02 La Libertad-Salinas Educación debe brindarle la atención personalizada?

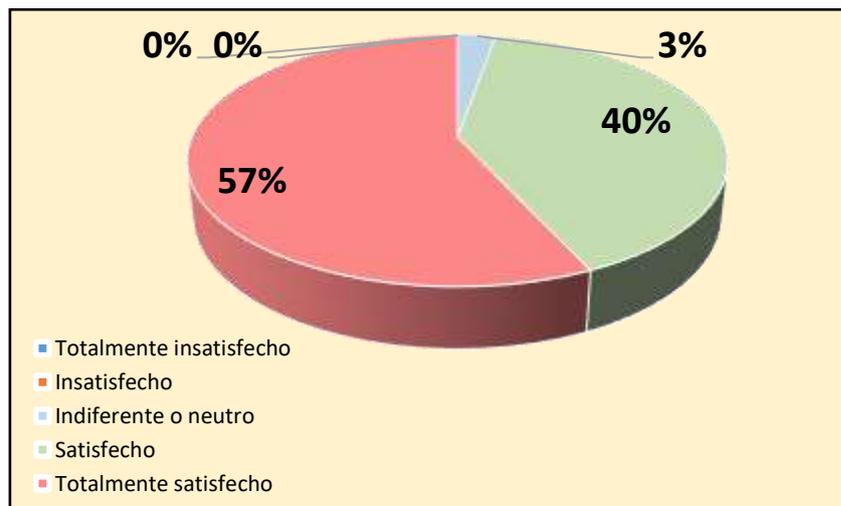
Tabla 48: Atención personalizada

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
Indiferente o neutro	10	2.73
Satisfecho	148	40.44
Totalmente satisfecho	208	56.83
Total	366	100

Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Imagen 39: Atención personalizada



Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Interpretación: De la tabla 48 se observa que Totalmente de satisfecho equivale al 57% de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad – Salinas, tienen la expectativa de que deben brindarle la atención personalizada, un satisfecho que equivale a un 40% y un Indiferente o neutro equivale a un 3%.

15.- ¿El Distrito 24D02 La Libertad-Salinas Educación debe preocuparse de cuidar sus intereses?

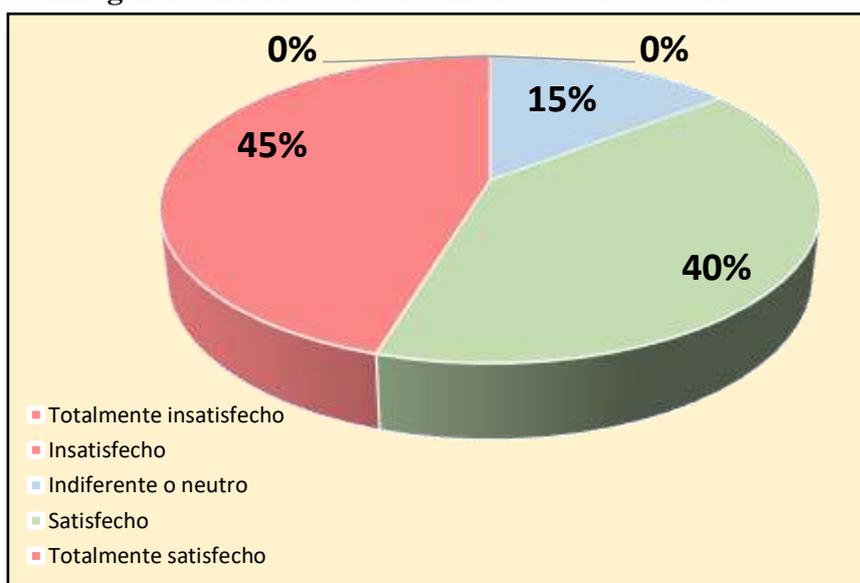
Tabla 49: Distrito cuida los intereses de los usuarios

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
Indiferente o neutro	53	14.48
Satisfecho	147	40.16
Totalmente satisfecho	166	45.36
Total	366	100

Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Imagen 40: Distrito cuida los intereses de los usuarios



Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Interpretación: De la tabla 49 se observa que totalmente satisfecho equivale al 45% de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad – Salinas, tienen la expectativa de que deben preocuparse de cuidar sus intereses, un satisfecho que equivale a un 40% y un Indiferente o neutro equivale a un 15%.

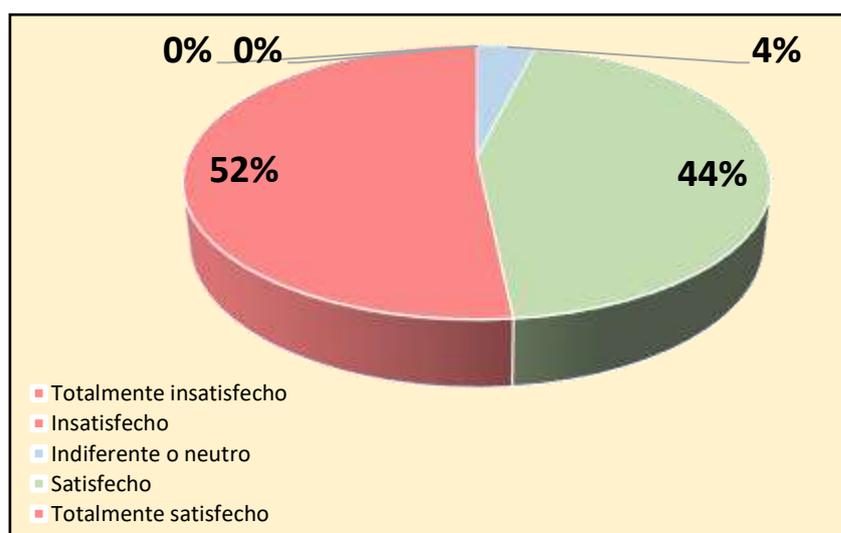
16.- ¿El personal administrativo del Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación debe entender sus necesidades específicas?

Tabla 50: Necesidades de los usuarios

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
Indiferente o neutro	14	3.83
Satisfecho	163	44.54
Totalmente satisfecho	189	51.64
Total	366	100

Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas
Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Imagen 41: Necesidades de los usuarios



Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas
Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Interpretación: De la tabla 50 se observa que totalmente satisfecho equivale al 52% de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad – Salinas, tienen la expectativa de que deben entender sus necesidades específicas, un satisfecho que equivale a un 44% y un Indiferente o neutro equivale a un 4%.

17.- ¿El personal administrativo del Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación debe explicarle detalladamente el proceso que va a necesitar o a realizar?

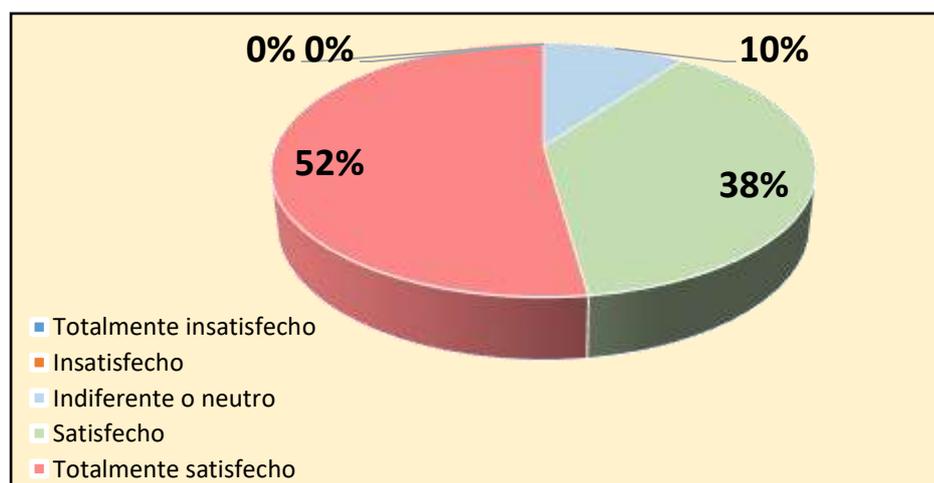
Tabla 51: Proceso a realizar

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
Indiferente o neutro	37	10.11
Satisfecho	138	37.70
Totalmente satisfecho	191	52.19
Total	366	100

Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Imagen 42: Proceso a realizar



Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Interpretación: De la tabla 51 se observa que totalmente de satisfecho equivale al 52% de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad – Salinas, tienen la expectativa de que deben explicarle detalladamente el proceso que va a necesitar o a realizar, un satisfecho que equivale a un 38% y un Indiferente o neutro equivale a un 10%.

18.- ¿El personal administrativo del Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación debe escuchar con atención tus inquietudes y necesidades?

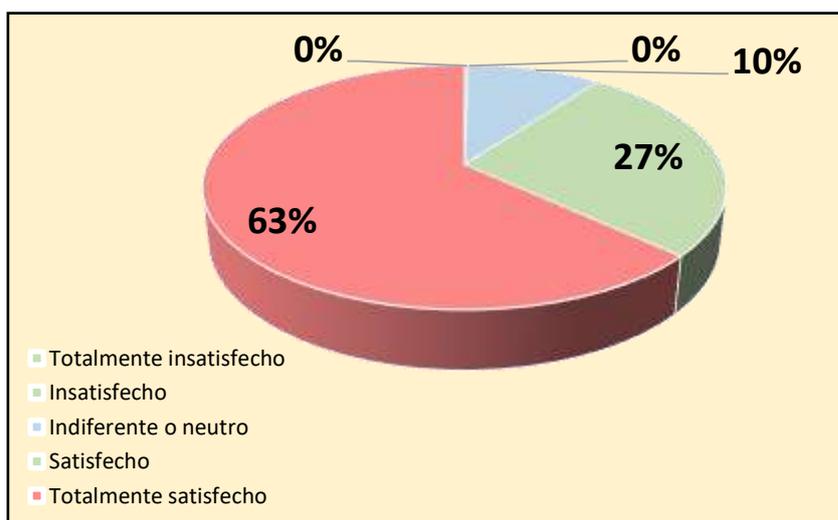
Tabla 52: Inquietudes y necesidades

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	1	0.27
Insatisfecho	0	0
Indiferente o neutro	36	9.84
Satisfecho	98	26.78
Totalmente satisfecho	231	63.11
Total	366	100

Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Imagen 43: Inquietudes y necesidades



Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Interpretación: De la tabla 52 se observa que totalmente de satisfecho equivale al 63% de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad – Salinas, tienen la expectativa de que deben escuchar con atención tus inquietudes y necesidades, un satisfecho que equivale a un 27% y con un 10 % le es indiferente.

Bienes tangibles

19.- ¿El Distrito 24D02 La Libertad-Salinas Educación debe contar con equipos modernos?

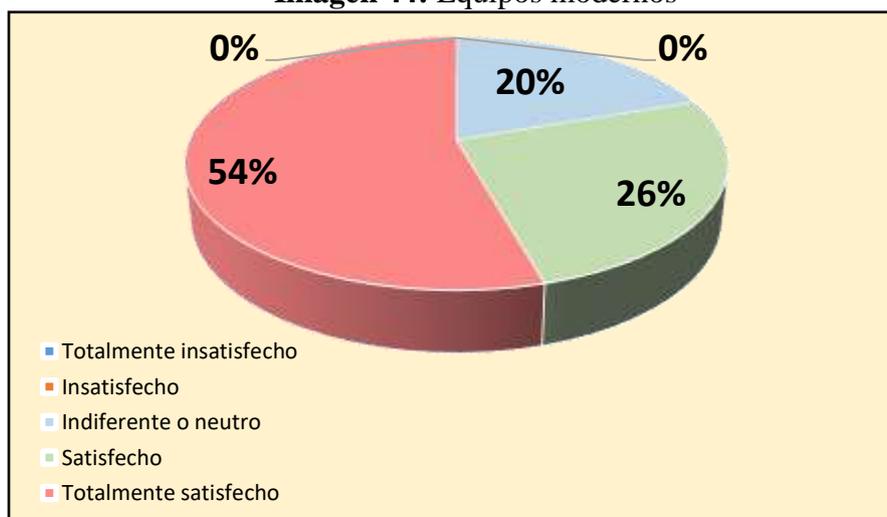
Tabla 53: Equipos modernos

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
Indiferente o neutro	72	19.67
Satisfecho	95	25.96
Totalmente satisfecho	199	54.37
Total	366	100

Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Imagen 44: Equipos modernos



Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Interpretación: De la tabla 53 se observa que totalmente de satisfecho equivale al 54% de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad – Salinas tienen la expectativa de que deben contar con equipos modernos, un satisfecho que equivale a un 26% y un indiferente o neutro equivale a un 20%.

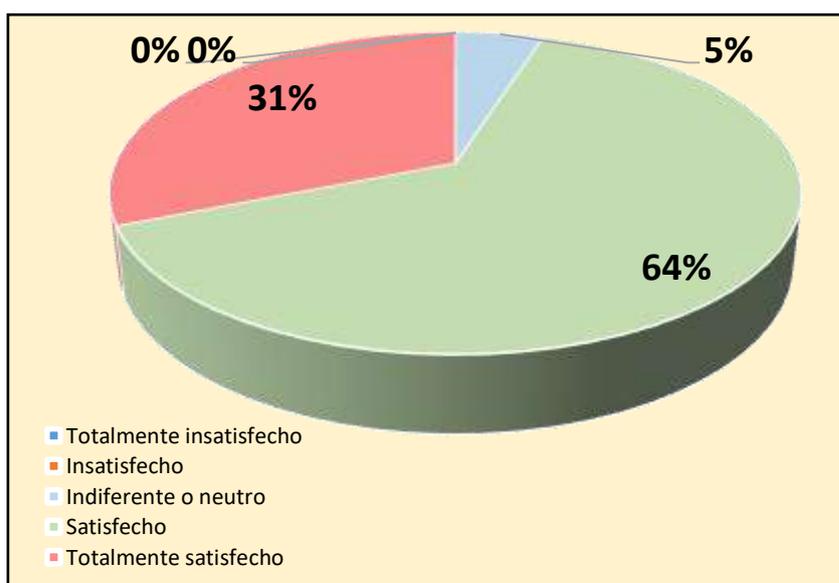
20.- ¿Las instalaciones físicas del Distrito 24D02 La Libertad-Salinas Educación deben ser visualmente atractivas?

Tabla 54: Instalaciones físicas

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
Indiferente o neutro	18	4.92
Satisfecho	234	63.93
Totalmente satisfecho	114	31.15
Total	366	100

Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas
Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Imagen 45: Instalaciones físicas



Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas
Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Interpretación: De la tabla 54 se observa que satisfecho equivale al 64% de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad – Salinas tienen la expectativa de que las instalaciones deben ser visualmente atractivas, un totalmente satisfecho que equivale a un 31% y un Indiferente o neutro equivale a un 5%.

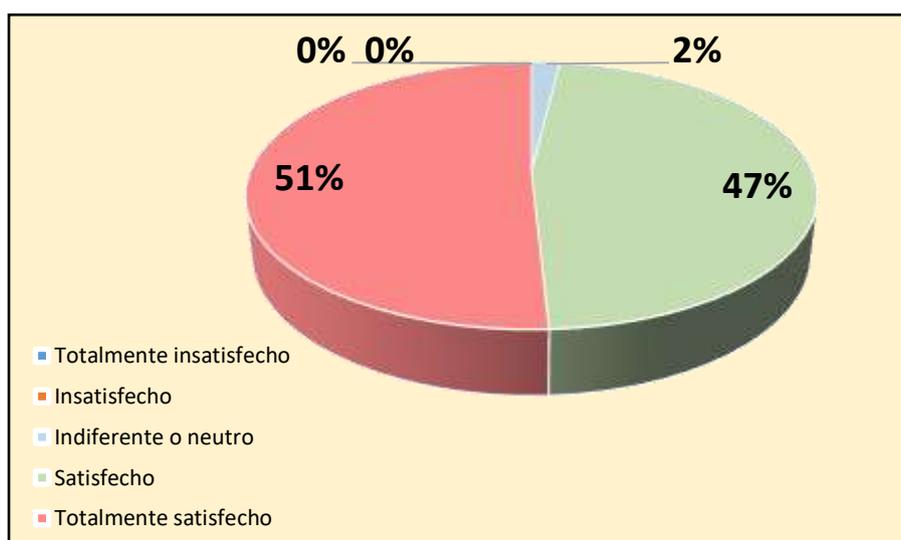
21.- ¿El personal administrativo del Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación deben tener una presentación formal?

Tabla 55: Presentación formal

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
Indiferente o neutro	7	1.91
Satisfecho	173	47.27
Totalmente satisfecho	186	50.82
Total	366	100

Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas
Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Imagen 46: Presentación formal



Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas
Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Interpretación: De la tabla 55 se observa que totalmente satisfecho equivale al 51% de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad – Salinas tienen la expectativa de que el personal administrativo debe tener una presentación formal, un satisfecho que equivale a un 47% y un indiferente o neutro equivale a un 2%.

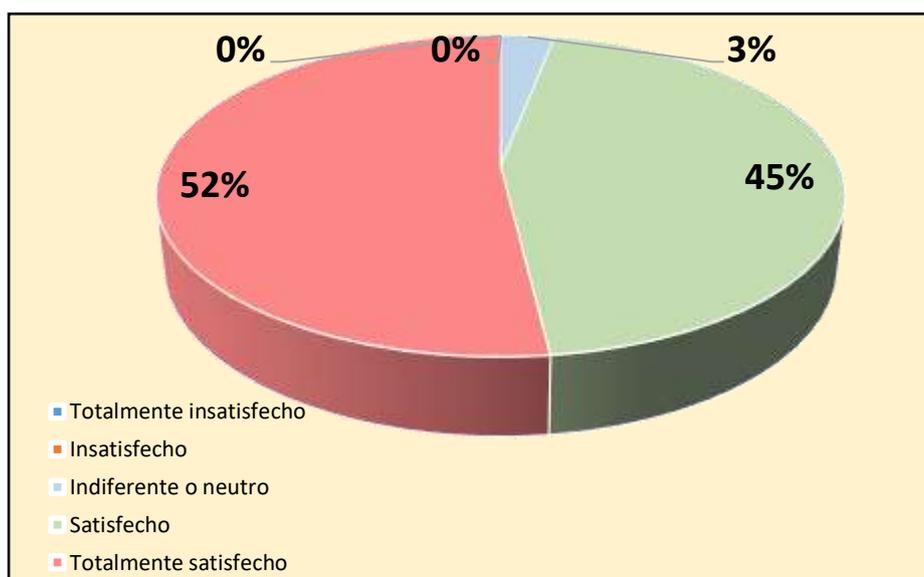
22.- ¿Los materiales como folletos, carteleras del Distrito 24D02 La Libertad -Salinas deben ser visualmente atractivos y actualizados?

Tabla 56: Materiales actualizados

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
Indiferente o neutro	11	3.01
Satisfecho	165	45.08
Totalmente satisfecho	190	51.91
Total	366	100

Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas
Autora: Marjorie Isabel González Asencio

imagen 47: Materiales actualizados



Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas
Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Interpretación: De la tabla 56 se observa que totalmente de satisfecho equivale al 52% de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad – Salinas tienen la expectativa de que los materiales como folletos, carteleras deben ser visualmente atractivos y actualizados, un satisfecho que equivale a un 45% y un indiferente o neutro equivale a un 3%.

Tabla 57: Puntuación de brechas

Dimensiones		PERCEPCIONES						EXPECTATIVAS						BRECHAS
		1	2	3	4	5	TOTAL	1	2	3	4	5	TOTAL	
Confiabilidad	C1	8	30	26	31	5	2.956284153	0	0	18	27	55	4.37704918	-1.42076503
	C2	7	35	31	20	8	2.868852459	0	0	13	33	54	4.409836066	-1.54098361
	C3	4	27	22	45	2	3.136612022	0	0	16	27	57	4.404371585	-1.26775956
	C4	12	17	28	24	18	3.183060109	0	0	10	48	42	4.31420765	-1.13114754
	C5	8	22	37	22	11	3.071038251	0	0	5	27	68	4.636612022	-1.56557377
Seguridad	S1	2	23	11	49	14	3.494535519	0	0	4	42	54	4.505464481	-1.01092896
	S2	4	20	17	40	19	3.505464481	0	0	8	48	44	4.368852459	-0.86338798
	S3	2	23	37	22	16	3.243169399	0	0	2	31	67	4.653005464	-1.40983607
	S4	8	4	37	38	13	3.43442623	0	0	22	44	34	4.12295082	-0.68852459
Capacidad de Respuesta	CR1	8	31	16	36	10	3.084699454	0	0	13	35	52	4.398907104	-1.31420765
	CR2	7	24	7	49	13	3.387978142	0	0	2	47	51	4.49726776	-1.10928962
	CR3	4	29	20	37	10	3.204918033	0	0	1	51	48	4.469945355	-1.26502732
	CR4	12	17	29	27	14	3.133879781	0	0	3	36	61	4.576502732	-1.44262295
Empatía	E1	1	1	5	28	65	4.549180328	0	0	3	40	57	4.540983607	0.00819672
	E2	1	2	11	36	50	4.31420765	0	0	15	40	45	4.308743169	0.00546448
	E3	1	1	7	33	59	4.489071038	0	0	4	45	52	4.478142077	0.01092896
	E4	1	3	4	38	54	4.423497268	0	0	10	38	52	4.420765027	0.00273224
	E5	1	5	3	21	70	4.538251366	0	0	10	27	63	4.524590164	0.0136612
Bienes Tangibles	BT1	6	13	32	49	0	3.245901639	0	0	20	26	54	4.346994536	-1.1010929
	BT2	8	9	28	55	1	3.325136612	0	0	5	64	31	4.262295082	-0.93715847
	BT3	7	16	21	55	2	3.295081967	0	0	2	47	51	4.489071038	-1.19398907
	BT4	4	25	41	18	12	3.098360656	0	0	3	45	52	4.489071038	-1.39071038

Fuente: Elaboración propia

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Los resultados surgen a partir de las diferentes respuestas reflejados en los 44 cuestionarios que se utilizó para evaluar la satisfacción que brinda el Distrito La Libertad – Salinas, se utilizó el cuestionario de percepción y el cuestionario de expectativas, cada una con 22 afirmaciones y preguntas.

En la tabla 57 podemos observar que se procedió a sacar la media de cada una de las dimensiones que tiene el modelo Servqual tanto en las percepciones como en las expectativas, luego se procedió a calcular el Índice de calidad de servicio (ICS).

La fórmula es $ICS = \text{Percepciones} - \text{Expectativas}$

Se considera un usuario satisfecho cuando la diferencia entre la percepción y la expectativa para la dimensión evaluada, resulta una diferencia de cero o un valor positivo y un cliente insatisfecho, cuando la diferencia resulta un valor negativo. (Quintilla et al., 2019)

Se evidenció que la dimensión empatía mostró que los usuarios percibieron más de lo que ellos esperaban, sin embargo, en las dimensiones de confiabilidad, seguridad, capacidad de respuestas y bienes tangibles mostraron valores negativos significando que los usuarios esperaban más de lo que percibieron.

Tabla 58: Media Percepción

Dimensiones	Media Percepción
Confiabilidad	3.043169399
Seguridad	3.419398907
Capacidad de Respuesta	3.202868852
Empatía	4.46284153
Bienes tangibles	3.241120219
Promedio general	3.473879781
Índice de satisfacción	75.98
Referencia	Satisfecho

Fuente: Elaboración propia

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

En la tabla 58 se analizó las dimensiones hallando la media de la percepción para conocer en que rango de la escala de satisfacción se encuentra el nivel de satisfacción del usuario y según la tabla 59 se encuentra en el rango 61-80, siendo referente a satisfecho.

Sin embargo, no significa que todo esté bien, porque estadísticamente existen valores negativos, dando la pauta a establecer un plan de acción de mejoras para llegar al rango 81-100, es decir a un totalmente satisfecho.

Tabla 59: Escala de satisfacción del usuario

Escala de Likert	Referencia	Rango de porcentaje de satisfacción del usuario
1	Totalmente insatisfecho	0-20
2	Insatisfecho	21-40
3	Indiferente o neutro	41-60
4	Satisfecho	61-80
5	Totalmente satisfecho	81-100

Fuente: Elaboración propia

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Tabla 60: Plan de acciones de mejoras

OBJETIVO	Establecer acciones de mejoras en la atención de servicio al usuario en el Distrito de Educación La Libertad-Salinas, considerando los resultados de las brechas entre expectativas y percepciones identificadas en el modelo SERVQUAL.			
DIMENSIONES	ACCIONES	INDICADORES	RESPONSABLES	PRIORIDADES
Confiabilidad	Reducir el tiempo de entrega de las respuestas. Manejar correctamente la información que requiere el usuario.	Mayor satisfacción en los usuarios al recibir sus respuestas a tiempo.	Dirección Distrital y personal administrativo	Alta
Seguridad	Cumplir lo ofrecido al usuario en cuanto a las respuestas y fechas. Poner interés en el tiempo del usuario para retirar sus respuestas.	Estrategias mediante la observación y comportamiento del usuario	Dirección Distrital y personal administrativo	Media
Capacidad de respuesta	Analizar las causas de las molestias que llegan a tener los usuarios mediante cuadros estadísticos Incentivar al personal administrativo.	Evaluar periódicamente la satisfacción del usuario mediante el modelo Servqual La comunicación, la confianza, reconocimientos.	Dirección Distrital y personal administrativo	Alta
Bienes tangibles	Monitorear casi siempre los equipos tecnológicos, no solo cuando presenten problemas de funcionamiento Contar con una tecnología rápida y de punta.	Equipos tecnológicos modernos	Dirección Distrital y personal administrativo	Medio

Fuente: Encuesta realizada a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

Autora: Marjorie Isabel González Asencio

Conclusiones

La aplicación del Modelo Servqual en el Distrito de Educación La Libertad- Salinas, resultó apropiado para la evaluación en las percepciones y expectativas de los usuarios, la importancia de intervenir para conocer las inconformidades mediante una encuesta sin revelar sus nombres que muchas veces no pueden expresar directamente los usuarios.

Esta investigación reveló que existen diferencias o brechas entre el nivel de percepción y expectativa que genera un concepto el usuario sobre la atención de calidad de servicio de las dimensiones evaluadas, estas brechas especialmente las negativas ayudaron a identificar qué área o que dimensión de acuerdo al modelo Servqual necesita mejorar. Los datos recopilados demostraron que las expectativas fueron valores altos en relación a la percepción, algo que siempre espera un usuario, una atención de calidad.

El modelo Servqual es una herramienta importante en cuanto a la medición de la calidad y satisfacción del usuario, dio como resultado que los usuarios está en el rango de la escala de satisfechos con el servicio que reciben de parte de los analistas y director Distrital, por lo tanto, la investigación es fiable que permitirá establecer planes de acción en mejoras del servicio que se brinda al usuario. Haciendo énfasis que la gestión administrativa es de vital importancia para tomar decisiones en base a una evaluación de dimensiones del Modelo Servqual en atención al usuario.

Recomendaciones

Evaluar periódicamente los servicios de atención a los usuarios mediante el modelo Servqual, para conocer el nivel de satisfacción y calidad de servicio, además de conocer las inquietudes y necesidades.

Aplicar un plan de mejoras para aumentar el nivel de satisfacción al usuario, que contenga capacitaciones para el personal administrativo con temas como calidad de servicio y atención al cliente.

Incentivar al personal administrativo mediante la comunicación, la confianza laboral, reconocimientos, un buen ambiente laboral, para que el analista se sienta motivado y pueda desempeñar mejor su labor aumentando la calidad de servicio por ende llegar al rango o escala de totalmente de acuerdo.

Impulsar al personal administrativo a trabajar en equipo, porque muchas de las respuestas dependen de 2 a 3 áreas consecutivas y la falta de comunicación de una de ellas atrasa el trámite.

Referencias Bibliográficas

- Acosta, K. (17 de Junio de 2022). *Gestión Administrativa y la calidad de servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35592/1/53%20ADP.pdf>
- Asamblea Nacional. (18 de Febrero de 2015). *Ley Orgánica de Telecomunicaciones*.
<https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/05/Ley-Org%C3%A1nica-de-Telecomunicaciones.pdf>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (20 de octubre de 2008). *Constitución de la Republica del Ecuador*.
https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Baque, M., Espinoza, L., & Orrala, E. (2022). Mundo de la investigación y el conocimiento . *Recimundo*, 60-70.
- Begoña, M. (2020). Comercialización del transporte y la logística. En M. Begoña, *Comercialización del transporte y la logística* (pág. 162). Ediciones Paraninfo.
- Bustamante, M., Zerda, E., & Obando, .. F. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 2(13), 1-15. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>
- Calero, J. (2017). *Gestion administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial Huaral*. Peru: Uladech Catolica.
- Castillo, L. (2018). *Modelo SERVQUAL de la Calidad de servicio y la satisfacción del Usuario Externo en el Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán, Lima*. Perú: Universidad Cesar Vallejo escuela de posgrado.
- Castillo, R., Cardenas, M., & Palomino, G. (2020). *Calidad de servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano*. Argentina: Ciencia Latina.
- Castro, E. (2023). *Estrateegias de Planificación y sus impacto en los servicios públicos del Gad, Cantón Pedro Carbo*. Universidad Peninsula de Santa Elena.
- Constitución de la República del Ecuador. (25 de 01 de 2021). *Defensa.gob.ec*.
https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf

- Da Silva, D; Web, L; Seo Associate, Productor. (2020). Atención al cliente y servicio al cliente. *Zendesk*.
- Ducker, A. (2018). *La gestión administrativa*. Pearson.
- Española, R. A. (2019). *Satisfacción* . Madrid.
- Ganga, F., Alarcon, N., & Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Scielo*, 27(4). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- Garrido, S., & Romero, M. (2021). *fundamentos de Gestión de Empresas*. Madrid: Universitaria Ramosn Areces.
- Gavilanez, M., & Espin, M. (2018). *Impacto de la gestión administrativa en las Pymes del Ecuadr*. Ecuador: Observatorio de la Escuela Superior Politecnica.
- Gil, J. (2019). *Fundamentos de Atención al cliente*. España: Elearning S.L.
- González, S., Viteri, D., & Izquierdo, A. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 5.
- Guevara, G., Verdessoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción. *Recimundo*, 163-173.
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. (16 de Enero de 2015). *Congreso Nacional*. https://www.dpe.gob.ec/lotaip/pdfenero/JURIDICO/a2/a2_ley_org_defen_consum.pdf
- Lopez, Q. A. (2018). *Estrategias de diferenciación*. Madrid: Esic Editorial.
- López, S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. España: Ediciones Paraninfo.
- Massuh, R. (2021). *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital General Quevedo IESS, Plan de capacitación*. Quevedo.
- Mateo de Pablo, B. M. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio*. Málaga: IC Editorial.
- Mendoza, V., & Moreira, J. (2021). *Proceso de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen*. <https://doi.org/FIPCAEC>
- Mineduc. (18 de Julio de 2022). *Modulo de Gestión Ciudadana*. <https://www.gob.ec/sites/default/files/sign/procedure-MINEDUC-013-01-01-20220808151515-14746659-signed.pdf>
- Ministerio de Trabajo. (2020). *Ley Orgánica de Servicio Público*. QUITO: Lexis Finder.

- Ministerio del Trabajo. (2020). *Guía de aplicación del modelo Servqualde calidad del servicio*. Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público.
- Paredes, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Perez, W. (12 de FEBRERO de 2022). Gestión Administrativa y calidad de servicio de acuerdo a la normativa legal. *Polo del Conocimiento*, 1088.
- Pimienta, J., De La Orden, A., y Estrada, R. (2018). *Metodología de la investigación: Competencia, Aprendizaje, Vida*. México: Pearson.
- Pozo, W. (2023). *Gestión Administrativa y su relación de los servicios de calidad en los centros de fortalecimientos familiares GADPSE*. Univerdad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/9785/1/UPSE-MAP-2023-0003.pdf>
- Quintila, J., Camacho, M., Segura, & L. (2019). Evaluación de la calidad en el servicio mediante el modelo SERVQUAL a una empresa chocolatera. *Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación / ISSN- 2695-6098*, 14.
- Quintilla, J., Camacho, M., & Segura, L. (2019). Evaluación de la calidad en el servicio mediante el modelo Servqual a una Microempresa Chocolatera. *Rilco*, 14.
- Ramírez, A., Ramiírez, R., & Calderon, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Dialnet*.
- Rodríguez, S. Y. (2020). *Metodología de la investigación*. Mexico: Klik Soluciones Educativas.
- Rojas, C., Hernández, H., & Niebles, W. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Espacios*, 6.
- Rojas, C., Hernández, H., & Niebles, W. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Espacios*, 6.
- Saavedra, J., & Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina*, 1.
- Sanchez, L. F. (2019). *Calidad total en las organizaciones*. España: Elearning S L.
- Torres, M., Enríquez, C., & Vallejo, C. (2019). Atención al cliente: un análisis al servicio que brindan los restaurantes en la ciudad de Ibarra - Ecuador. *HOLOPRAXIS Ciencia, Tecnología e Innovación. ISSN 2588-0942*, 14.
- Torres, M., Vásquez, C., y Victoria, A. (2020). Gestión y calidad de la información en el gobierno electrónico. *Scielo*, 1083.

- Tovar, M., & Palma, G. (2011). *Análisis de la gestión administrativa de la Corporación Nacional de Electricidad, CNEL Quevedo*.
<https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/2165/1/T-UTEQ-0006.pdf>
- Trujillo, B. (2022). *Aplicación del modelo Servqual para medir la calidad en el servicio de la empresa Serpost*. Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Vargas, G. (2021). *La gestión administrativa y su impacto en la calidad de servicio a los usuarios del Registro Civil de Babahoyo, periodo 2020. Plan de gestión administrativa*. Universidad Técnica Estatal de Quevedo.
- Villanueva, F. (2022). *Metodología de la investigación*. Mexico: Klik soluciones educativas, SA de CV.

Anexos

Tabla 48: Encuesta



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Encuesta dirigida a: Usuarios que asisten al Distrito de Educación La Libertad - Salinas.

Objetivo: Obtener información relevante y actualizada a los usuarios que asisten al Distrito de Educación La Libertad – Salinas, mediante las encuestas para el fortalecimiento de la gestión administrativa.

Estimados usuarios la presente es una encuesta con fines de investigación.

FECHA:

GÉNERO: Femenino Masculino

EDAD: 18-30 31-50 51-65

Instrucciones: Marque con una x en el recuadro la respuesta que crea conveniente para usted, de acuerdo a la siguiente escala.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente o neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

CONFIABILIDAD fiabilidad

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	¿El Distrito 24D02 La Libertad- ¿Salinas Educación le promete entregar la respuesta de su trámite en el tiempo establecido, lo cumple?					
2	¿El Distrito 24D02 La Libertad-Salinas Educación se preocupa por solucionarle su problema?					
3	¿El Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación realiza bien el servicio desde el primer momento en que la/lo atiende?					
4	¿El Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación mantiene informado a los usuarios sobre los procesos a realizar?					
5	¿El Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación entrega en el tiempo que usted necesita la respuesta de su trámite?					

SEGURIDAD

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
6	¿El Distrito 24D02 La Libertad-Salinas Educación tiene un personal administrativo que le genera confianza?					
7	¿Se siente confiado en hacer sus trámites en el Distrito 24D02 La Libertad-Salinas Educación?					
8	¿El personal administrativo del Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación lo/la trata con amabilidad?					
9	¿El personal administrativo del Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación tienen la suficiente capacidad de atender sus inquietudes?					

CAPACIDAD DE RESPUESTA

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
10	¿El personal administrativo del Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación Le brindan una respuesta con rapidez?					
11	¿El personal administrativo del Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación muestran en ayudar a los usuarios?					
12	¿El personal administrativo del Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación nunca se muestran ocupados en atender a los usuarios?					
13	¿El personal administrativo del Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación comunica cuando está la respuesta?					

EMPATÍA

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
14	¿El Distrito 24D02 La Libertad-Salinas Educación le brinda la atención personalizada?					
15	¿El Distrito 24D02 La Libertad-Salinas Educación se preocupa de cuidar sus intereses?					
16	¿El personal administrativo del Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación entiende sus necesidades específicas?					
17	¿El personal administrativo del Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación te explica detalladamente el proceso que va a necesitar o a realizar?					
18	¿El personal administrativo del Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación te escucha con atención tus inquietudes y necesidades?					

BIENES TANGIBLES

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
19	¿El Distrito 24D02 La Libertad-Salinas Educación cuenta con equipos modernos?					
20	¿Las instalaciones físicas del Distrito 24D02 La Libertad-Salinas Educación son visualmente atractivas?					
21	¿El personal administrativo del Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación tiene una presentación formal?					
22	¿Los materiales como folletos, carteleros del Distrito 24D02 La Libertad -Salinas son visualmente atractivos y actualizados?					



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Encuesta dirigida a: Usuarios que asisten al Distrito de Educación La Libertad - Salinas.

Objetivo: Obtener información relevante y actualizada a los usuarios que asisten al Distrito de Educación La Libertad – Salinas, mediante las encuestas para el fortalecimiento de la gestión administrativa en relación a las expectativas de los usuarios.

Estimados usuarios la presente es una encuesta con fines de investigación.

FECHA:

GÉNERO: Femenino Masculino

EDAD: 18-30 31-50 51-65

Instrucciones: Marque con una x en el recuadro la respuesta que crea conveniente para usted, de acuerdo a la siguiente escala.

Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente o neutro	Satisfecho	Totalmente satisfecho
1	2	3	4	5

CONFIABILIDAD **fiabilidad**

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	¿El Distrito 24D02 La Libertad- ¿Salinas Educación le promete entregar la respuesta de su trámite en el tiempo establecido, debe cumplirlo?					
2	¿El Distrito 24D02 La Libertad-Salinas Educación debe preocuparse por solucionarle su problema?					
3	¿El Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación debe realizar bien el servicio desde el primer momento en que la/lo atiende?					
4	¿El Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación debe mantener informado a los usuarios sobre los procesos a realizar?					
5	¿El Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación debe entregar en el tiempo que usted necesita la respuesta de su trámite?					

SEGURIDAD

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	¿El Distrito 24D02 La Libertad-Salinas Educación debe tener un personal administrativo que genera confianza?					
2	¿Debe sentir confianza en hacer sus trámites en el Distrito 24D02 La Libertad-Salinas Educación?					
3	¿El personal administrativo del Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación lo/la debe tratarlo con amabilidad?					
4	¿El personal administrativo del Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación deben tener la suficiente capacidad de atender sus inquietudes?					

CAPACIDAD DE RESPUESTA

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	¿El personal administrativo del Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación debe brindar una respuesta con rapidez?					
2	¿El personal administrativo del Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación debe ayudar a los usuarios?					

3	¿El personal administrativo del Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación nunca deben estar ocupados para atender a los usuarios?					
4	¿El personal administrativo del Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación debe comunicar cuando está la respuesta?					

EMPATÍA

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	¿El Distrito 24D02 La Libertad-Salinas Educación debe brindarle la atención personalizada?					
2	¿El Distrito 24D02 La Libertad-Salinas Educación debe preocuparse de cuidar sus intereses?					
3	¿El personal administrativo del Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación debe entender sus necesidades específicas?					
4	¿El personal administrativo del Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación debe explicarle detalladamente el proceso que va a necesitar o a realizar?					
5	¿El personal administrativo del Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación debe escuchar con atención tus inquietudes y necesidades?					

BIENES TANGIBLES

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	¿El Distrito 24D02 La Libertad-Salinas Educación debe contar con equipos modernos?					
2	¿Las instalaciones físicas del Distrito 24D02 La Libertad-Salinas Educación deben ser visualmente atractivas?					
3	¿El personal administrativo del Distrito 24D02 La Libertad -Salinas Educación deben tener una presentación formal?					
4	¿Los materiales como folletos, carteleros del Distrito 24D02 La Libertad -Salinas deben ser visualmente atractivos y actualizados?					



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Entrevista dirigida al: Director Distrital Master Víctor Vicente Vera Villao

Tema: Gestión Administrativa y calidad de servicio al usuario del Distrito de Educación La Libertad- Salinas

1. ¿Cuál es su nombre? y ¿Cuál es su cargo?
2. ¿Qué tiempo tiene ejerciendo el cargo en el Distrito de Educación La Libertad-Salinas?
3. ¿Cómo considera actualmente la administración en el Distrito de Educación La Libertad – Salinas período?
4. ¿Cómo considera la atención al usuario de parte de sus analistas distritales?
5. ¿Cree usted que el personal administrativo cubre las percepciones de los usuarios?
¿Porqué?
6. ¿Cree usted que el personal administrativo cubre las expectativas de los usuarios? ¿Por qué?
7. ¿Cree usted que el personal está suficientemente capacitado para atender las necesidades de los usuarios? ¿Por qué?
8. ¿Cree usted que cuenta con un personal de confianza y comprometido a cumplir sus funciones administrativas?
9. ¿Cree usted que la infraestructura, bienes muebles están acorde para la atención al usuario?
10. ¿Qué recomendaría a su personal administrativo en cuanto a la atención al usuario?

Fotografías

Entrevista al Director Distrital Máster Víctor Vicente Vera Villao



Encuesta a usuarios del Distrito de Educación 24D02 La Libertad - Salinas



Carta Aval



MINEDUC-CZ5-24D02-VVVV-2023-0039-OF
La Libertad, 16 de noviembre del 2023

Ingeniero
Ph.D. Carlos Balmaseda Espinosa
Director del Instituto de Postgrado
Universidad Estatal Península de Santa Elena
Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo de parte de la Dirección Distrital 24D02 Educación, mediante el presente AUTORIZO a la Sra. Marjorie Isabel González Asencio, con C.I. 0917861205, maestrante del Programa en Administración Pública, cohorte 4, realizar el levantamiento de información en nuestra jurisdicción para el desarrollo del tema de investigación: "Gestión Administrativa y Calidad de Servicios a Usuarios del Distrito de Educación La Libertad - Salinas", lo cual le permitirá titularse como Magister en Administración Pública.

Cabe recalcar que las actividades a realizarse deben enmarcarse en procesos exclusivamente educativos y que sean concordantes con las políticas, planes, proyectos y programas educativos establecidos por los distintos niveles desconcentrados de la Autoridad Educativa Nacional de esta cartera de estado, por lo tanto, se prohíbe de forma expresa, la realización de cualquier tipo de actividad proselitista.

Atentamente



VICTOR VICENTE VERA
VILLAO



Msc. Victor Vicente Vera Villao
Director Distrital 24D02 La Libertad Salinas Educación

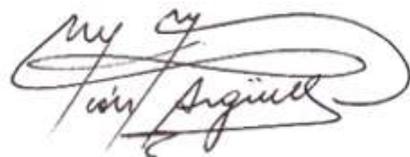
Ministerio de Educación

Dirección: Av. Amazonas N34-451 y Av. Atahualpa.
Código postal: 170507 / Quito-Ecuador
Teléfono: 593-2-396-1300 / www.educacion.gob.ec



Tabla 61: Cronograma de actividades

	Actividad	Fecha Inicio	Fecha Culminación	2023									
				ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
ANTEPROYECTO	Inducción al proceso de Titulación y Presentación del anteproyecto (Módulo Taller de Diseño del Proyecto de Investigación)	15/4/2023	7/5/2023										
	Recepción de solicitud y anteproyecto a coordinación del programa (previo a culminar el primer ciclo)	20/4/2023	21/4/2023										
	Revisión y aprobación de temas por parte de la Comisión de Titulación (Informe).	2/5/2023	25/5/2023										
	Recepción de correcciones del Trabajo de Titulación a la Comisión de Titulación (Informe)	28/5/2023	3/6/2023										
	Aprobación de temas y asignación de Tutores por parte del Consejo de Facultad y notificación a Consejo de Postgrado.	3/6/2023	24/6/2023										
	Notificación al maestrando y tutor de la resolución de Consejo de Facultad.	25/6/2023	5/7/2023										
DESARROLLO DEL PROYECTO	Informe mensual de tutoría (Julio)	9/7/2023	31/7/2023										
	Informe mensual de tutorías. (Agosto)	1/8/2023	31/8/2023										
	Informe mensual de tutorías. (Septiembre)	1/9/2023	30/9/2023										
PROYECTO FINAL	Entrega del Informe de Investigación a los especialistas		15/10/2023										
	Entrega de los Trabajos de Titulación a la Coordinación de la Maestría (carpeta digital)	16/10/2023	31/10/2023										



TUTOR: PhD. León Arguello Núñez



POSTGRADISTA: Ing. Marjorie Isabel González Asencio

Tabla 62: Matriz de consistencia

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTEIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
Gestión administrativa y calidad de servicios a usuarios del Distrito de Educación Libertad-Salinas	¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicios a usuarios del Distrito de Educación La Libertad-Salinas?	Determinar la calidad de servicios administrativos con los usuarios del Distrito de Educación La Libertad-Salinas mediante la aplicación del modelo de calidad de servicio SERVQUAL.	Ha.-Las estrategias organizacionales fortalecen la gestión administrativa para que los usuarios del Distrito de Educación La Libertad – Salinas reciban una atención de calidad y calidez. H0.-Las estrategias organizacionales no fortalecen la gestión administrativa para que los usuarios del Distrito de Educación La Libertad – Salinas reciban una atención de calidad y calidez.	Independiente 1.-Gestión Administrativa	Administración	Gestión Administración Estrategias	Encuesta Entrevista	
		OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICOS					
		Evaluar las percepciones de los usuarios del Distrito de Educación La Libertad - Salinas sobre la calidad de los servicios administrativos actuales utilizando las dimensiones clave del modelo SERVQUAL.	Ha.-El comportamiento del personal administrativo incide en la gestión administrativa y atención al usuario del Distrito de Educación La Libertad.	Calidad del servicio	del	Atención al cliente y calidad en el servicio		
		Identificar las brechas existentes entre las expectativas y las percepciones de los usuarios en relación con la calidad de los servicios administrativos en el Distrito de Educación La Libertad - Salinas, según las cinco dimensiones de SERVQUAL.	H0.-El comportamiento del personal administrativo no incide en la gestión administrativa y atención al usuario del Distrito de Educación La Libertad.	Dependiente 2.-Calidad de servicios				Encuesta Entrevista
	Establecer acciones de mejoras en la atención de servicio al usuario en el Distrito de Educación La Libertad-Salinas, considerando los resultados de las brechas entre expectativas y percepciones identificadas en el modelo SERVQUAL	Ha.-La comunicación entre usuarios y personal administrativo fortalece la gestión del Distrito de Educación La Libertad-Salinas. H0.-La comunicación entre usuarios y personal administrativo no fortalece la gestión del Distrito de Educación La Libertad-Salinas.			Modelo Servqual	Confiability Seguridad Capacidad de respuesta Empatía Bienes tangibles		