

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA

MAESTRÍA EN CIENCIAS SOCIALES



TESIS

**PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIOS
EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE PUNO, 2016**

PRESENTADA POR:

GILBERTO VILCA CUTIPA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER SCIENTIAE EN COMUNICACIÓN

PARA EL DESARROLLO

PUNO, PERU

2017

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA
MAESTRÍA EN CIENCIAS SOCIALES



TESIS

PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE PUNO, 2016

PRESENTADA POR:
GILBERTO VILCA CUTIPA

PARA OPTAR EL GRADO DE:
MAGISTER SCIENTIAE EN COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

.....
Dr. EMILIO FLORES MAMANI

PRIMER MIEMBRO

.....
Dr. JUAN INQUILLA MAMANI

SEGUNDO MIEMBRO

.....
Mg. RENZO VALDIVIA TERRAZAS

ASESOR DE TESIS

.....
Dr. JAVIER ARTURO APAZA QUISPE

ÁREA: Compresión y análisis de la dimensión social.
TEMA: Percepciones de calidad de servicios.
LÍNEA: Política de desarrollo macro social y sectorial.

Puno, 13 de setiembre de 2017

DEDICATORIA

Dedico sta tesis a Dios por darme la luz de cada día y permitir lograr mis objetivos; a Olgita y a Geraldine Milagros, motivos de mi vida, por su apoyo incondicional, paciencia y comprensión; a mis maestros y grandes amigos, quienes con motivación y dedicación constante permitieron fortalecer mi formación profesional. A todos ellos mi profundo reconocimiento.

Gilberto

AGRADECIMIENTO

- A la Universidad Nacional del Altiplano de Puno por darme la oportunidad de avanzar en mi preparación en el amplio y valioso campo de la comunicación social.
- A mis docentes que siempre me inculcaron su experiencia académica, la cual sabré reconocer y poner en práctica en la Acción Social.
- A mis compañeros y compañeras de quienes asimilé sus ideas y compartimos largas jornadas académicas en la intención de brindar una mejor formación a los ciudadanos.

Gilberto

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
ÍNDICE GENERAL.....	iii
ÍNDICE DE CUADROS.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii

CAPÍTULO I
PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema.....	1
1.1.1. Enunciado del problema.....	3
1.2. Justificación del problema.....	4
1.3. Objetivos de la investigación.....	5
1.3.1. Objetivo general.....	5
1.3.2. Objetivo específicos.....	5

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes.....	7
2.2. Base o sustento teórico.....	10
2.2.1. La percepción.....	10
2.2.1.1. Teorías de la percepción.....	10
2.2.1.2. La percepción.....	14
2.2.1.3. La percepción del usuario.....	18
2.2.2. La calidad de servicio.....	21
2.2.2.1. La calidad.....	21
2.2.2.2. Servicio.....	23
2.2.2.3. Calidad de servicio.....	24
2.2.2.4. Calidad de servicio en las instituciones.....	37
2.2.2.5. Modelo SERVQUAL.....	39
2.3. Definición de términos.....	41
2.4. Hipótesis.....	44
2.4.1. Hipótesis general.....	44
2.4.2. Hipótesis específicos.....	44
2.5. Sistema de variables.....	45

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1.- Ámbito de estudio	47
3.2.- Tipo de investigación	47
3.3.- Unidad de estudio y observación	48
3.4.- Población y muestra de estudio.....	49
3.5.- Técnicas e instrumentos de investigación.....	52
3.6. Prueba de hipótesis	52

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Percepción del usuario sobre la calidad de servicio.....	54
4.2. Calidad de servicio.....	74
4.3. Correlación de las variables de estudio y dimensiones de investigación.	109
CONCLUSIONES	119
RECOMENDACIONES	122
BIBLIOGRAFÍA	124
ANEXOS.....	129

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
1. Población de usuarios de la Dirección Regional de Educación de Puno.....	49
2. Población de docentes usuarios de la Dirección Regional de Educación de Puno.....	50
3. Calificas la cordialidad y amabilidad sobre el trato de servicios que brindan los empleados de la DREP.....	55
4. Evalúas a los empleados de la DREP, sobre las explicaciones que brinda al momento de atender.....	57
5. Evalúas la disponibilidad del trabajador de la DREP, para brindar una atención buena y efectiva.....	58
6. Calificas el estado anímico del trabajador de la DREP, durante la atención al usuario.....	61
7. Calificas la información que brindan los empleados de la DREP.....	63
8. Evalúas los resultados logrados por los trabajadores de la DREP.....	65
9. Calificas la difusión y promoción de las actividades cumplidas por los trabajadores de la DREP.....	66
10. Calificas la seguridad y garantía de servicio que tienen los trabajadores de la DREP.....	68
11. Calificas la actitud de servicio de los empleados de la DREP.....	69
12. Evalúas la cordialidad, simpatía y cortesía de los trabajadores de la DREP cuando atiende.....	71
13. Calificas el tiempo de atención brindado por los Trabajadores de la DREP.....	72
14. Los empleados brindan su servicio de forma correcta cuando se realizas cualquier tipo de trámite documentario.....	74
15. El empleados demuestra interés en la solución de problemas, cuando tienes dudas.....	76
16. Los empleados se anticipan a los probables resultados, cuando realizas una consulta.....	78
17. El empleado te demuestra comportamientos de confianza y aceptación.....	80

18.	El empleado te demuestra seguridad cuando desempeña sus funciones.....	81
19.	Los empleados te atienden oportunamente y antes del plazo establecido.....	83
20.	Los empleados te atienden de manera voluntaria y con integridad.....	85
21.	Los empleados te proporcionan un servicio dentro del plazo establecido.....	86
22.	Los empleados te brindan una atención directa y/o personal.....	88
23.	La actitud del empleado te inspira confianza y seguridad.....	91
24.	Los empleados generalmente te brindan un estado anímico de tranquilidad.....	93
25.	Los empleados durante su servicio brindan un trato agradable y cortés.....	94
26.	Los empleados te responden con bastante seguridad.....	96
27.	El empleado te demuestra que tiene dominio en el trabajo que realiza.....	98
28.	Tienes confianza al empleado para plantear tus dudas.....	99
29.	El empleado tiene la capacidad de ponerse en tú lugar y atender tus peticiones.....	101
30.	En empleador comprende tus pensamientos y tu estado anímico.....	102
31.	El empleado suele reconocer tus inquietudes y calmar tu estado anímico.....	104
32.	El empleado te responde adecuadamente a tus necesidades para que te sientas bien con él.....	105
33.	El empleado te comparte sus sentimientos.....	107
34.	Percepción del usuario y confiabilidad de servicio.....	109
35.	Percepción del usuario y responsabilidad de servicio.....	111
36.	Percepción del usuario y seguridad de servicio.....	113
37.	Percepción del usuario y empatía de servicio.....	115
38.	Percepción del usuario y calidad de servicio	116

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
1. Calificas la cordialidad y amabilidad sobre el trato de servicios que brindan los empleados de la DREP	55
2. Evalúas a los empleados de la DREP, sobre las explicaciones que brinda al momento de atender.....	57
3. Evalúas la disponibilidad del trabajador de la DREP, para brindar una atención buena y efectiva.....	59
4. Calificas el estado anímico del trabajador de la DREP, durante la atención al usuario.....	61
5. Calificas la información que brindan los empleados de la DREP.....	63
6. Evalúas los resultados logrados por los trabajadores de la DREP.....	65
7. Calificas la difusión y promoción de las actividades cumplidas por los trabajadores de la DREP.....	67
8. Calificas la seguridad y garantía de servicio que tienen los trabajadores de la DREP.....	68
9. Calificas la actitud de servicio de los empleados de la DREP.....	70
10. Evalúas la cordialidad, simpatía y cortesía de los trabajadores de la DREP cuando atiende.....	71
11. Calificas el tiempo de atención brindado por los trabajadores de la DREP.....	73
12. Los empleados brindan su servicio de forma correcta cuando se realizas cualquier tipo de trámite documentario.....	75
13. El empleados demuestra interés en la solución de problemas, cuando tienes dudas.....	77
14. Los empleados se anticipan a los probables resultados, cuando realizas una consulta.....	79
15. El empleado te demuestra comportamientos de confianza y Aceptación.....	80
16. El empleado te demuestra seguridad cuando desempeña sus funciones.....	82

17.	Los empleados te atienden oportunamente y antes del plazo establecido.....	83
18.	Los empleados te atienden de manera voluntaria y con integridad.....	85
19.	Los empleados te proporcionan un servicio dentro del plazo establecido.....	87
20.	Los empleados te brindan una atención directa y/o personal.....	89
21.	La actitud del empleado te inspira confianza y seguridad.....	91
22.	Los empleados generalmente te brindan un estado anímico de tranquilidad.....	93
23.	Los empleados durante su servicio brindan un trato agradable y cortés.....	95
24.	Los empleados te responden con bastante seguridad.....	97
25.	El empleado te demuestra que tiene dominio en el trabajo que realiza.....	98
26.	Tienes confianza al empleado para plantear tus dudas.....	100
27.	El empleado tiene la capacidad de ponerse en tú lugar y atender tus peticiones.....	101
28.	En empleador comprende tus pensamientos y tu estado anímico.....	103
29.	El empleado suele reconocer tus inquietudes y calmar tu estado anímico.....	104
30.	El empleado te responde adecuadamente a tus necesidades para que te sientas bien con él.....	106
31.	El empleado te comparte sus sentimientos.....	108

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
1. La percepción del usuario.....	130
2. La calidad de servicio	131

RESUMEN

En el mundo de los servicios, el tiempo, el trato y la satisfacción son realidades ineludibles para cualquier empresa o institución, ya que, de manera directa, tienen repercusiones en el desempeño laboral del personal. Esto obedece, por una parte, a que los cambios que impone el entorno, generalmente, demandan nuevas actitudes, comportamientos, habilidades y conocimientos del personal, de modo que los impulse a liberarse de concepciones y paradigmas que han tenido vigencia anteriormente. La investigación se ha formulado y ejecutado para correlacionar y describir las percepciones del usuario sobre las calidad de servicios, tienen los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Puno. Para ello, se ha elaborado un sustento teórico coherente que afirma que percepciones tienen sobre el tiempo utilizado, en relación a la afectividad en el trato que reciben y el grado de satisfacción de los usuarios con la respuesta obtenida del servicio que brinda la Dirección Regional de Educación de Puno. Basados en ello es que los docentes, siendo los agentes directos del proceso de atención, evaluaron a los funcionarios para emitir juicios valorativos sobre la percepción que tienen los mismos. La correlación entre las variables de la percepción del usuario sobre la calidad de servicio es positiva considerable, para ello se ha se ha utilizado la técnica de la encuesta con instrumentos confiables como son las encuestas, cada una de ellas con indicadores precisos y preestablecidos para su cabal aplicación. Al finalizar la investigación se obtuvieron resultados que confirman la hipótesis planteada, puesto que las percepciones sobre la calidad de servicios que tiene los usuarios es positiva considerable en la Dirección Regional de Educación de Puno. Lo cual se relaciona también con el sustento teórico propuesto. La conclusión general a la cual se llegó al concluir la investigación es que la percepción del usuario es deficiente y están en desacuerdo con la calidad de servicios que se da en la Dirección Regional de Educación de Puno, donde la correlación de las dos variables de estudio positiva considerable.

Palabras clave: Calidad de servicio, confiabilidad, empatía, percepciones del usuario, responsabilidad, satisfacción de servicio y seguridad.

ABSTRACT

In the world of services, the time, the kindness and the satisfaction are unavoidable realities for any company or institution, since they directly have repercussions on the work performance of the staff. This is due, on the one hand, to the fact that the changes imposed by the environment generally demand new attitudes, behaviors, skills and knowledge of the staff, so that it impels them to free themselves from conceptions and paradigms that have been in force before. The research has been formulated and executed to correlate and describe the perceptions of the user about the quality of services, have the workers of the Regional Direction of Education of Puno. For this, a coherent theoretical basis has been elaborated that affirms that perceptions have about the time used, in relation to the affectivity in the treatment received and the degree of satisfaction of the users with the response obtained from the service provided by the Regional Direction of Education Based on this, teachers, being the direct agents of the care process, evaluated the officials to make value judgments about their perception. The correlation between the variables of the user's perception on the quality of service is considerable, for which the technique of the survey has been used with reliable instruments such as the surveys, each of them with precise and pre-established indicators for their application. At the end of the research, results were obtained that confirm the hypothesis presented, since the perceptions about the quality of services that the users have is considerable positive in the Regional Direction of Education of Puno. This is also related to the proposed theoretical basis. The general conclusion reached at the conclusion of the investigation is that the perception of the user is deficient and they disagree with the quality of services that is given in the Regional Direction of Education of Puno, where the correlation of the two study variables Positive.

Keywords: Quality of service, reliability, empathy, users, perceptions, responsibility, service satisfaction and security.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se ha organizado coherentemente para concretar la investigación realizada con la finalidad de determinar la relación existente entre la percepción de los usuarios y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Puno, 2016. El contenido está estructurado en cuatro capítulos: el capítulo I está dedicado al planteamiento del problema; en este capítulo se ha descrito el problema de investigación con evidencias muy específicas, asimismo se ha propuesto el enunciado del problema que está definido por la siguiente interrogante: ¿Qué relación existe entre la percepción de los usuarios y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Puno, 2016?, también se ha justificado la investigación y se han formulado los objetivos.

El capítulo II contiene el marco teórico de la investigación; en él se han consignado los antecedentes, que tratan sobre percepción y calidad de servicio en instituciones públicas; el sustento teórico de percepción, calidad de servicio, comunicación como eje transversal a la investigación; y la definición de términos, en la cual se crearon constructos que ayudan a esclarecer el tema de investigación. Adicionalmente en este capítulo se incluye la hipótesis y la operacionalización de las variables.

El capítulo III abarca el diseño metodológico, en el cual se ha establecido que la investigación corresponde al enfoque cuantitativo, tipo de investigación básico (no experimental), diseño correlacional - descriptivo, también se identifica la población y muestra de la investigación; se definen los métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos y se elige como diseño estadístico a utilizar la prueba de "chi" de Pearson (X^2). Y se utilizó para el proceso de la información estadística el paquete SPSS.

El capítulo IV está dedicado al análisis e interpretación de los datos, en esta sección se presenta el hallazgo de la prueba de "chi" de Pearson (X^2); y posteriormente, una explicación fundamentada sobre los resultados obtenidos, contrastándolos con la hipótesis, con el marco teórico y con los antecedentes de la investigación.

Finalmente se presenta las conclusiones a las cuales se ha llegado luego de la ejecución de la investigación y las sugerencias respectivas.

CAPÍTULO I

PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En las últimas décadas el estudio de la percepción ha sido objeto de creciente interés dentro del campo social, sin embargo, este interés ha dado lugar a problemas conceptuales pues el término percepción ha llegado a ser empleado sin distinción para designar a otros aspectos que también tienen que ver con el ámbito de la visión del mundo de los grupos sociales.

En el año 2015 las cifras emitidas por el Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo (PNUD), respecto a la percepción de la calidad de servicios al público en las instituciones estatales, refleja que un 64 por ciento de la población descalifica a las instituciones estatales y sólo un 36 por ciento aprueba la labor desempeñada.

En este mismo contexto, en las políticas públicas emprendidas por el segundo gobierno de Alan García, en el gobierno de Ollanta Humala y actualmente en la gestión de Pedro Pablo Kuczynski no se prioriza el cambio de las instituciones estatales, sólo se han aplicado modificaciones a la administración de los recursos económicos mediante el CONSUCODE y el SNIP, en tanto a la calidad de servicios al público, no se ha escuchado decir ni hacer nada, lo que implica que antes de calidad de servicio al público se prioriza la calidad de administración económica postergándose el respeto por la dignidad de la personas.

Esta realidad se vive en la Dirección Regional de Educación de Puno (DREP) en la que se percibe una calidad de servicio deficiente frente a los docentes que son sus usuarios directos. Esta deficiencia se refleja en tres niveles de la percepción: Tiempo de servicio, trato del personal y nivel de satisfacción del usuario. (Conocimiento, actitud y valoración u opinión).

La percepción de los usuarios, respecto al tiempo se califica demasiado prolongado, tanto en la lista de espera para ser atendido por un funcionario responsable de alguna área o por la demora en la atención directa de alguna ventanilla de consulta o emisión documentaria. Sólo en lo que va del año, en la DREP se han presentado denuncias a este respecto. Lo que ha significado un aumento de denuncias por los docentes usuarios. En comparación en el tiempo de atención en las Instituciones de los países de Unión Europea, Estados Unidos, Chile, Brasil y otros la atención es de acuerdo al trámite que se realiza dando cumplimiento al plazo necesario, de manera que los usuarios se muestran satisfechos.

Respecto al trato del personal hacia los usuarios, es cuestionado por las constantes denuncias que se presentan contra el personal de la DREP, denuncias que reflejan los maltratos psicológicos que se hace en contra de los docentes usuarios. Los maltratos psicológicos se presentan en el maltrato verbal, gestos despectivos, intolerancia, indiferencia que son degradantes para la dignidad de la persona humana.

A todo esto se suma la insatisfacción que muestra el usuario frente a la atención del personal de la DREP, porque no ven en ella, como una institución que pueda resolver sus problemas con la celeridad necesaria; además, la constante vociferación en los pasillo sobre una corrupción enquistada dentro de la entidad, lo que constituye una barrera para la mejora de la calidad de servicio con calidad y con credibilidad.

1.1.1. Enunciado del problema

A partir de lo antes expuesto se plantea la siguiente pregunta que guiará esta investigación.

- ¿Qué relación existe entre la percepción de los usuarios y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Puno, 2016?

Esta interrogante principal a su vez conlleva a plantear las siguientes preguntas específicas que se desprenden de ella:

- ¿Qué relación existe entre la percepción de los usuarios y la confiabilidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Puno, 2016?

- ¿Qué relación existe entre la percepción de los usuarios y la responsabilidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Puno, 2016?
- ¿Qué relación existe entre la percepción de los usuarios y la seguridad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Puno, 2016?
- ¿Qué relación existe entre la percepción de los usuarios y la empatía de servicio en la Dirección Regional de Educación de Puno, 2016?

1.2. JUSTIFICACION DEL PROBLEMA

El presente estudio de percepción sobre la calidad de servicios que tienen los docentes, permitirá realizar un análisis basado en los resultados, donde la Dirección Regional de Educación de Puno (DREP) pueda establecer como una prioridad, la sistematización de este estudio tomando en cuenta que es una herramienta muy útil para mejorar la calidad de servicios, tanto desde el punto de vista de su organización y funcionamiento, como un desarrollo integral, que contribuirá significativamente a mejorar la calidad de servicio en función de los recursos existentes y las necesidades de los usuarios.

La Calidad de servicios en las instituciones públicas es un componente importante en el proceso de la modernización del sector educativo y el fortalecimiento institucional. De esta manera determinar cuál es la percepción de los docentes y mejorar su satisfacción que aumentará su motivación en la continuidad de las atenciones y de esta forma evitar el descrédito y rechazo a los servicios que ofrece la Dirección Regional de Educación de Puno.

El estudio deberá ser presentado a los directivos de la DREP y usuarios docentes, con la finalidad de divulgar, analizar, retroalimentar los resultados y elaborar una propuesta de mejoría continua en los servicios educativos que ofrece la DREP.

Sea observado que a medida que se mejora la calidad de servicio se obtienen resultados positivos, los costos son bajos y los directivos se empiezan a dar cuenta de lo valioso que es la herramienta. Al aplicar esta herramienta contribuirá a que se promueva en las unidades de gestión educativa, el mejor uso de los recursos disponibles y estar claro de los beneficios que esto conlleva como es el aumento relativo de la capacidad de atención.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación existente entre la percepción de los usuarios y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Puno, 2016.

1.3.2. Objetivo Específicos

- Establecer la relación existente entre la percepción de los usuarios y la confiabilidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Puno, 2016.
- Identificar la relación existente entre la percepción de los usuarios y la responsabilidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Puno, 2016.

- Determinar la relación existente entre la percepción de los usuarios y la seguridad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Puno, 2016.
- Identificar la relación existente entre la percepción de los usuarios y la empatía de servicio en la Dirección Regional de Educación de Puno, 2016.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

Una vez realizada la búsqueda de trabajos de investigación similares al tema de estudio que fueron realizados, se pudo comprobar que existen los siguientes estudios respecto a la percepción de la calidad de servicio.

Gutiérrez (2012), en su tesis de maestría busca diagnosticar los principales factores que tienen influencia sobre la calidad del servicio de la empresa, para establecer una propuesta de mejora viable que incremente la satisfacción y lealtad de los clientes. La metodología que utilizó fue el enfoque cualitativo, el instrumento de aplicación a los clientes fue la entrevista. El autor arribó a la siguiente conclusión: que el factor más importante para la satisfacción del cliente se vincula a la resolución de problemas, lo cual afecta a la obtención de la satisfacción a largo plazo, además de la calidad - precio.

Medina (2010), en su tesis de maestría cuyo objetivo fue conocer la manera en que la formación docente influye en la calidad de la educación en los centros educativos bilingües del municipio de El Progreso departamento de Yoro. La metodología de la investigación fue descriptiva, donde se aplicó el instrumento de encuesta dirigido a los docentes para conocer su grado de formación pedagógica y apreciaciones logradas mediante la observación de clases. El autor arribó a la siguiente conclusión: la edad, formación y experiencia profesional son variables que soportan tendencias de calidad de la enseñanza por parte de los docentes en los centros educativos. Por esta razón, la calidad de educación está ligada a la calidad del docente.

Sorett (2009), en su tesis define como objetivo proponer acciones dirigidas a la optimización de la calidad de servicio en la Escuela de Postgrado de la Armada. La metodología empleada es la investigación de enfoque cuantitativo modalidad de campo, no experimental y descriptiva por cuanto se presenta la propuesta de acciones dirigidas al mejoramiento de la calidad del servicio al cuantificar las opiniones sobre percepciones y expectativas. En conclusión, se observa que los oficiales alumnos presentan un mayor grado de insatisfacción con el servicio, por lo cual la Escuela de Postgrado de la Armada tiene que mejorar aspectos relacionados a la calidad de servicio como el tiempo previsto del servicio, errores en los procesos, interés en solucionar los problemas y cumplimiento de fechas de inicio y fin de los programas.

Duque & Chaparro (2012), en su trabajo de investigación describe el desarrollo de la construcción de un instrumento basado en la disciplina del marketing del servicio, usado para medir la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes. Como metodología se basan en el modelo

SERVQUAL y demás estudios académicos que permiten medir la calidad percibida, obteniendo como producto un cuestionario con 24 ítems basado en la teoría del marketing del servicio y aplicándolo al objeto de estudio. Como conclusiones se muestra que los docentes son quienes inciden más en la percepción de la calidad por los estudiantes y que se determina por la calidad funcional, es decir por cómo se presta el servicio.

Portanda (2011), en su tesis de especialidad planteó como objetivo es mejorar la atención del personal de salud a los usuarios a través de la transferencia metodológica de atención y capacitación desde una perspectiva de interculturalidad. El tipo de investigación es comparativo, tomando en cuenta al personal de salud compuesto por 35 funcionarios y 85 usuarias del área de Rosas Pampa. Además el estudio de tipo longitudinal prospectiva. Se concluye que el personal de salud precisa de talleres de reciclaje, relaciones interpersonales, conocimientos de valores y costumbres de la población.

González (2010), en su investigación se tiene como finalidad analizar la administración del capital de trabajo proponiendo estrategias que coadyuvarían a mejorar la percepción de la calidad de los servicios prestados por el hospital en estudio. La metodología empleada es el estudio de casos donde se busca observar situaciones existentes y el enfoque de investigación cuantitativo, utilizando técnicas de análisis e interpretación de estados financieros del hospital. Como conclusiones indica que respecto a la calidad de servicios, la dimensión de costos resulta la menos eficiente y la dimensión de oportunidad de respuesta como la de mejor calidad.

Beltrán (2006), en su tesis de maestría planteó como objetivo determinar la calidad de servicio percibido por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas denominadas clínicas A y B. El presente estudio es de tipo descriptivo y transversal cuya muestra está determinada por un mínimo de participantes de 30 personas por clínica dental que recibieron al menos una consulta previa y un tratamiento posterior; sin embargo, se excluyeron menores de edad y pacientes con algún impedimento mental. Como conclusiones se obtiene que los resultados con respecto a las dimensiones en la clínica A sean altos, mientras que en la clínica dental B se obtuvieron resultados altos para las dimensiones de elementos tangibles y fiabilidad y, bajos para la capacidad de servicio, seguridad y empatía.

Habiendo escasos, imperfectos e incompletos conocimientos en esta área de investigación, es necesario seguir con el estudio para completar y perfeccionar el conocimiento.

2.2. BASE O SUSTENTO TEÓRICO

2.2.1. La percepción

2.2.1.1. Teorías de la percepción

Teoría clásica: Un fenómeno que los investigadores han tratado de explicar reiteradamente es el principio de la constancia perceptiva. Una vez que un objeto ha sido percibido como una entidad identificable, tiende a distinguirse como un objeto estable, de características permanentes, a pesar de las variaciones en su iluminación, situación física observable o distancia a la que aparece.

En consecuencia, aunque un objeto situado a una distancia de 100 metros produzca en la retina una imagen notablemente inferior que a una distancia de 20 metros, tenderá a percibirse como si tuviera un tamaño intrínseco.

Según la teoría clásica de la percepción que el fisiólogo alemán Hermann Ludwig Ferdinand von Helmholtz formuló a mediados del siglo pasado, la constancia en la percepción, al igual que la percepción de la profundidad y la mayoría de las percepciones, es resultado de la capacidad del individuo de sintetizar las experiencias del pasado y las señales sensoriales presentes. A medida que un animal o un niño recién nacido explora el mundo que le rodea, aprende rápidamente a organizar sus observaciones dentro de un esquema de representación tridimensional, basándose en los descubrimientos de Leonardo da Vinci: la perspectiva lineal, la ocultación de un objeto lejano por otro más cercano o una menor precisión visual a medida que los objetos se alejan.

Partiendo también de la estimulación táctil y auditiva, un niño aprende con rapidez un sinnúmero de asociaciones específicas que se corresponden con las propiedades de los objetos en el mundo físico. Tales asociaciones, o percepciones, se forman automáticamente y a tal velocidad que ni siquiera un adulto bien entrenado puede descifrar —con un grado fiable de aciertos— las señales visuales de las que proceden.

Los defensores de la teoría clásica de la percepción creían que la mayoría de ellas procedían de lo que denominaban 'inferencia inconsciente a partir de sensaciones no advertidas para el sujeto'. Sólo cuando se tiene una ilusión o una percepción deformada, como cuando las casas y los automóviles aparecen como juguetes desde un avión, el sujeto se hace consciente de tales sensaciones y accede a comprender su papel en la organización de las percepciones. Precisamente, gran parte de la investigación experimental sobre la percepción consiste en examinar a los sujetos con material de estímulo ilusorio, en un intento de diferenciar las unidades individuales de percepción del proceso global.

Teoría de la Gestalt: Según la escuela de psicología de la Gestalt, célebre en la década de 1920, la percepción debe estudiarse no analizando unidades aisladas como las sensaciones simples, sino tomando en cuenta configuraciones globales (en alemán, Gestalten) de los procesos mentales. En este sentido, la unidad perceptible real es la forma: una estructura mental que toma sus atributos de una estructura correspondiente a los procesos cerebrales. Los experimentos de los partidarios de esta teoría muestran que la percepción de la forma no depende de la percepción de los elementos individuales que la constituyen. En consecuencia, la cuadratura se puede percibir tanto en una figura hecha con cuatro líneas rojas como en otra hecha con cuatro puntos negros. Del mismo modo, la mente percibe la música no como una suma de notas individuales de varios instrumentos y voces, sino según las

leyes de organización que hacen que el individuo perciba una unidad simple y organizada de principio a fin.

Aunque esta escuela hizo importantes contribuciones al estudio del aprendizaje y de los procesos creativos, los informes introspectivos de los que dependía para explicar la percepción continuaron siendo demasiado subjetivos. Es más, los procesos fisiológicos innatos, a los que la psicología gestáltica atribuía las leyes de organización de la percepción, han sido ampliamente refutados.

Investigaciones actuales: Desde el inicio de los estudios sobre la percepción, los psicólogos han intentado diferenciar en el proceso perceptivo lo innato de lo aprendido. Los experimentos en los que ingenuos animales y bebés huían de los llamados ‘acantilados visuales’, se diseñaron para demostrar que la percepción de la profundidad es innata. A través de experimentos similares, los teóricos de esta escuela intentan calcular las proporciones de lo innato y lo aprendido en el comportamiento perceptivo.

Recientemente, sin embargo, muchos psicólogos han llegado a la conclusión de que esta aproximación dicotómica apenas tiene base científica y aporta muy poco al estudio de la percepción, por lo que desde un enfoque más clásico proponen que la capacidad perceptiva proviene de la capacidad animal y humana de organizar la experiencia global de los individuos, lo que significa incluir las múltiples experiencias fisiológicas del desarrollo en la experiencia formal del aprendizaje. Argumentan que, aunque el recién nacido

pueda carecer de experiencia visual, tiene sin embargo otras experiencias sensoriales que pueden contribuir a su capacidad para percibir la profundidad en los 'acantilados visuales'. A través de las primeras experiencias de ese tipo, los animales y los seres humanos aprenden, por así decirlo, cómo aprender.

En un descubrimiento reciente que muestra prometedores avances para desentrañar el misterio del proceso perceptivo, los investigadores de la psicología experimental han descubierto que ciertas células nerviosas y las células de la retina de anfibios y mamíferos pueden reconocer formas y movimientos específicos, en vez de reaccionar simplemente a cantidades dadas de energía luminosa reflejada por los objetos. Estas células responden a configuraciones concretas como discos y anillos, a movimientos concretos de los objetos y a la estimulación simultánea de otras ubicadas también en la retina del ojo.

2.2.1.2. La percepción

La percepción es una parte esencial de la conciencia, es la parte que consta de hechos intratables y, por tanto, constituye la realidad como es experimentada. Esta función de la percepción depende de la actividad de receptores que son afectados por procesos provenientes del mundo físico. La percepción puede entonces definirse como el resultado del procesamiento de información que consta de estimulaciones a receptores en condiciones que en cada

caso se deben parcialmente a la propia actividad del sujeto. (Carterette & Friendman, 1982, p. 2).

La percepción no se usa solo en la psicología, sino que también es una palabra cuyos diversos significados son moneda corriente en el lenguaje común. Dice Barthey que según el diccionario "La percepción es cualquier acto o proceso de conocimiento de objetos, hechos o verdades, ya sea mediante la experiencia sensorial o por el pensamiento; es una conciencia de los objetos, un conocimiento. (Barthey, 1982, p. 3)

La percepción comprende fundamentalmente dos procesos (Bruner y Cols. 1958 citados por Moya, 1999) primero, la re-modificación o selección del enorme caudal de datos que nos llegan del exterior, reduciendo su complejidad y facilitando su almacenamiento y recuperación en la memoria, segundo, un intento de ir más allá de la información obtenida, con el fin de predecir acontecimientos futuros y de ese modo, evitar o reducir la sorpresa.

Una de las principales disciplinas que se ha encargado del estudio de la percepción ha sido la psicología y, en términos generales, tradicionalmente este campo ha definido a la percepción como el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización.

La percepción es un proceso que realiza el cerebro. Este proceso consta en recibir, analizar, interpretar y almacenar los estímulos que recibe de los sentidos. Los sentidos son los portadores de los estímulos, es la conexión que tiene el cerebro con el mundo exterior.

Según el diccionario de la lengua española (2005), la percepción es la “sensación interior que resulta de una impresión material, captación realizada a través de los sentidos. Conocimiento, aprehensión de conceptos e ideas”. Como se puede ver en esta última definición se encuentra que tanto factores biológicos como psicológicos son los que permiten que este proceso ocurra. Y estos son los que son iguales en todos los individuos. El no poseer alguno es una deficiencia genética. Pero se cree que el tercer factor a analizar, la experiencia, es de igual manera crucial. Es importante destacar que es ésta la que varía de individuo a individuo, de sociedad en sociedad.

La percepción es el proceso mediante el cual la conciencia integra los estímulos sensoriales sobre objetos, hechos o situaciones y los transforma en experiencia útil. Entonces, los psicólogos de la percepción reconocen que la mayoría de los estímulos puros de organizados de la experiencia sensorial (vista, audición, olfato, gusto y tacto) son corregidos de inmediato y de forma inconsciente, es decir, transformados en percepciones o experiencia útil, reconocible.

El estudio y la teoría de la percepción superan a la psicología teórica y tienen aplicaciones prácticas en el aprendizaje, la educación y la

psicología clínica. Una percepción deficiente implica experimentar el mundo como un caos, mientras que una 'extra-percepción' — eliminar estímulos que no se ajustan a los esquemas de la percepción o percibir estímulos inexistentes— puede llevar a experimentar el mundo inadecuadamente, con sentimientos de depresión en el primer caso y de alucinación o delirio en el segundo.

La percepción se define como el proceso mediante el cual un individuo selecciona, organiza e interpreta los estímulos para formarse una imagen significativa y coherente del mundo. Se afirma que así es “como vemos el mundo que nos rodea” (Schiffman & Lazar Kanuk, 2005).

La percepción social desde la explicación de la conducta, da cuenta del comportamiento de los demás, (Anderson, 1968), afirma que la mayor evidencia de lo razonable de los juicios sociales proviene de su investigación sobre la integración de la información.

La percepción de una persona o de algún fenómeno depende del reconocimiento de emociones, a partir de las reacciones de las personas; también se forman las impresiones, a partir de la unión de diversos elementos informativos que se recolecten en los primeros instantes de interacción. Y también, en tercer lugar, por atribuciones causales, o búsqueda de alguna causa que explique la conducta y los hechos. En cualquier caso, lo que parece evidente es que los sentimientos, pensamientos y conductas respecto a las personas

estarán mediatizados por el tipo de causa a la que se atribuya su conducta. (Moya, 1999).

2.2.1.3. La percepción del usuario

Se refiere a cómo valoran los usuarios la calidad del servicio y su grado de satisfacción. Toda percepción está siempre relacionada con las expectativas del servicio que tiene el usuario. Estas expectativas son dinámicas, luego su evaluación varía a lo largo del tiempo y de una persona a otras. Las percepciones se centran en la calidad y satisfacción del servicio.

Percepción del usuario se refiere a cómo valoran los usuarios la calidad de servicio y su grado de satisfacción. Por otra parte, consideramos que todo usuario tiene una percepción diferente sobre cualquier centro laboral, a las que recurrimos con mayor frecuencia; a partir de ello emitimos una determinada opinión sobre la calidad de servicio, en los aspectos del tiempo, del trato y la satisfacción lograda en sí de la entidad.

Es importante tener en cuenta, que si el usuario utiliza las frases o palabras hirientes, denigrantes, discriminadoras, acerca de una determinada institución es porque lo percibe de esa manera; por lo tanto quien falla ahí es la institución por ende la calidad de atención es pésima.

Percepción sobre la satisfacción al servicio:

Percepción sobre la satisfacción al usuario es visto como un indicador clave del desempeño de funciones dentro de la institución. En una institución competitiva, la satisfacción de los usuarios está vista como un diferenciador clave y convirtiéndose cada vez más en un elemento clave de la calidad de servicio.

La percepción sobre la satisfacción del usuario es un indicador que nos proporciona anticipadamente información sobre el comportamiento de atención al consumidor y su lealtad. Los datos de satisfacción del usuario es uno de los indicadores recopilado con mayor frecuencia sobre la percepción de la calidad de servicio.

La noción de satisfacción del usuario se refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza un servicio. La lógica indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el usuario vuelva a confiar en el servicios. Además, (Kotler P. , 2005, pp. 40 - 41), define la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un servicio con sus expectativas.

Cuando un cliente recibe un servicio y luego éste llega a cumplir con sus expectativas, entonces quedará satisfecho y muy probablemente volverá a visitarnos. Por tanto, lograr la plena satisfacción del cliente, brindándole un servicio que cumpla con sus expectativas (o mejor aún que las sobrepase) es una de las claves del éxito. Esto quiere

decir que el objetivo de mantener satisfecho al usuario es primordial para cualquier institución.

Elementos que Conforman la Satisfacción del Cliente:

El Rendimiento Percibido: Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el usuario considera haber obtenido luego de un servicio. Dicho de otro modo, es el resultado que el cliente percibe sobre el servicio que recibió.

Las Expectativas: Las expectativas son las esperanzas que los usuarios tienen por conseguir algún propósito. Las expectativas de los usuarios se producen cuando se cumple las promesas que hacen las instituciones acerca de los servicios ofrecidos.

Los Niveles de Satisfacción: Luego de haberse realizado el servicio del trabajador, los usuarios experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción: **a). Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del servicio no alcanza las expectativas del cliente, **b). Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del servicio coincide con las expectativas del usuario, **c). Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido del servicio excede a las expectativas del usuario.

Percepción sobre la efectividad del servicio:

Se trata de la relación que existe entre los resultados logrados por la institución en comparación con los resultados propuestos por la misma entidad. Permite la medición del grado de cumplimiento de

los objetivos que han sido planificados. Es decir, la efectividad de servicio se puede apreciar como las instituciones promocionan el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Percepción sobre la actitud de servicio:

La falta de actitud de servicio de los empleados, es percibido por los usuarios como una falta de disposición para escuchar y resolver sus problemas o emergencias de la forma más conveniente. La buena actitud hacia el servicio ha de traducirse en una atención al usuario caracterizada básicamente por:

Cortesía y Simpatía: El usuario desea siempre ser bien recibido, sentirse importante. El trato humano con el usuario nunca debe ser frío y distante, sino, por el contrario, responder a sus necesidades con entusiasmo y cordialidad.

Atención rápida: A nadie le agrada esperar o sentir que se le ignora. Si llega un usuario y estás ocupado, como mínimo, dile, en forma sonriente: “Estaré con usted en un momento”.

2.2.2. La calidad de servicio

2.2.2.1. La calidad

De manera sintética, calidad significa calidad del producto. Más específicamente, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc. (Ishikawa, 1986, p. 34).

La Real Academia Española define calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Esta definición establece dos elementos importantes en su estudio. Primero, la referencia a características o propiedades y, segundo, su bondad para valorar “algo” a través de ella.

Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente. (Deming, 1989).

La calidad se refiere, no solo a productos o servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. La calidad pasa por todas las fases de la actividad de la empresa, es decir, por todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios. (Imai, 1998 , p. 10).

La calidad es fundamental para toda organización, ya que es el sello de garantía que la empresa ofrece a sus clientes, es el medio para obtener los resultados planeados, proporcionando satisfacción al consumidor como a los miembros de la organización en términos de rentabilidad e imagen frente a sus competidores. (Quispe, 2015, p. 33)

La calidad incluye todas las funciones y frases que interviene en la vida de un producto o servicio. Pone en juego todos los recursos

necesarios para la prevención de los errores involucrando a todo el personal, teniendo en cuenta la totalidad de las necesidades de los clientes con el objetivo final de la satisfacción de sus necesidades y expectativas. (Quispe, 2015, p. 33).

Para (Juran & Gryna, 1993), calidad es “un conjunto de características que satisfacen las necesidades del consumidor”, se refiere a ella como: “grado hasta el cual los productos satisfacen las necesidades de la gente que los usa”.

En términos generales, calidad de un servicio consiste en identificar las necesidades importantes para los clientes y evaluar, bajo el juicio de los mismos, el grado en que la organización las satisface, a fin de generar e implementar directrices de mejoramiento que conduzcan hacia la excelencia sostenida en la atención al cliente.

2.2.2.2. Servicio

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Asimismo, cabe precisar que el servicio dentro de una institución no se puede medir con las pruebas aplicadas en el laboratorio, sino depende básicamente de la interacción con los usuarios y/o clientes.

Los servicios son actividades intangibles e identificables por separado, que proporcionan la satisfacción deseada cuando se venden a los consumidores y/o usuarios industriales y que no están

necesariamente vinculadas a la venta de un producto o de otro servicio. (Cronin & Taylor, 1994).

Características del servicio:

- *Intangibles:* los servicios no son percibidos por los sentidos, no pueden tocarse, verse, probarse, oírse, olerse ni sentirse antes de ser atendidos. Esta propiedad hace que sea más complicado evaluar y comunicar al usuario su calidad de atención.
- *Temporales:* los servicios no pueden almacenarse, inventariarse ni devolver, porque son momentáneos.
- *Heterogéneos:* no se producen, sino se presentan en el momento en que el cliente solicita ser atendido.

2.2.2.3. Calidad de servicio

Calidad de servicio está basado en las necesidades individuales, experiencias pasadas, recomendaciones y comunicaciones de parte del proveedor. Estas percepciones resultan de la comparación de las expectativas de los consumidores con el desempeño actual del servicio; además no se evalúa solamente el resultado sino todo el proceso que estuvo involucrado en la entrega misma del servicio. Por lo tanto, el concepto de calidad en el servicio es un tanto subjetivo ya que cada consumidor tiene una percepción diferente de acuerdo a su experiencia y a sus expectativas. (Lascurain, 2012, p. 27).

La filosofía de calidad de servicio está fundamentada en un enfoque corporativo en el cliente, cultura y sistema de direcciones. El enfoque presenta todo un proceso que incluye desde la preparación y mejoramiento de la organización y del proceso hasta las estrategias, para que además del servicio base, se presten servicios post venta a través de una comprensión total de las necesidades y expectativas del cliente. (Berry, 1994, p. 75).

Por lo tanto, calidad de servicio es la satisfacción del cliente, la cual se logra cuando se sobrepasan sus expectativas, deseos y/o percepciones. En este caso, un servicio de calidad no es ajustarse a las especificaciones, como a veces se le define sino, más bien, ajustarse a las especificaciones del cliente. (Berry, 1994).

Según Pizzo (2013) es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.

Oliver (1981), en su teoría reside que los usuarios se sienten satisfechos con la atención del servicio como resultado de una comparación subjetiva entre las expectativas del servicio y la

percepción del usuario. Por su parte, (Gronroos, 1984), apunta que la calidad de servicio debe ser contemplada desde la óptica de los usuarios indicando que es el resultado de un proceso de evaluación, donde el usuario compara sus expectativas con la percepción del servicio que ha recibido.

Para (Hernández, 2014, p. 22), la calidad en el servicio: es el dinamismo permanente para la búsqueda de la excelencia en las actividades e interrelaciones, que se generan en el proceso de construcción respecto a la satisfacción de necesidades y expectativas de quien busca el servicio. Calidad es:

- Cumplir sistemáticamente con los requerimientos, para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios.
- Es la satisfacción de las necesidades y expectativas razonables de los clientes a un precio igual o inferior al que ellos asignan al producto o servicio en función del “Valor” que han recibido o percibido.
- Es la coherencia entre el ser y su esencia. Implica un proceso de búsqueda constante de la excelencia con compromiso, partiendo de los esfuerzos individuales para luego darle la dimensión en forma colectiva y, así obtener la posesión en plenitud de las características específicas.

La calidad de servicio es un proceso para la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos. Los clientes constituyen el elemento vital de cualquier organización. Sin embargo, no todas las organizaciones consiguen adaptarse a las

necesidades de sus clientes ya sea en cuanto a la calidad, eficiencia o servicio personal.

Calidad de Servicio es un concepto que deriva de la propia definición de Calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, de acuerdo con su contenido, de dos clases: tangibles e intangibles. Los bienes tangibles suelen conocerse con el nombre de productos, tienen una consistencia material, se trata de objetos físicos cuya utilización por el cliente resuelve una necesidad sentida. Los bienes intangibles se denominan, generalmente, servicios, su estructura es inmaterial, se trata de actos que recibe el cliente y a través de los cuales soluciona sus problemas o carencias.

A partir de las definiciones anteriores podemos diferenciar que en primer lugar los servicios son básicamente intangibles, porque a diferencia de los productos, los servicios se traducen en actuaciones y experiencias; específicamente precisas de producción son difíciles de establecer cuando se trata del servicio. Cuando lo que se vende es puramente actuarial, es realmente complejo el criterio que utilizan los consumidores para la clasificación de los servicios.

La calidad del servicio, se refiere a la calidad percibida, es decir “al juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto” (Zeithalm V., 1988, p. 3). En términos de servicio significaría “un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio” (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988, p. 16). En este sentido, la calidad percibida es subjetiva, supone un

nivel de abstracción más alto que cualquiera de los atributos específicos del producto y tiene una característica multidimensional.

La calidad de servicio es un componente prioritario que requiere de especial interés, debido principalmente a que en esta sociedad los aspectos relacionados con la opinión del usuario, han sido considerados como una responsabilidad propia del docente-usuario, dejando prácticamente de considerar la importancia de las actitudes, prácticas y responsabilidades que son propias de los usuarios y la comunidad.

La calidad de servicio es una evaluación dirigida que refleja las percepciones del cliente. (Berry, Parasuramn, & Zeithaml, 1985), han sido capaces de encontrar cinco dimensiones totales del funcionamiento del servicio: intangible, confiabilidad, responsabilidad. Seguridad y empatía.

Para nosotros, la calidad de servicios en una institución es muy importante, para que la atención al cliente sea eficiente y eficaz y así tener una opinión favorable. La impresión que se llevan los usuarios acerca de la entidad que los atiende, es por la calidad de atención brindada dentro de la institución; el cual da origen a que se comente de manera negativa o positiva por parte del usuario.

Uno de los modos de mejorar la calidad de servicios se da al atender las quejas o sugerencias expresadas por el usuario. Razón por el cual el personal de la Dirección Regional de Educación de Puno debe considerar las circunstancias en que se produce la calidad de

servicio de los usuarios comprendiendo la complejidad de muchas situaciones, lo que permitirá a las instituciones y a su personal tener una actitud de mayor aceptación, ofrecer condiciones de accesibilidad, un ambiente cálido y saludable con una atención de mayor calidad técnica y humana favoreciendo al docente-usuario.

La calidad de servicio es una variable estratégica esencial y una fuente competitiva dentro del mercado ya sea privada o pública. El servicio en sí mismo es un valor y el personal surge como una herramienta primordial para lograr la satisfacción del usuario y obtener lealtad. Se hace necesario conocer lo que piensa el usuario acerca del servicio prestado que permita a los administradores o gerentes de servicios tomar decisiones, que sostengan la calidad de los servicios para la elaboración de estrategias futuras y al mismo tiempo considerar las repercusiones de la mismas, en el bienestar de la atención al usuario.

Además logramos identificar que los usuarios/as de servicios valoran la satisfacción basándose en criterios de intangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad y empatía. Para ello debe establecerse de manera sistematizadas estudios que evalúen la satisfacción del usuario. Además garantizar el monitoreo de los factores carentes de insatisfacción en la población y aportar dentro de las políticas de mejora continua de la calidad de servicio.

Proceso de la percepción del usuario: Son muchas las veces que al momento de emitir una opinión decimos: “A mí me parece.....” “Es

de forma diferente.....” “Yo creo que.....” “No lo veo así...”. Este es el momento en que las percepciones que se tienen sobre una persona o un hecho tiñen la realidad y hacen que actuemos en base a sentimientos y no en forma racional. (Buelga, 2004, p. 34).

Dimensiones para evaluar la calidad de servicio

Intangibilidad

La mayoría de los servicios son intangibles (Lovelock, 1983), señala que no son objetos, más bien son resultados. Esto significa que muchos servicios no pueden ser verificados por el consumidor antes de su compra para asegurarse de su calidad, ni tampoco se pueden dar las especificaciones uniformes de calidad propias de los bienes. Por tanto, debido a su carácter intangible, una institución de servicios suele tener dificultades para comprender cómo perciben sus clientes la calidad de los servicios que presta. (Zeithalm, 1981)

La intangibilidad se refiere a que los servicios no se pueden ver, degustar, tocar, escuchar u oler antes de comprarse, por tanto, tampoco pueden ser almacenados, ni colocados en una tienda para ser adquiridos y llevados por el comprador (como sucede con los bienes o productos físicos). (Kotler & Prentice , 2002).

Confiabilidad

La palabra confiabilidad se usa ahora con mucha frecuencia y desafortunadamente, algunas veces lo hacen desconociendo el contexto y la real implicación; existen diversas técnicas de

mejoramiento en la confiabilidad de los activos y ha venido desarrollándose un constante asedio de publicidad con el uso de esta palabra. (Pérez, 2015).

La confiabilidad es la capacidad que debe tener la persona que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentran incluidos todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento. (Duque, 2005)

La confiabilidad de servicio es la clave de la excelencia en el mercadeo de los servicios cuando se presta con seguridad y de forma correcta. Cuando una organización presta un servicio descuidadamente, y comente errores que se podrían haber evitado, o cuando no se cumplen promesas activas que hacen para llamar la atención de la clientela, debilita la confianza de los clientes es sus capacidades y mira sus posibilidades de ganarse la reputación de excelencia en sus servicios. Para el cliente, la prueba del servicio está en el desempeño impecable. (Berry, & Parasuraman, 1991)

La confiabilidad es el principal criterio que los clientes aplican al evaluar la calidad de servicio de la institución y esta dimensión contribuye a la eficacia operativa porque reduce la necesidad de repetir el servicio. Entre los costos del servicio no confiables es preciso incluir no solo el gasto directo de la repetición sino también

los costos indirectos que supone la publicidad negativa que producen los clientes disgustados. (Berry, & Parasuraman, 1991).

La confiabilidad es el componente más importante en una evaluación de la calidad de atención, va antes de todo para los usuarios y es el criterio principal para evaluar la calidad de servicio. Por ello, es importante precisar que sí existe confianza en la atención se va a ganar mayor aceptación de los usuarios; en cual se logra a través de:

- Homogenizando el trato igualitario para lograr confianza y aceptación.
- Brindando una información detallada y objetiva.
- Cumpliendo con el petitorio y lo prometido.
- Mostrando interés real por el servicio.
- Poseyendo un comportamiento confiable y amigable.
- Resolviendo preguntas y dudas.
- Manteniendo y practicando relaciones amigables.

La confiabilidad es usada generalmente para expresar un cierto grado de seguridad de que un servidor y/o trabajador que atiende exitosamente en su oficina durante el tiempo de su prestación de servicios. La confiabilidad se traduce en la capacidad de desempeñar una función requerida, en condiciones establecidas durante un periodo de tiempo determinado.

La confiabilidad es producto de la confianza, lo cual responde a la seguridad que tienes que algo realmente va a comportarse como se

espera que lo haga. En otras palabras, es la capacidad de desempeñar una función requerida, en condiciones establecidas durante un periodo de tiempo determinado. La confiabilidad es aquella que impacta directamente sobre la calidad de atención dentro de una institución. Asimismo, es importante señalar y definir que la confiabilidad tiene cuatro elementos importantes los cuales son:

- Función.
- Entorno natural.
- Tiempo.
- *Probabilidad*: La probabilidad se traduce en que un servidor público desempeñe su función sin fallas durante el periodo contratado. La confiabilidad del servicio es la probabilidad de que este compense y responda a las necesidades del usuario.

Responsabilidad

La responsabilidad es una de las políticas de calidad en el servicio por parte del trabajador hacia el cliente y/o usuario y el entorno en general.

La responsabilidad es la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. Es tener el deseo de servir al usuario oportunamente.

La primera responsabilidad de una institución es para con el usuario y esto es lo que conlleva a la atención de los flagelos de la sociedad lo que implica que no puede haber uno sin el otro.

Seguridad

La seguridad es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción. (Duque, 2005).

La seguridad se refiere a que los conocimientos, atención y habilidades mostrados por los empleados, inspiren credibilidad y confianza. Es la cortesía unida a la erudición en el trabajo. Es el resultado de asignar al cargo, la persona adecuada, competente y con las fortalezas personales necesarias.

La seguridad consiste en la certeza que tiene el usuario de sentir que va recibir una buena atención desde la primera vez que entra en contacto con el trabajador y/o empleado. La seguridad es la clave de la excelencia de atención, el cual está ligado a la competencia técnica. Si un usuario se siente bien atendido desde la primera vez, ésta es la mejor prueba de que el desempeño del prestador ha sido impecable.

La seguridad es la garantía de que la atención será satisfactoria, que genera una sensación de tranquilidad que brinda al contactarse con una institución segura.

La seguridad está referida a los comportamientos que inspiran confianza, al conocimiento del tema, al trato agradable, a las dudas resueltas, a las explicaciones del trámite, al dominio del trabajo realizado y a las pertinencias de las informaciones brindadas.

Empatía

La empatía, en el campo de la calidad de servicio significa la buena disposición para ofrecer a los usuarios y/o clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos. (Duque, 2005).

La empatía se traduce en la confianza de los usuarios para plantear sus dudas; la empatía elimina toda barrera comunicacional entre el trabajador y el usuario. Asimismo, el trabajador que mantiene una relación de empatía con los usuarios es el que logra compenetrarse y comprender su perspectiva, su visión respecto a algún asunto específico, y también logra desnudar sus sentimientos y le habla con sinceridad de sus problemas.

La empatía es la capacidad de ponerte realmente en la posición de tu usuario y entender su petición. La empatía, es la capacidad de entender los pensamientos y emociones ajenas, de ponerse en el lugar de las demás y compartir sus sentimientos. No es necesario pasar por iguales vivencias para interpretar mejor a los que nos rodean, sino ser capaces de captar los mensajes verbales y no verbales que la otra persona quiere transmitir y hacer que se sienta comprendida. (Pérez, 2017, p. 12).

La empatía debe tenerse en cuenta en la atención al usuario. Es una herramienta trascendental para conocer las expectativas e impresiones del usuario y, consecuentemente, actuar en forma asertiva y oportuna.

La empatía permite calmar a un sujeto emocional, reconociendo sus inquietudes. Es muy poderosa porque difunde la emoción. Si desea tratar racionalmente a un usuario emocional o simplemente quiere garantizar que la interacción no desemboque en una emocional, se debe utilizar la empatía. (Pérez, 2017).

La empatía es la capacidad que tiene el ser humano para conectarse a otra persona y responder adecuadamente a las necesidades del otro, a compartir sus sentimientos, e ideas de tal manera que logra que el otro se sienta muy bien con él.

Este concepto es el que actualmente se está utilizando en cuanto servicio al usuario todo empleado de cualquier empresa debe tener ese sentimiento de empatía para poder establecer una mejor

relación con los usuarios y de esa manera poder satisfacerlos de mejor forma y demostrarle a estos lo interesados que están por agradecerlos y que la empresa se preocupa por sus necesidades. Un buen trato por parte del trabajador hacia los usuarios se crean lazos importantes y muy fuertes provocando que el usuario este feliz y satisfecho con el servicio que se ofrece.

Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta es la disposición de ayudar a los usuarios de un servicio rápido y oportuno. Nuestros usuarios no tienen por qué rogarnos para ser atendidos, ni para que sus dificultades o problemas sean solucionados, debemos estar al tanto de las dificultades, para estar un paso adelante de ellas y una buena forma de hacerlo es retroalimentándonos con las observaciones nuestros usuarios.

La capacidad de respuesta es sinónimo de un buen servicio al usuario; es decir, el servicio al usuario es ir un paso más allá. La capacidad de respuesta al cliente está dando con exactitud y perspicacia a los clientes lo que necesitan, lo que quieren o no saben que quieren y lo hacen más rápidamente que cualquier otra persona.

2.2.2.4. Calidad de servicio en las instituciones

La construcción teórica de la calidad de servicios en la organización de los servicios social-educativos, generalmente nos referimos al

modo que están ordenados y estructurados los servicios, pero si hablamos de la organización –institución prestadoras de servicios sociales-, nos estamos refiriendo a la entidad, a la estructura material, de personal y a su funcionamiento, que va permitir la calidad de estos servicios.

Por lo tanto, consideraremos organizaciones calidad de servicios sociales a todas aquellas entidades públicas y privadas, lucrativas y no lucrativas, que desarrollan y prestan servicios a los ciudadanos para resolver los problemas sociales y dar respuesta a las necesidades, tanto individuales como colectivas. Su función social va dirigida a la mejora de las condiciones de vida y al desarrollo de las potencialidades individuales, grupales y colectivas que posibiliten el pleno desarrollo humano y reduzcan las desigualdades.

Los servicios sociales de base en un ayuntamiento ¿los encuadraríamos dentro de las organizaciones prestadoras de servicios sociales?, por supuesto como hemos visto anteriormente, los ubicaríamos dentro del marco de las entidades públicos, no lucrativas. Sus actuaciones van dirigidas tanto a los usuarios como a los diferentes colectivos y a la comunidad en general, y su finalidad es la de dar respuesta a los diferentes necesidades.

Entre algunas de sus funciones, los profesionales que trabajan en este tipo de recursos sociales se encargan de localizar a personas en situación de riesgo, es decir, con diferentes problemas sociales, y de dar respuesta con los instrumentos que tengan a su alcance tanto

humanos o materiales como educativos, a las necesidades detectadas.

Las organizaciones de servicios sociales prestan sus servicios a los ciudadanos; en esta dirección autores como Eigler y Langeard (1993) utilizan el término “servicio” para referirse al proceso de realización de los servicios en este tipo de entidades, que prestan un paralelismo con término “producción”. Introducen, así, conceptos empresariales en la calidad de servicios tanto públicos como privados. Para ellos el cliente o clientes van ser fundamentales a la hora de planificar las actuaciones, así como la propia gestión de este tipo de organizaciones. El resultado del proceso de producción de servicios ira íntimamente ligado con otros términos de corte empresarial, como son calidad y productividad dentro de las organizaciones.

2.2.2.5. Modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL se publicó por primera vez en el año 1988, y ha experimentado numerosas mejoras y revisiones desde entonces.

SERVQUAL es un método de evaluación de los factores claves para medir la Calidad de los Servicios prestados. El cuestionario SERVQUAL está basado en el modelo clásico de evaluación al cliente, que considera que todo cliente que adquiere un servicio genera unas expectativas del servicio que va a recibir a través de distintos canales y una vez recibido hay una serie de factores, dimensiones, que le permite tener una percepción del servicio

recibido. La diferencia entre ambas actitudes es el Índice de Satisfacción del Cliente y es el indicador que se obtiene mediante el tratamiento adecuado de la información que se obtiene al aplicar ésta herramienta de evaluación de la calidad del servicio que es SERVQUAL.

El modelo SERVQUAL es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio.

Este modelo permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes. Permite conocer factores incontrolables e impredecibles de los clientes.

El SERVQUAL proporciona información detallada sobre; opiniones del cliente sobre el servicio de las empresas, comentarios y sugerencias de los clientes de mejoras en ciertos factores, impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes. También éste modelo es un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones.

Escala de medición: es un método de pregunta bipolar que mide tanto lo positivo como lo negativo de cada enunciado. Se aplican con 5, 7, 9,10 grados. En la práctica se usa la de 5 y 7 grados.

- Totalmente insatisfecho RSC= 0-20%
- Insatisfecho RSC=20-40%
- Ni satisfecho ni insatisfecho RSC=40-60%

- Satisfecho RSC=60-80%
- Totalmente satisfecho RSC=80-100%

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.

Percepción: La percepción se define como el proceso mediante el cual un individuo selecciona, organiza e interpreta los estímulos para formarse una imagen significativa y coherente del mundo. Se afirma que así es “como vemos el mundo que nos rodea” (Schiffman & Lazar Kanuk, 2005).

Percepción del usuario: Percepción del usuario se refiere a cómo valoran los usuarios la calidad de servicio y su grado de satisfacción. Por otra parte, consideramos que todo usuario tiene una percepción diferente sobre cualquier centro laboral, a las que recurrimos con mayor frecuencia; a partir de ello emitimos una determinada opinión sobre la calidad de servicio, en los aspectos del tiempo, del trato y la satisfacción lograda en sí de la entidad.

Satisfacción de servicio: La satisfacción de servicio se refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza un servicio. La lógica indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el usuario vuelva a confiar en el servicios. Además, (Kotler P., 2005, pp. 40 - 41), define la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un servicio con sus expectativas.

Efectividad de servicio: Se trata de la relación que existe entre los resultados logrados por la institución en comparación con los resultados

propuestos por la misma entidad. Permite la medición del grado de cumplimiento de los objetivos que han sido planificados. Es decir, la efectividad de servicio se puede apreciar como las instituciones promocionan el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Actitud de servicio: La falta de actitud de servicio de los empleados, es percibido por los usuarios como una falta de disposición para escuchar y resolver sus problemas o emergencias de la forma más conveniente.

Calidad: En términos generales, calidad de un servicio consiste en identificar las necesidades importantes para los clientes y evaluar, bajo el juicio de los mismos, el grado en que la organización las satisface, a fin de generar e implementar directrices de mejoramiento que conduzcan hacia la excelencia sostenida en la atención al cliente.

Servicio: Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Asimismo, cabe precisar que el servicio dentro de una institución no se puede medir con las pruebas aplicadas en el laboratorio, sino depende básicamente de la interacción con los usuarios y/o clientes.

Calidad de servicio: Se refiere a la calidad percibida, es decir “al juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto” (Zeithalm, 1988, p. 3). En términos de servicio significaría “un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio” (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988, p. 16). En este sentido, la calidad percibida es subjetiva, supone un nivel de abstracción más alto que cualquiera de los

atributos específicos del producto y tiene una característica multidimensional.

Confiabilidad: Es la capacidad que debe tener la persona que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentran incluidos todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento. (Duque, 2005).

Responsabilidad: Es la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. Es tener el deseo de servir al usuario oportunamente.

Seguridad: Consiste en la certeza que tiene el usuario de sentir que va recibir una buena atención desde la primera vez que entra en contacto con el trabajador y/o empleado. La seguridad es la clave de la excelencia de atención, el cual está ligado a la competencia técnica. Si un usuario se siente bien atendido desde la primera vez, ésta es la mejor prueba de que el desempeño del prestador ha sido impecable.

Empatía: Es la capacidad de ponerte realmente en la posición de tu usuario y entender su petición. La empatía, es la capacidad de entender los pensamientos y emociones ajenas, de ponerse en el lugar de las demás y compartir sus sentimientos. No es necesario pasar por iguales vivencias para interpretar mejor a los que nos rodean, sino ser capaces de captar los mensajes verbales y no verbales que la otra persona quiere transmitir y hacer que se sienta comprendida. (Pérez, 2017, pág. 12).

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. Hipótesis general

Existe una relación directa y positiva entre la percepción de los usuarios y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Puno, 2016.

2.4.2. Hipótesis específicos

- Existe una relación directa entre la percepción de los usuarios y la confiabilidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Puno, 2016.
- Existe una relación directa entre la percepción de los usuarios y la responsabilidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Puno, 2016.
- Existe una relación directa y positiva entre la percepción de los usuarios y la seguridad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Puno, 2016.
- Existe una relación directa entre la percepción de los usuarios y la empatía de servicio en la Dirección Regional de Educación de Puno, 2016.

2.5. SISTEMA DE VARIABLES

Variab les	Dimensio nes	Indicadores	Criterio	
Percepción del usuario	Satisfacción del servicio	- Cordialidad y amabilidad en el servicio.	Excelente (4)	
		- Explicación durante la atención.		
		- Disponibilidad para brindar una atención buena y efectiva.		Bueno (3)
		- Estado anímico durante la atención.		Regular (2)
		- Habilidad para brindar información.	Deficiente (1)	
	Efectividad del servicio	- Evaluación de los resultados logrados.		
		- Promoción y difusión de las actividades cumplidas.		
		- Seguridad y garantía en el servicio.		
	Actitud de servicio	- Actitud de servicio.		
		- Cordialidad, simpatía y cortesía en la atención.		
- Tiempo de atención brindada.				
	Confiabilidad	- Habilidad para brindar el servicio correcto.	Totalmente de acuerdo (1)	
		- Interés para la solución de problemas		
		- Capacidad de anticiparse a los resultados	De acuerdo (2)	
		- Habilidad para generar confianza y aceptación		

Calidad de servicio	Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad para desempeñar funciones. - Vocación para atender oportunamente. - Afición por atender de manera voluntaria - Aptitud para atender personalmente 	En desacuerdo (3)
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidad para generar confianza y seguridad. - Destreza para generar el estado anímico de tranquilidad. - Vocación por el trato agradable y cortés. - Habilidad para responder con bastante seguridad. - Conocimiento sobre el trabajo. 	Totalmente en desacuerdo (4)
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza para aclarar dudas. - Capacidad de ponerse en lugar de otra persona. - Capacidad de comprender pensamientos y estados anímicos. - Capacidad para reconocer inquietudes. - Capacidad para responder adecuadamente a una necesidad. - Capacidad de compartir sentimientos. 	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. ÁMBITO DE ESTUDIO

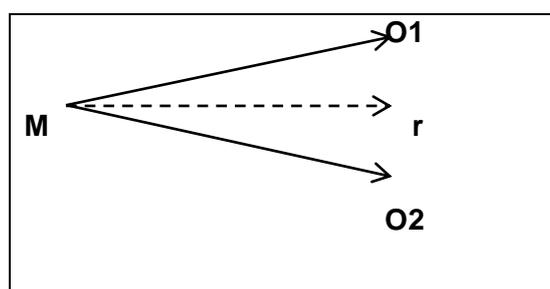
La investigación se efectuará en la Dirección Regional de Educación de Puno.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación corresponde al enfoque cuantitativo, y el tipo de estudio al que pertenece es básico (no experimental). Para ello, nos respaldamos con (Tipula & Tapia, 2014), quienes declaran: “en un estudio no experimental no se construyen ninguna situación; sino, se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. En la investigación no experimental las variables independientes ya han ocurrido y no es posible manipularlas; el

investigador no tiene control directo sobre dichas variables, ni puede influir sobre ellas, porque ya sucedieron. Al igual que sus efectos”.

Diseño de investigación. El presente estudio corresponde al diseño de investigación Correlacional – descriptivo, donde (Charaja, 2011), indica que el diseño de investigación que corresponde se escribe y se resume de la siguiente manera:



Donde:

M: muestra

O₁ : observaciones de la variable 1

O₂ : observaciones de la variable 2

r : grado de relación existente (coeficiente de correlación)

3.3. UNIDAD DE ESTUDIO Y OBSERVACIÓN

La unidad de estudio está constituida por los docentes del ámbito de la Dirección Regional de Educación de Puno (DREP) y los usuarios de la referida institución en las cuales se estudiarán la percepción sobre la calidad de servicio, es decir, las opiniones, actitudes y valoraciones que tienen el sujeto de estudio.

La unidad de estudio está conformada por los docente y usuarios que van como usuario a la sede regional de la Dirección Regional de Educación de Puno.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO

Población de estudio

La población de estudio estaba conformado en dos grupos. El primer grupo estaba conformado por los usuarios de la Dirección Regional de Educación de Puno, a quienes se les aplicó un cuestionario de preguntas sobre la percepción de la calidad de servicio.

El segundo grupo estaba conformado por los docentes usuarios de la Dirección Regional de Educación de Puno, a quienes se les aplicó un cuestionario de preguntas sobre la calidad de servicio que brindan los empleados de la indicada institución.

Cuadro 1. Población de usuarios de la Dirección Regional de Educación de Puno

	Varones	Mujeres	Total
Jóvenes	496	265	761
Adultos	358	381	739
	854	646	1500

Cuadro 2. Población de docentes usuarios de la Dirección Regional de Educación de Puno

DOCENTE Etapa Y Nivel Educativo	Instituciones Educativas Publicas			Instituciones Publicas Privadas		
	Total	Urban o	Rural	Total	Urban o	Rural
Total	1783 4	11172	6662	3891	3550	341
BASICA REGULAR						
Inicial	1157	947	210	264	259	5
Escolarizada	909	699	210	264	259	5
No escolarizada	248	248	0	0	0	0
Primaria	8572	4139	4433	1197	1046	151
Polidocente multigrado	5258	3916	1342	975	930	45
Multigrado	3089	206	2883	207	114	93
Unidocente multigrado	225	17	208	15	2	13
Secundaria	6735	4837	1898	1496	1317	179
Presencial	6735	4837	1898	1496	1317	179
Distancia	0	0	0	0	0	0
BÁSICA ALTERNATIVA	56	56	0	0	0	0
BÁSICA ADULTOS						
Primaria Adultos	13	13	0	46	46	0
Escolarizada	13	13	0	0	0	0
No escolarizada	0	0	0	46	46	0
Secundaria Adultos	349	343	6	105	105	0
Escolarizada	338	332	6	5	5	0
No escolarizada	11	11	0	100	100	0
BÁSICA ESPECIAL	67	67	0	6	6	0
Escolarizada	60	60	0	6	6	0
No escolarizada	7	7	0	0	0	0
TÉCNICO – PRODUCTIVA	250	22	28	318	312	6
SUPERIOR NO UNIVERSITARIA						
Superior Pedagógica	230	192	38	216	216	0
Superior Tecnológica	299	250	49	243	243	0
Superior Artística	106	106	0	0	0	0

FUENTE: Oficina de Estadística de la Dirección Regional de Educación de Puno, 2016.

Muestra de estudio

Para obtener la muestra de estudio de los 1500 usuarios de la Dirección Regional de Educación de Puno, se utilizó el tipo de muestreo según la tabla de Fisher, Arkin y Colton; que de acuerdo a esta tabla la muestra de estudio estaba conformado por 316 usuarios, con un margen de error de $\pm 0,05\%$.

Por su parte, de los 21 725 docentes de la Región Puno, se obtuvo como muestra de estudio a 196 Docentes usuarios de la Dirección Regional de Educación de Puno, dicho muestra se realizará en la sede de la DREP.

Este muestreo se construirá en base a la siguiente fórmula:

$$n = \frac{4 (N) (p) (q)}{E^2 (N-1) + 4(p) (q)}$$

Donde: n : Tamaño de la Muestra

(p)(q) : Varianza (Probabilidad de acierto y errores) ²

E : Error

N : Universo

Asimismo se realizará el ajuste muestral según la fórmula:

$$n_o = \frac{n}{1 + (N-1)/N}$$

Donde: no : Muestra ajustada

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Técnica de investigación: Para el presente trabajo de investigación se utilizó la técnica de la encuesta.

La encuesta.- Según Carrasco (2005), señala: “es una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis de estudio investigativo.”

Instrumento de investigación: El instrumento que se utilizó para el presente trabajo de investigación es el cuestionario.

Cuestionario: “es el instrumento de investigación social más usado cuando se estudia gran número de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada uno de ellas. Las preguntas estandarizadas se preparan con anticipación previsión”. (Carrasco, 2005).

3.6. PRUEBA DE HIPÓTESIS

Los datos recolectados a través de los instrumentos, se calcularon utilizando la prueba de hipótesis con el coeficiente de correlación de Pearson. La fórmula se expresa de la siguiente manera:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

DONDE:

r = Coeficiente de correlación de Pearson

n	=	Número de pares observados
$\sum X$	=	Suma de los valores de X
$\sum Y$	=	Suma de los valores de Y
$\sum XY$	=	Suma de los valores de X.Y
$\sum X^2$	=	Suma de los cuadrados de X
$(\sum X)^2$	=	Cuadrado de la suma de los valores de X
$\sum Y^2$	=	Suma de los cuadrados de Y
$(\sum Y)^2$	=	Cuadrado de la suma de los valores de Y

Interpretación: El coeficiente r de Pearson puede variar de -1.00 a +1.00, donde:

-1.00	=	correlación negativa perfecta. ("A mayor X, menor Y")
-0.90	=	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	=	Correlación negativa considerable.
-0.50	=	Correlación negativa media.
-0.25	=	Correlación negativa débil.
-0.10	=	Correlación negativa muy débil.
0.00	=	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10	=	Correlación positiva muy débil.
+0.25	=	Correlación positiva débil.
+0.50	=	Correlación positiva media.
+0.75	=	Correlación positiva considerable.
+0.90	=	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	=	Correlación positiva perfecta.

Finalmente, el resultado obtenido del coeficiente de correlación de Pearson se comprobó a través de la chi cuadrado, considerando la hipótesis nula y alterna según los grado de libertad y el nivel de significancia que se presenta, en las variables de estudio.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO

Los resultados obtenidos sobre la percepción de los usuarios sobre la calidad de servicio de la Dirección Regional de Educación Puno, se muestran en los siguientes cuadros y gráficos, para ellos se ha considerado todo los indicadores de la percepción del usuario sobre la calidad de servicio.

Cuadro 3. Calificas la cordialidad y amabilidad sobre el trato de servicios que brindan los empleados de la DREP.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	12	3,8	3,8	3,8
	Bueno	67	21,2	21,2	25,0
	Regular	131	41,5	41,5	66,5
	Deficiente	106	33,5	33,5	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario.

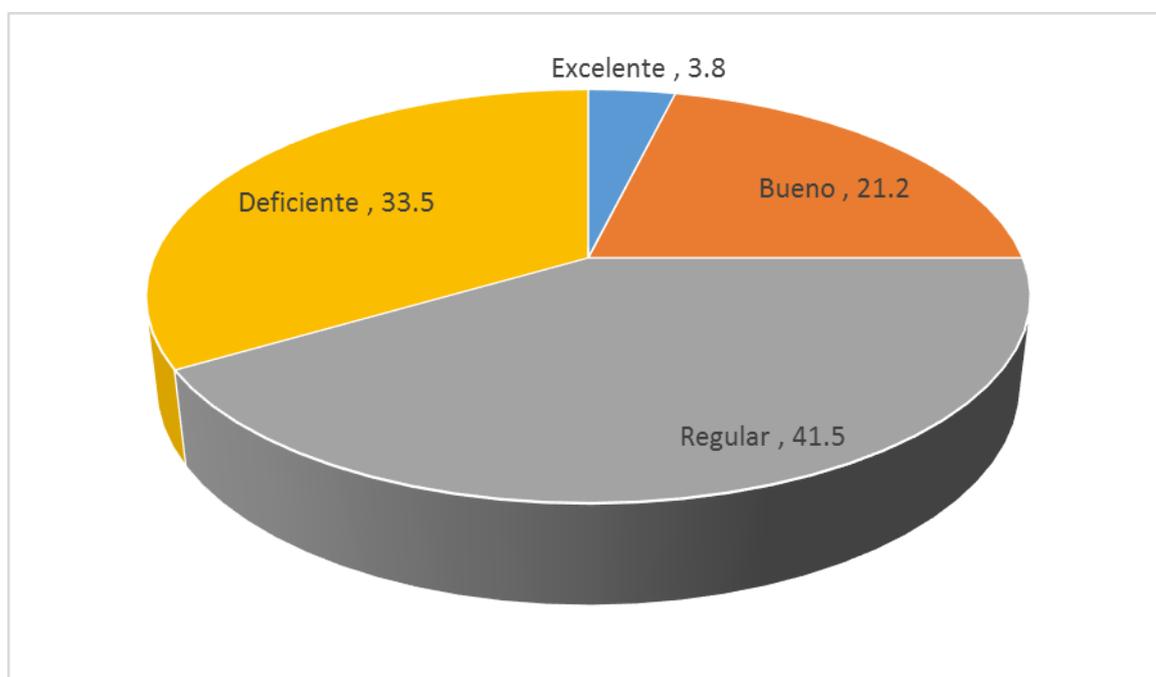


Figura 1. Calificas la cordialidad y amabilidad sobre el trato de servicios que brindan los empleados de la DREP.

Fuente: Cuadro 3.

En el cuadro 3 y figura 1 se visualiza que el 41,5% que representa a 131 usuarios encuestados de la DREP, calificaron de regular la cordialidad y amabilidad el trato de servicios que brindan a los usuarios, estos resultados nos permiten inferir que la atención en las oficinas de la DREP, es ineficiente, ya que no existe un trato adecuado, de cordialidad y amabilidad, mostrando los trabajadores en muchas oportunidades desgano, cólera y hasta inclusive malhumor al momento de atender a los docentes que acuden a sus oficinas, situación que pone de manifiesto que los trabajadores que atiende en las oficinas, no se encuentran adecuadamente capacitados para atender o en toda caso se encuentran altamente estresados, brindando una mala atención a los docentes, niños y/o adolescentes considerarse inferior.

Es necesario resaltar que los usuarios no sólo demandan un servicio, sino también demandan una buena atención. Por ello es importante el trato personal educado y afable, el cual se logra a través del cuidando de nuestro vestuario e higiene personal. Tratarlo de usted a menos que ellos nos indiquen lo contrario, saber escuchar (aparte de hablar, hay que dejar a los usuarios se expresen) y dependiendo del usuario, tener algún detalle en determinados momentos o fechas.

Para contrastar los resultados con la realidad, presentamos la opinión de uno de los encuestados, en donde manifiesta lo siguiente: “los empleados que laboran en la DRE Puno, no tienen amabilidad ni cordialidad, cuando nos atienden, se hacen los engreídos, y se sienten molestos cuando se les exige una atención rápida, por ello, pienso que los empleados de las diferentes oficinas, no se encuentran capacitados para atender al público, por lo que

sugiero al Jefe de Personal, que realice cursos de capacitación para que nos brinden una atención de calidad”.

Cuadro 4. Evalúas a los empleados de la DREP, sobre las explicaciones que brinda al momento de atender.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	62	19,6	19,6	19,6
	Bueno	93	29,4	29,4	49,1
	Regular	150	47,5	47,5	96,5
	Deficiente	11	3,5	3,5	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

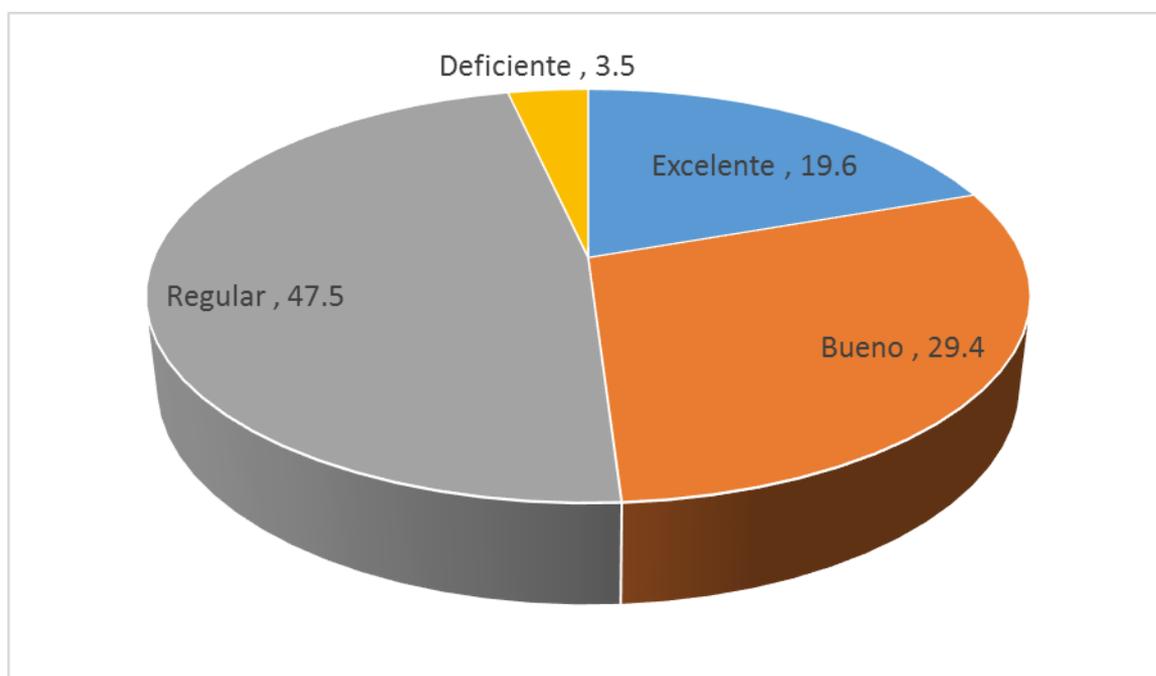


Figura 2. Evalúas a los empleados de la DREP, sobre las explicaciones que brinda al momento de atender.

Fuente: Cuadro 4.

En el cuadro 4 y figura 2 se visualiza que el 47,5% que representa a 150 usuarios encuestados de la DREP, calificaron de regular las explicaciones que brinda al momento de atender a los usuarios, a partir de la información brindada podemos deducir que la mayoría de los usuarios de la DRE Puno, aseguran que los trabajadores no tiene claridad en las explicaciones durante la atención, por ello es que los recurrentes no solucionan sus demandas ni sus pedidos.

Los trabajadores están en la obligación de brindar información clara a los usuarios de la Dirección Regional de Educación de Puno, sin embargo, se ha podido deducir que en muchas oportunidades los trabajadores de las diferentes oficinas no explican los procedimientos a seguir para solucionar una demanda o necesidad.

Cuadro 5. Evalúas la disponibilidad del trabajador de la DREP, para brindar una atención buena y efectiva.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	44	13,9	13,9	13,9
	Bueno	38	12,0	12,0	25,9
	Regular	119	37,7	37,7	63,6
	Deficiente	115	36,4	36,4	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

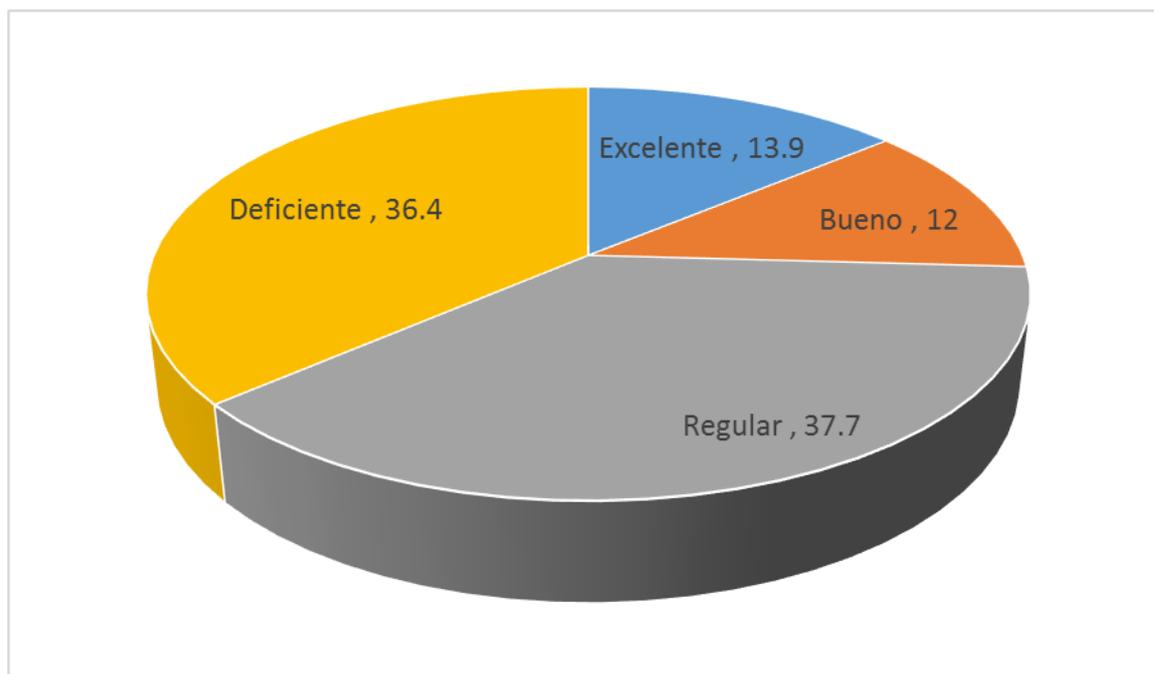


Figura 3. Evalúas la disponibilidad del trabajador de la DREP, para brindar una atención buena y efectiva.

Fuente: Cuadro 5.

En el cuadro 5 y figura 3 se visualiza que el 37,7% que representa a 119 usuarios encuestados de la DREP, calificaron de regular la disposición para brindar una atención buena y efectiva, a partir de la información brindada podemos deducir que la mayoría de los usuarios de la DRE Puno, tiene una percepción negativa acerca de que los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Puno, porque no se preocupan por brindar una buena atención, puesto que, los trabajadores no se capacitan, tampoco muestran interés por tratar de brindar una atención, a su vez, la Jefatura de Personal, tampoco muestra interés por capacitar a los trabajadores para que ofrezcan una atención de calidad a los docentes que acuden a dicha institución.

Cuando nos comunicamos con alguien no solamente emitimos un mensaje, también recibimos una respuesta y nuevamente comunicamos ante esa respuesta. Todo ello se realiza con palabras, gestos, pensamientos y sentimientos. Las comunicaciones afectivas comprende el conjunto de actividades que se desarrollan con el propósito de informar y persuadir, en un determinado sentido, a las personas que conforman los mercados objetivos de la institución.

Para respaldar los resultados, se puede evidenciar con el siguiente comentario realizado por uno de los usuarios encuestados: "... los trabajadores administrativos de la DRE Puno, no se preocupan por otorgarle al público una atención adecuada, ya que cada vez que recurro a estas oficinas, los trabajadores se sienten cada vez más cansados y hasta hay momentos, en que se siente que no te toman importancia cuando les hace alguna consulta, ya que se muestran desinteresados, realizan otras actividades en vez de escuchar tu consulta, los trabajadores se sienten estresados, tal vez por mucha carga laboral".

Cuadro 6. Calificas el estado anímico del trabajador de la DREP, durante la atención al usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	33	10,4	10,4	10,4
	Bueno	90	28,5	28,5	38,9
	Regular	172	54,4	54,4	93,4
	Deficiente	21	6,6	6,6	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

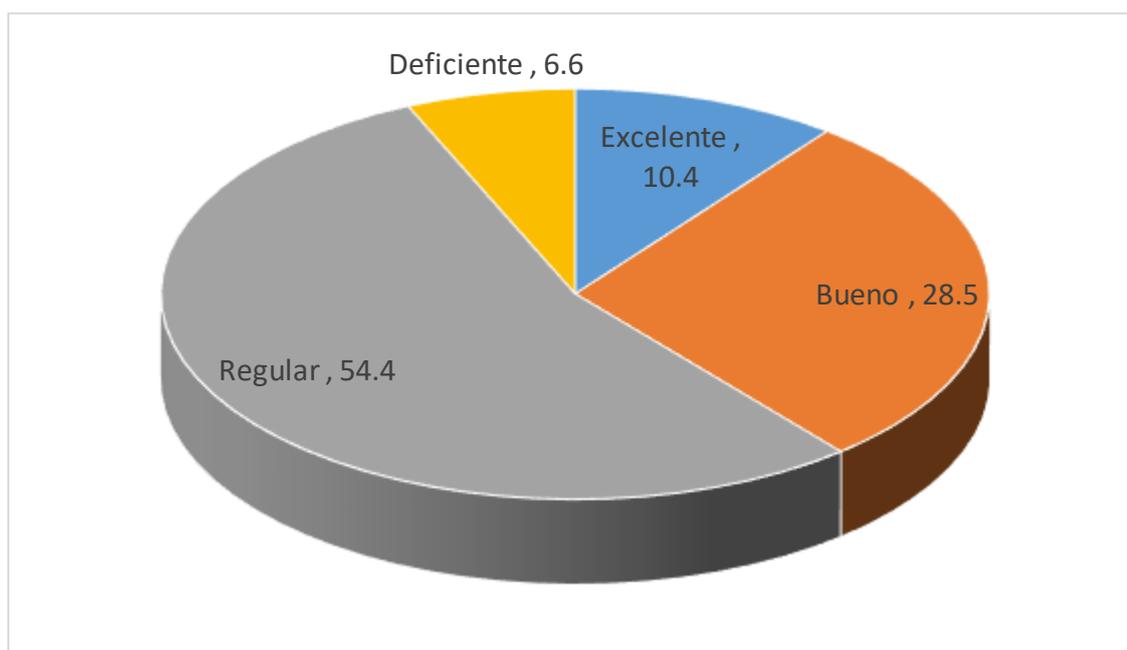


Figura 4. Calificas el estado anímico del trabajador de la DREP, durante la atención al usuario.

Fuente: Cuadro 6.

En el cuadro 6 y figura 4 se visualiza que el 54,4% que representa a 172 usuarios encuestados de la DREP, calificaron de regular el estado anímico del trabajador de la DREP, durante la atención al usuario, porque la mayoría de los encuestados consideran que son prepotentes, renegados y algunos preocupados, por lo que la atención nunca está de acuerdo a los intereses de los usuarios, sino por el contrario estos demuestran un estado de ánimo negativo durante la atención.

Cabe precisar que los servidores de la DRE Puno, en su mayoría no usan no son amables, ya que casi siempre hacen evidenciar gestos que expresan descontento y mala atención, situación que se debe superar y solucionar, en vista de que este caso, se pueda apreciar especialmente en la atención por parte de las trabajadoras mujeres.

Los estados de ánimo de una persona se evidencian a través de, conductas, comportamientos, expresión facial, y que carecen de una estructura sintáctica verbal, es decir, no tienen estructura sintáctica por lo que no pueden ser analizadas secuencias de constituyentes jerárquicos. Uno puede intentar inhibir cada uno de las conductas negativas, de acuerdo a su conocimiento psicológico.

Cuadro 7. Calificas la información que brindan los empleados de la DREP

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	58	18,4	18,4	18,4
	Bueno	113	35,8	35,8	54,1
	Regular	125	39,6	39,6	93,7
	Deficiente	20	6,3	6,3	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

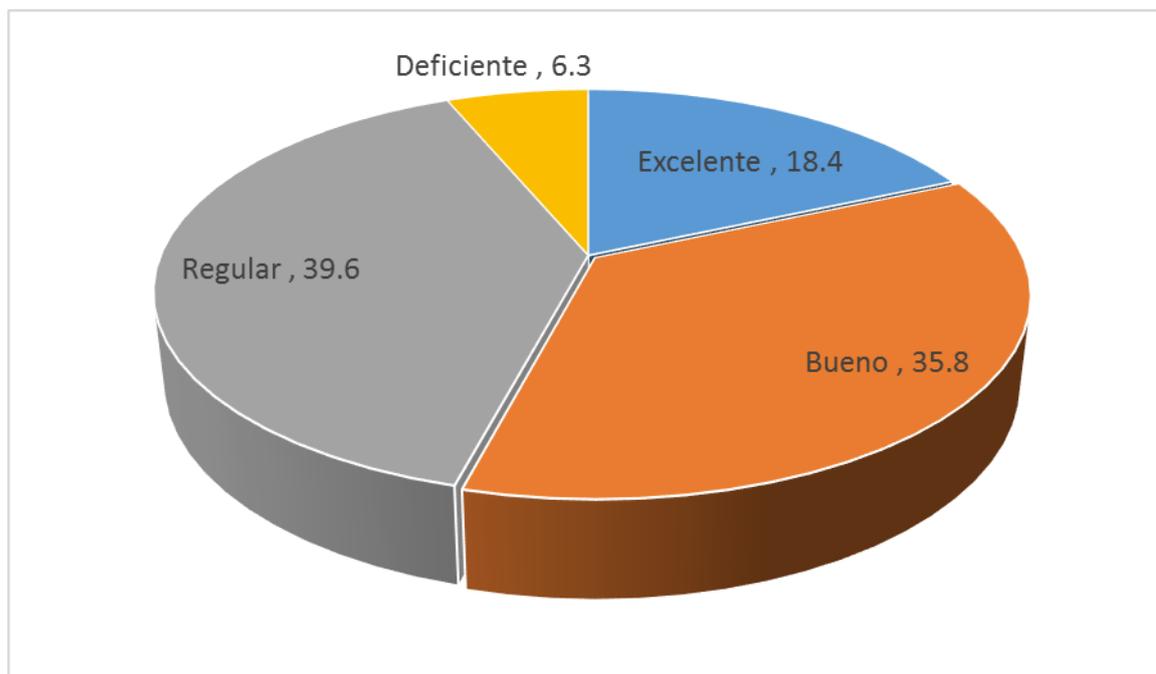


Figura 5. Calificas la información que brindan los empleados de la DREP

Fuente: Cuadro 7.

En el cuadro 7 y figura 5 se visualiza que el 39,6% que representa a 125 usuarios encuestados de la DREP, calificaron de regular la información que brindan los trabajadores; a partir de esta información podemos inferir que la mayoría de los docentes no se encuentran satisfechos con la información que reciben, por ello, consideramos que la autoridad competente, debe de iniciar una adecuada capacitación de tal forma que el servidor público, pueda ofrecer información adecuada a los usuarios que acuden a dicha institución pública como es la DREP.

Estar bien informado es algo que también marca la diferencia, si usted conoce del tema, el usuario estará tranquilo, y usted estará también cumpliendo con otra faceta de la atención, ser confiable. Imagine que llega un usuario y pregunta el horario de atención, usted no sabe que contestar, luego le pregunta cuanto demora el presupuesto y usted tampoco sabe, también le pregunta a donde ingresará su documentación para examinarlo y usted realmente no tiene idea, que situación tan humillante.

¿Qué haría usted si fuera el usuario? Nosotros sinceramente llevaríamos nuestra solicitud a alguna otra área o persona más capacitada, donde nos puedan proporcionar una mejor explicación. Usted no quiere que por culpa de una mala atención los usuarios se vayan descontentos, entonces es necesario capacitar a las personas que atienden al público, de esa forma estarán mejor informados y tendrán más información cuando llegue un usuario a hacerles preguntas.

Cuadro 8. Evalúas los resultados logrados por los trabajadores de la DREP.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	66	20,9	20,9	20,9
	Bueno	101	32,0	32,0	52,8
	Regular	136	43,0	43,0	95,9
	Deficiente	13	4,1	4,1	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

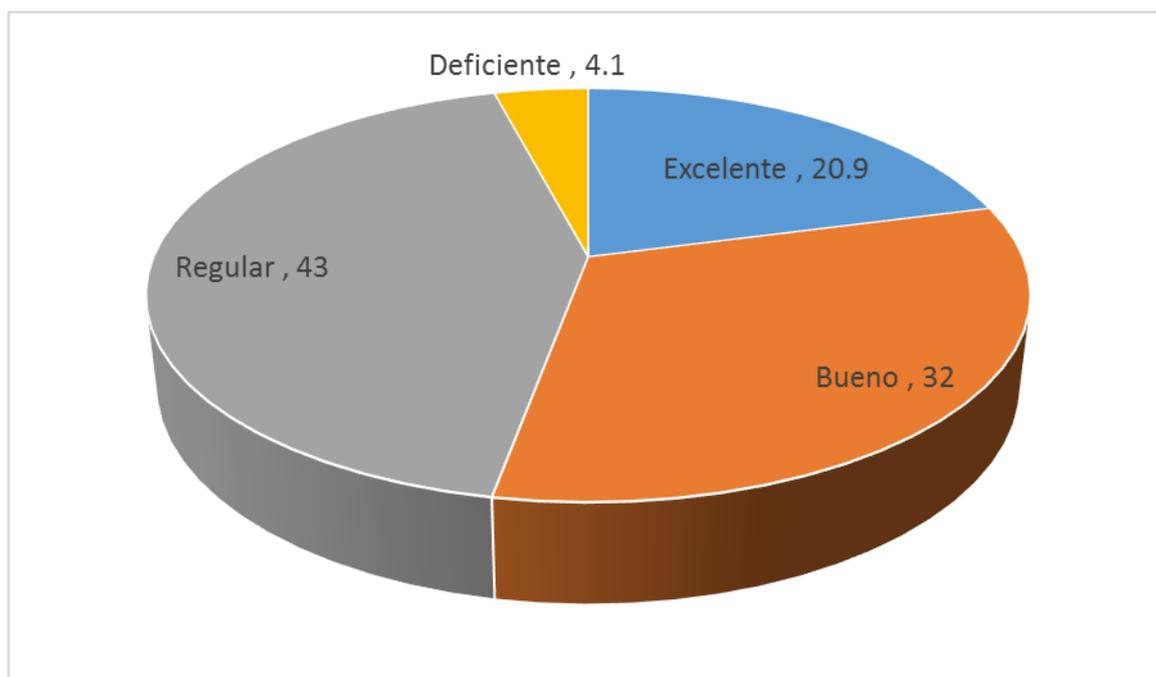


Figura 6. Evalúas los resultados logrados por los trabajadores de la DREP.

Fuente: Cuadro 8.

En el cuadro 8 y figura 6 se visualiza que el 43,0% que representa a 136 usuarios encuestados de la DREP, calificaron de regular los resultados logrados por los trabajadores de la DREP, debido a que la mayoría de los usuarios encuestados aseguran que no logran identificar ni se conocen los resultados que obtienen los trabajadores de la DREP.

Sin embargo, es importante precisar que se logra los resultados cuando se trata de la relación que existe entre los resultados logrados por la institución en comparación con los resultados propuestos por la misma entidad. El cual permite la medición del grado de cumplimiento de los objetivos que han sido planificados. Es decir, la efectividad de servicio se puede apreciar como las instituciones promocionan el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Cuadro 9. Calificas la difusión y promoción de las actividades cumplidas por los trabajadores de la DREP

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	56	17,7	17,7	17,7
	Bueno	63	19,9	19,9	37,7
	Regular	128	40,5	40,5	78,2
	Deficiente	69	21,8	21,8	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

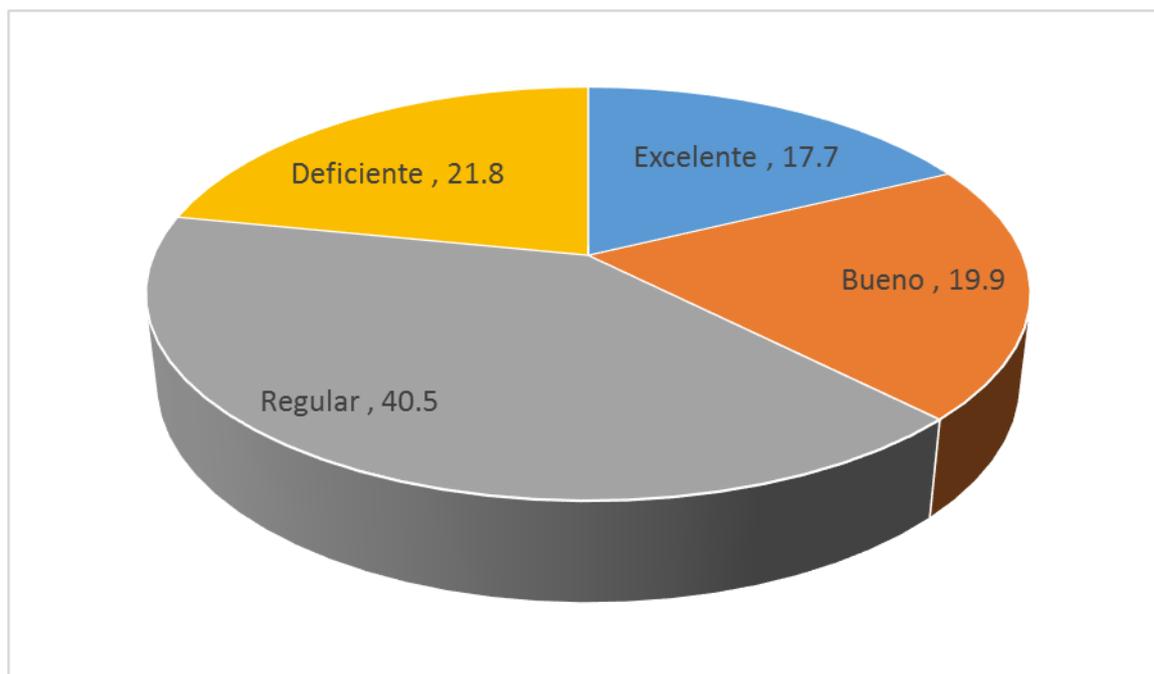


Figura 7. Calificas la difusión y promoción de las actividades cumplidas por los trabajadores de la DREP

Fuente: Cuadro 9.

En el cuadro 9 y figura 7 se visualiza que el 40,5% que representa a 128 usuarios encuestados de la DREP, calificaron de regular la difusión y promoción de las actividades cumplidas por los trabajadores de la DREP, debido a que muy pocas veces se puede escuchar en los medios de comunicación radial, televisivo y escrito alguna publicación positiva y favorable de la DREP.

La difusión y promoción de las actividades que destacan en una institución es de mucha importancia difundir por los medios radiales, televisivos, escritos y por web.

Cuadro 10. Calificas la seguridad y garantía de servicio que tienen los trabajadores de la DREP

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	56	17,7	17,7	17,7
	Bueno	92	29,1	29,1	46,8
	Regular	133	42,1	42,1	88,9
	Deficiente	35	11,1	11,1	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

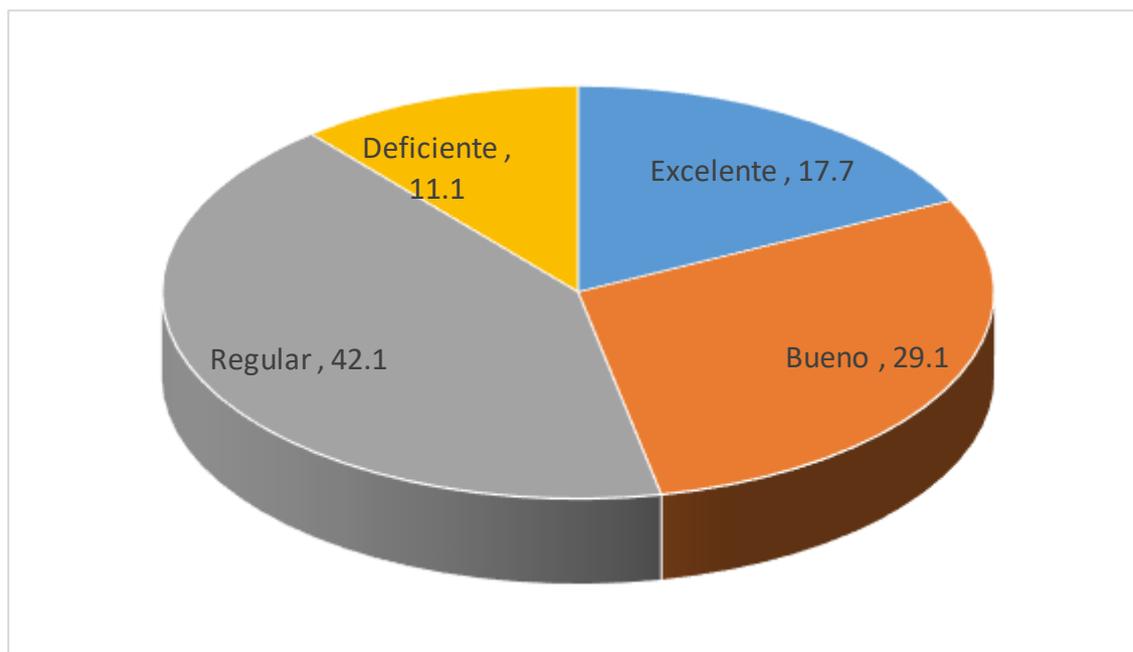


Figura 8. Calificas la seguridad y garantía de servicio que tienen los trabajadores de la DREP

Fuente: Cuadro 10.

En el cuadro 10 y figura 8 se visualiza que el 42,1% que representa a 133 usuarios encuestados de la DREP, calificaron de regular la seguridad y garantía de servicio que tienen los trabajadores de la DREP, debido a que los usuarios de la DREP aseguraron que no confían en los servidores de dicha institución, porque creen que no serán resueltos de la mejor manera posible.

Cabe precisar que, seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción. (Duque, 2005).

Cuadro 11. Calificas la actitud de servicio de los empleados de la DREP

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	62	19,6	19,6	19,6
	Bueno	64	20,3	20,3	39,9
	Regular	123	38,9	38,9	78,8
	Deficiente	67	21,2	21,2	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

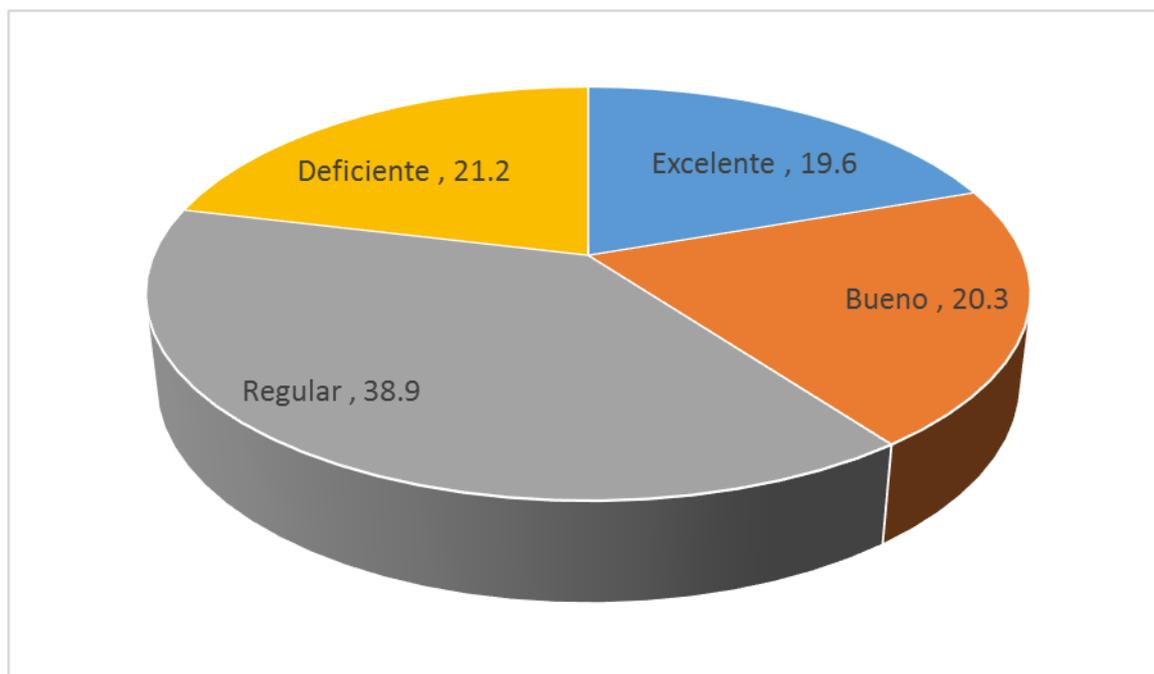


Figura 9. Calificas la actitud de servicio de los empleados de la DREP.

Fuente: Cuadro 11.

En el cuadro 11 y figura 9 se visualiza que el 38,9% que representa a 123 usuarios encuestados de la DREP, calificaron de regular la actitud de servicio de los trabajadores de la DREP, debido a que los encuestados manifiestan que no existe una actitud de amabilidad y cortesía en el servicio, porque los trabajadores en muchas oportunidades atienden desganado, con cólera y hasta inclusive malhumorado, situación que pone de manifiesto que los trabajadores que atiende en las oficinas, no se encuentran adecuadamente capacitados para brindar una atención amable.

La falta de actitud de servicio de los empleados, es percibido por los usuarios como una falta de disposición para escuchar y resolver sus problemas o emergencias de la forma más conveniente.

Cuadro 12. Evalúas la cordialidad, simpatía y cortesía de los trabajadores de la DREP cuando atiende.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	48	15,2	15,2	15,2
	Bueno	79	25,0	25,0	40,2
	Regular	148	46,8	46,8	87,0
	Deficiente	41	13,0	13,0	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

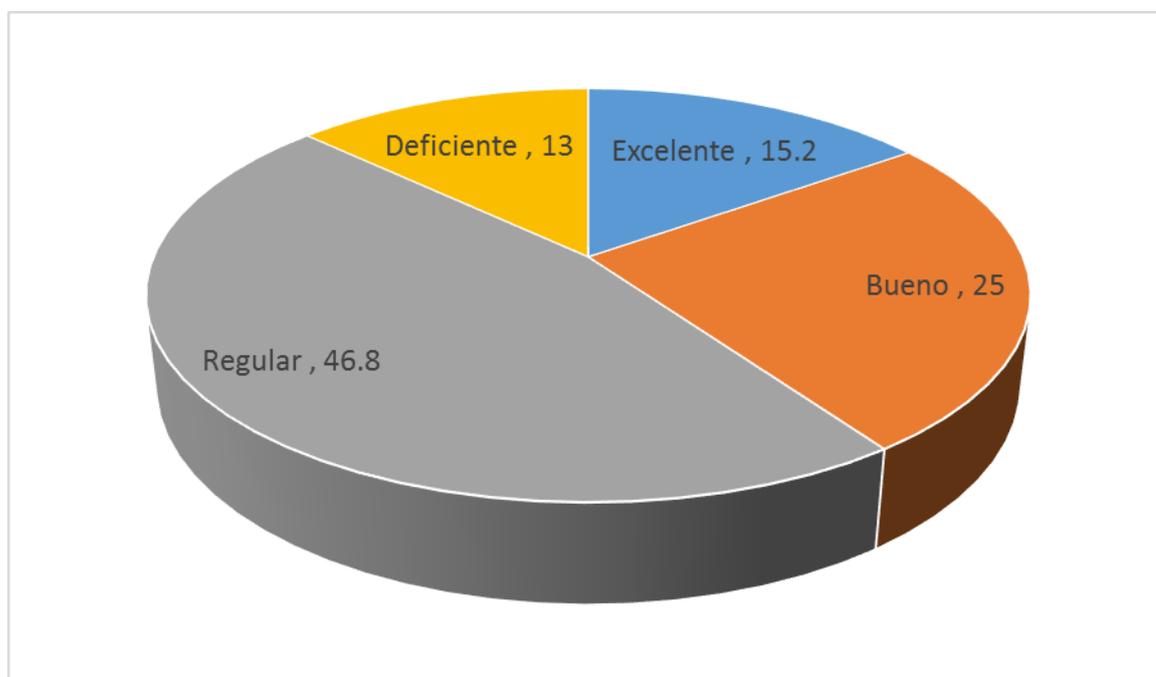


Figura 10. Evalúas la cordialidad, simpatía y cortesía de los trabajadores de la DREP cuando atiende.

Fuente: Cuadro 12.

En el cuadro 12 y figura 10 se visualiza que el 46,8% que representa a 148 usuarios encuestados, calificaron de regular la cordialidad, simpatía y cortesía de los trabajadores de la DREP cuando atiende, en su mayoría los usuarios manifiestan que nunca percibieron interés y compromiso por parte de los trabajadores por brindarles una atención de calidad, esto en vista de que los trabajadores actúan con indiferencia en cuanto a las necesidades y solicitudes de los usuarios.

Los trabajadores de la DREP, deben tener presente que el usuario desea siempre ser bien recibido, sentirse importante. El trato humano con el usuario nunca debe ser frío y distante, sino, por el contrario, responder a sus necesidades con entusiasmo y cordialidad.

Cuadro 13. Calificas el tiempo de atención brindado por los trabajadores de la DREP.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	60	19,0	19,0	19,0
	Bueno	92	29,1	29,1	48,1
	Regular	138	43,7	43,7	91,8
	Deficiente	26	8,2	8,2	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

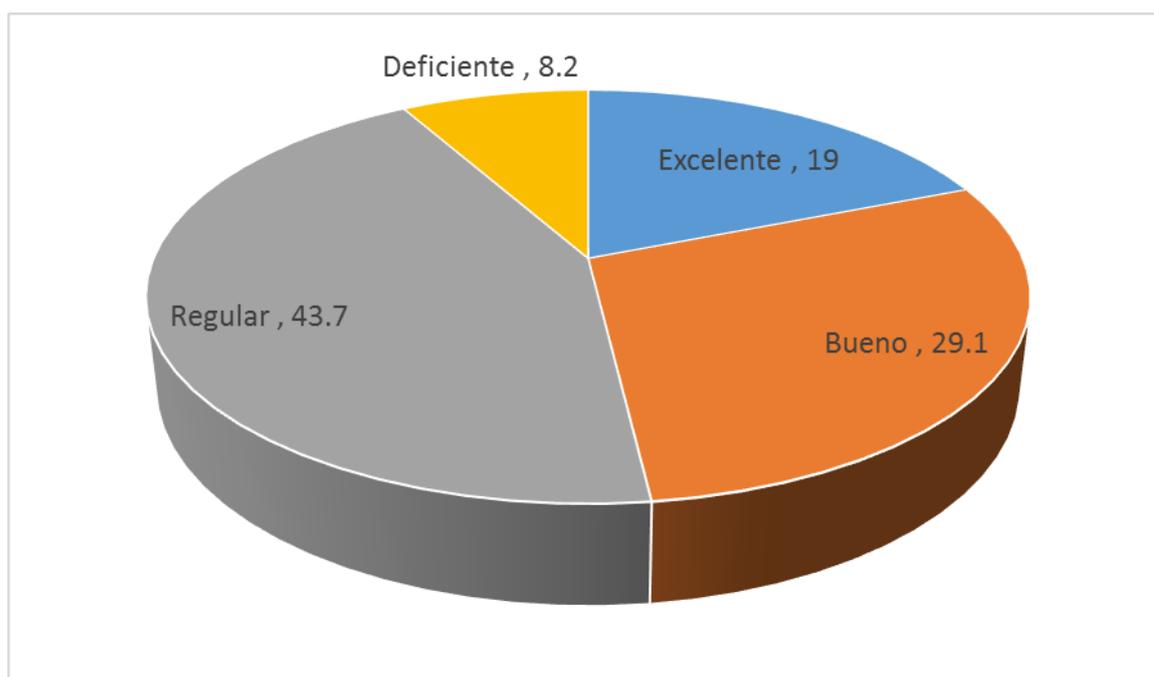


Figura 11. Calificas el tiempo de atención brindado por los trabajadores de la DREP.

Fuente: Cuadro 13.

En el cuadro 13 y figura 11 se visualiza que el 43,7% que representa a 138 usuarios encuestados, calificaron de regular el tiempo de atención brindado por los trabajadores de la DREP, de los resultados obtenidos podemos deducir que la mayor cantidad de docentes manifiesta que no dedican un buen tiempo para la atención de los docentes que acuden, esto hace que los usuarios tengan que esperar mucho tiempo para hacer atendidos, y a su vez formar largas colas, que perjudican al usuario.

El tiempo que deben brindar el personal en la atención de los docentes que acuden a la DREP, debe ser de calidad, en razón de que se trata de atender a profesionales que acuden por diversas razones, la atención debe ser con prontitud, con dedicación y con un lenguaje no verbal adecuado, de tal forma que el docente que acuden a esta institución se muestre cálidamente atendido,

y solucione sus problemas o absuelva sus consultas de manera rápida y efectiva.

Las evidencias de estos resultados, se presentan cuando el docente manifiesta su disconformidad, al manifestar que los que atienden no se encuentran en las oficinas donde acuden, sino que se encuentran en la parte de afuera conversando con otro personal, inclusive una vez que llegan a la oficina, estos firman su tarjeta de control y salen inmediatamente realizar charlas con sus colegas y personal que también atienden en otras oficinas, estas versiones se toma cuando un docente dice: "... me da mucha pena, es que cuando acudimos a la DREP, los docentes llegan a sus oficinas y salen inmediatamente a conversar con sus colegas, por más de una hora, aduciendo que la atención al público es a partir de las 9.00 ó 10.00 de la mañana".

4.2. CALIDAD DE SERVICIO

Cuadro 14: Los empleados brindan su servicio de forma correcta cuando se realiza cualquier tipo de trámite documentario.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	31	15,8	15,8	15,8
	En desacuerdo	104	53,1	53,1	68,9
	Totalmente en desacuerdo	61	31,1	31,1	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

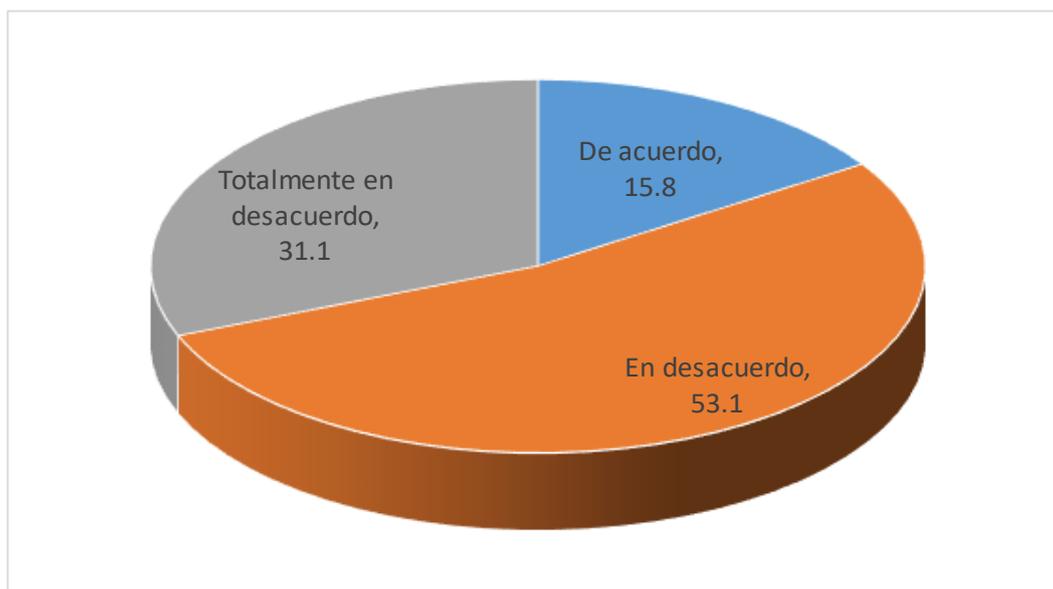


Figura 12. Los empleados brindan su servicio de forma correcta cuando se realiza cualquier tipo de trámite documentario.

Fuente: Cuadro 14

En el cuadro 14 y figura 12 se visualiza que el 53,1% que representa a 104 docentes encuestados, respondieron que están en desacuerdo con que los empleados de la DREP brindan su servicio de forma correcta cuando el docente realiza cualquier tipo de trámite documentario. Al mismo tiempo, de acuerdo a la escala de medición del modelo SERVQUAL es insatisfecho e indica que hasta en un 27,09% los empleados deben mejorar en brindar su servicio de forma correcta cuando los usuarios realizan cualquier tipo de trámite documentario. A partir de los resultados concluimos que todos los trámites documentales, son burocráticos, en vista de que pasan por diferentes oficinas, pudiéndose acortar caminos para obtener un resultado más eficiente y rápido en donde el docente pueda continuar con sus actividades laborales.

Uno de los grandes males de la modernidad y de las sociedades civilizadas es la burocracia, la cual cuando es impuesta en la gestión pública parece eterna

en muchos casos, innecesaria. Este fenómeno nacido de la concepción de ordenamiento y sistematización de la sociedad, mejor dicho, de servicios que deberían estar a favor de la sociedad, provoca más de una rabieta a todo ciudadano que llegó a sentirse frustrado por este mal social inmaterial

Las evidencias podemos manifestarlo cuanto entrevistamos a un docente que manifiesta: "...cuando solicitas un servicio de algo, un permiso, una licencia, un certificado o algo ante oficinas de la Dirección Regional de Educación de Puno, se llama trámite burocrático. Tienes que esperar a que la persona que te va a atender, cuelgue el teléfono, termine su torta, termine de conversar con su colega, que regrese del baño, en fin que tenga deseo de atenderte. Mientras el público sigue haciendo sus colas y perdiendo su tiempo".

Cuadro 15. El empleados demuestra interés en la solución de problemas, cuando tienes dudas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	14	7,1	7,1	7,1
	De acuerdo	72	36,7	36,7	43,9
	En desacuerdo	106	54,1	54,1	98,0
	Totalmente en desacuerdo	4	2,0	2,0	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

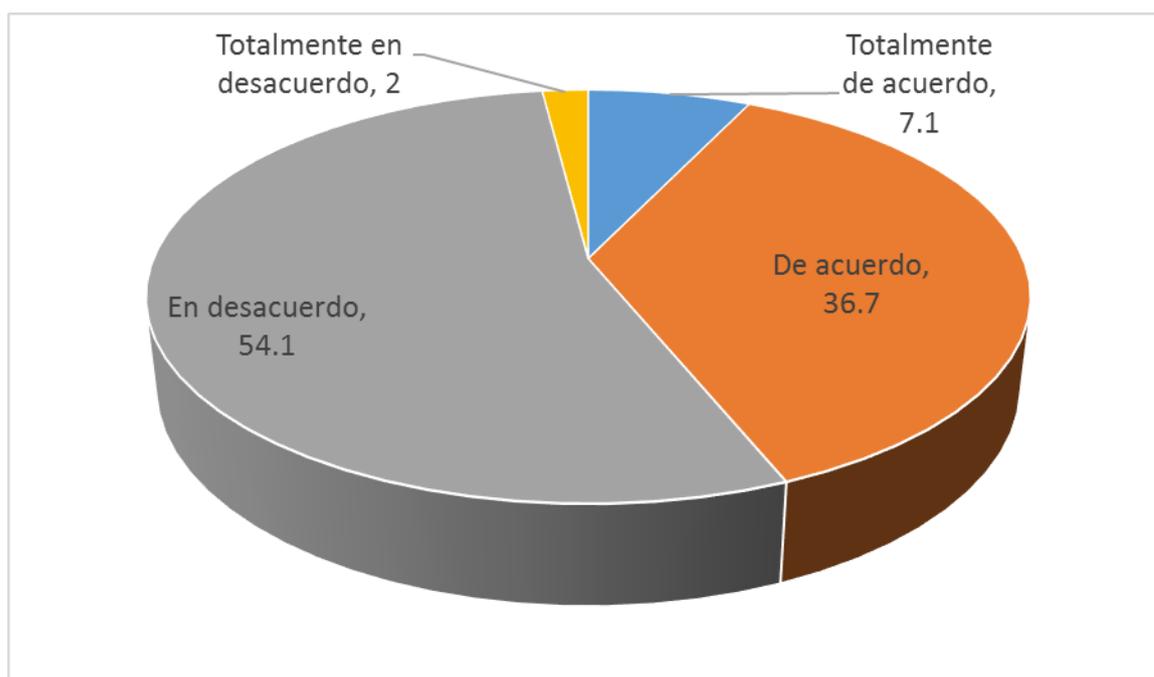


Figura 13. El empleados demuestra interés en la solución de problemas, cuando tienes dudas.

Fuente: Cuadro 15.

En el cuadro 15 y figura 13 se visualiza que el 54,1% que representa a 106 docentes encuestados, respondieron que están en desacuerdo con el interés que tienen los trabajadores de la DREP por solucionar los problemas cuando los docentes tienen dudas; debido a que los servidores no tienen disponibilidad ni ganas de brindar una buena atención. Al mismo tiempo, de acuerdo a la escala de medición del modelo SERVQUAL es insatisfecho e indica que hasta en un 27,60% los empleados deben mejorar el interés de solucionar los problemas.

De estos resultados encontrados podemos asegurar que la mayor cantidad de docentes afirman que los servidores públicos de la Dirección Regional de Educación de Puno, nunca realizan aclaraciones sobre las dudas que tiene el

usuario, tal es así que cuando un docente acude a las oficinas, se siente desconcertado al no conocer el procedimiento administrativo, esto se puede percibir mayormente en los docentes nuevos y en docentes que proceden de provincias, en donde el servidor casi nunca absuelve sus dudas y menos contesta a las interrogantes que estos tienen.

La aclaración de las dudas de los usuarios, es fundamental para que este se vea beneficiado en sus demandas, sin embargo, en la administración pública, casi nunca se ofrecen explicaciones a las denegaciones de los trámites que realizan los docentes, al mismo tiempo, estas dudas generan desconcierto en los docentes, tal es así que en muchas oportunidades, los docentes dejan o abandonan en sus trámites, por no tener un claro conocimiento del procedimiento administrativo.

Cuadro 16. Los empleados se anticipan a los probables resultados, cuando realizas una consulta.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	28	14,3	14,3	14,3
	De acuerdo	99	50,5	50,5	64,8
	En desacuerdo	66	33,7	33,7	98,5
	Totalmente en desacuerdo	3	1,5	1,5	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

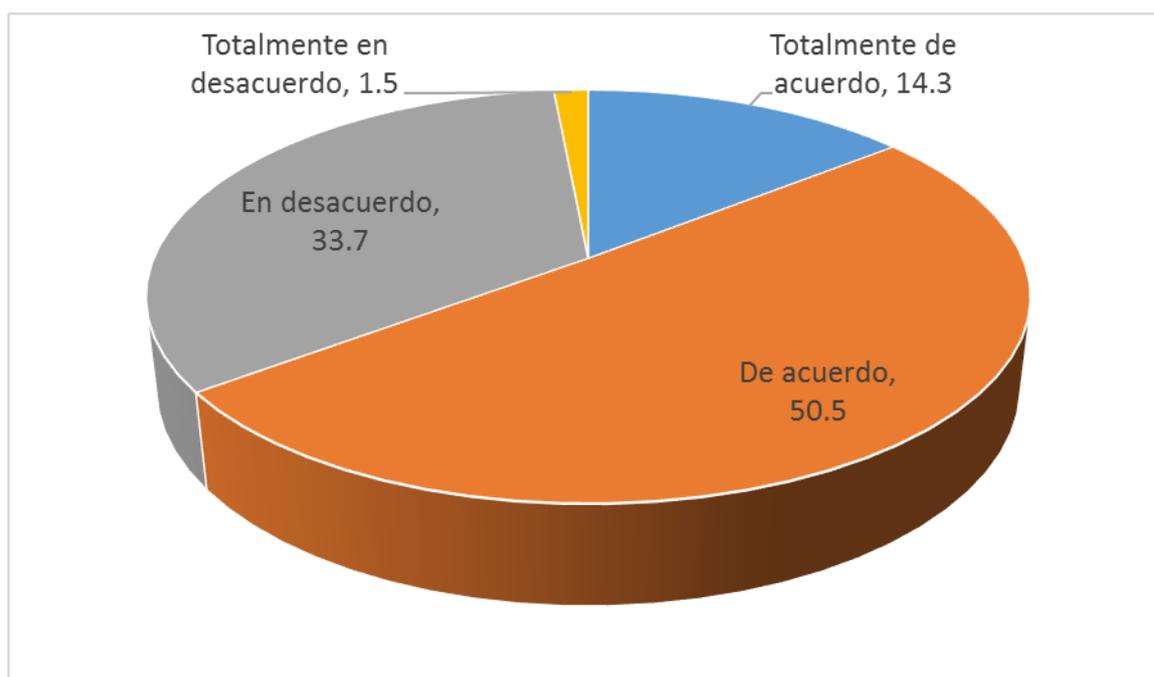


Figura 14. Los empleados se anticipan a los probables resultados, cuando realizan una consulta.

Fuente: Cuadro 16.

En el cuadro 16 y figura 14 se visualiza que el 50,5% que representa a 99 docentes encuestados, respondieron que están de acuerdo con la anticipación que realizan los servidores sobre los probables resultados de una consulta. Al mismo tiempo, de acuerdo a la escala de medición del modelo SERVQUAL es insatisfecho e indica que hasta en un 17,19% los empleados deben mejorar en la anticipación a los probables resultados de las consultas.

De los resultados encontrados podemos asegurar que los docentes están satisfechos con el servicio de los probables resultados de cualquier trámite o requerimientos y necesidades de los mismos. Por su parte, cabe precisar que los clientes constituyen el elemento vital de cualquier organización. Sin

embargo, no todas las organizaciones consiguen adaptarse a las necesidades de sus clientes ya sea en cuanto a la calidad, eficiencia o servicio personal.

Cuadro 17. El empleado te demuestra comportamientos de confianza y aceptación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	23	11,7	11,7	11,7
	De acuerdo	89	45,4	45,4	57,1
	En desacuerdo	78	39,8	39,8	96,9
	Totalmente en desacuerdo	6	3,1	3,1	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

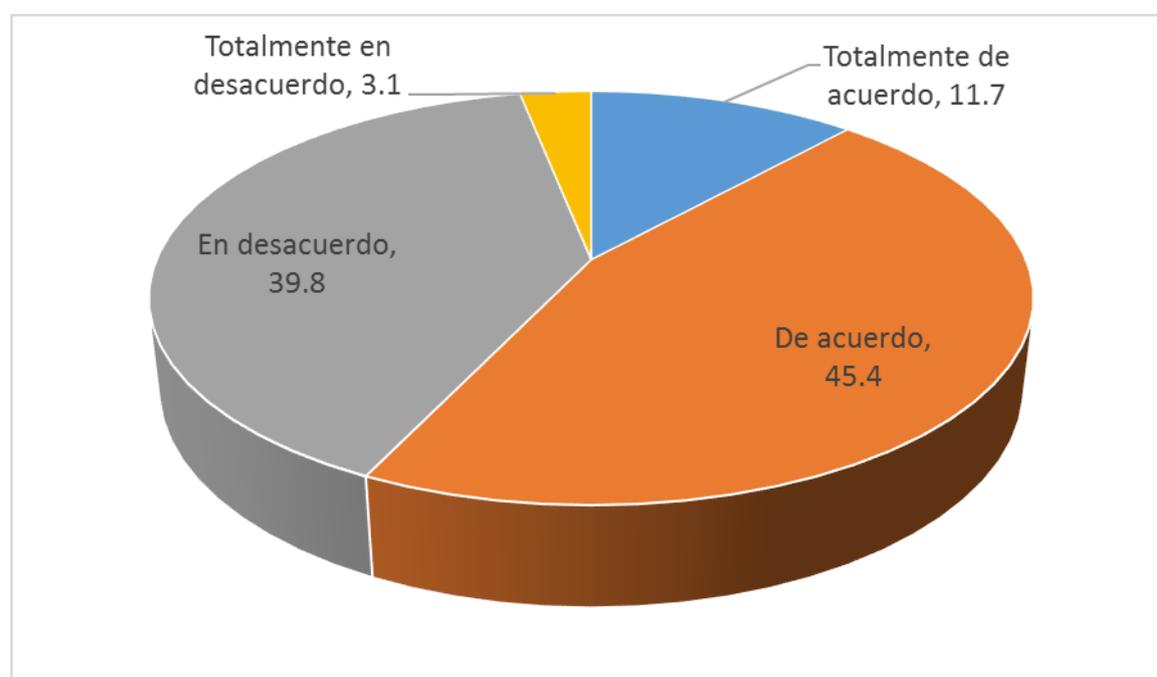


Figura 15. El empleado te demuestra comportamientos de confianza y aceptación.

Fuente: Cuadro 17.

En el cuadro 17 y figura 15 se visualiza que el 39,8% que representa a 78 docentes encuestados, respondieron que están en desacuerdo con el comportamiento y confianza de aceptación demostrado por los trabajadores de la DREP. Al mismo tiempo, de acuerdo a la escala de medición del modelo SERVQUAL es insatisfecho e indica que hasta en un 20,30% los empleados deben mejorar en demostrar un comportamiento de confianza y aceptación.

La confiabilidad de servicio es la clave de la excelencia en el mercadeo de los servicios cuando se presta con seguridad y de forma correcta. Cuando una organización presta un servicio descuidadamente, y comente errores que se podrían haber evitado, o cuando no se cumplen promesas activas que hacen para llamar la atención de la clientela, debilita la confianza de los clientes es sus capacidades y mira sus posibilidades de ganarse la reputación de excelencia en sus servicios. Para el cliente, la prueba del servicio está en el desempeño impecable. (Berry, & Parasuraman, 1991)

Cuadro 18. El empleado te demuestra seguridad cuando desempeña sus funciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	13	6,6	6,6	6,6
	De acuerdo	83	42,3	42,3	49,0
	En desacuerdo	98	50,0	50,0	99,0
	Totalmente en desacuerdo	2	1,0	1,0	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

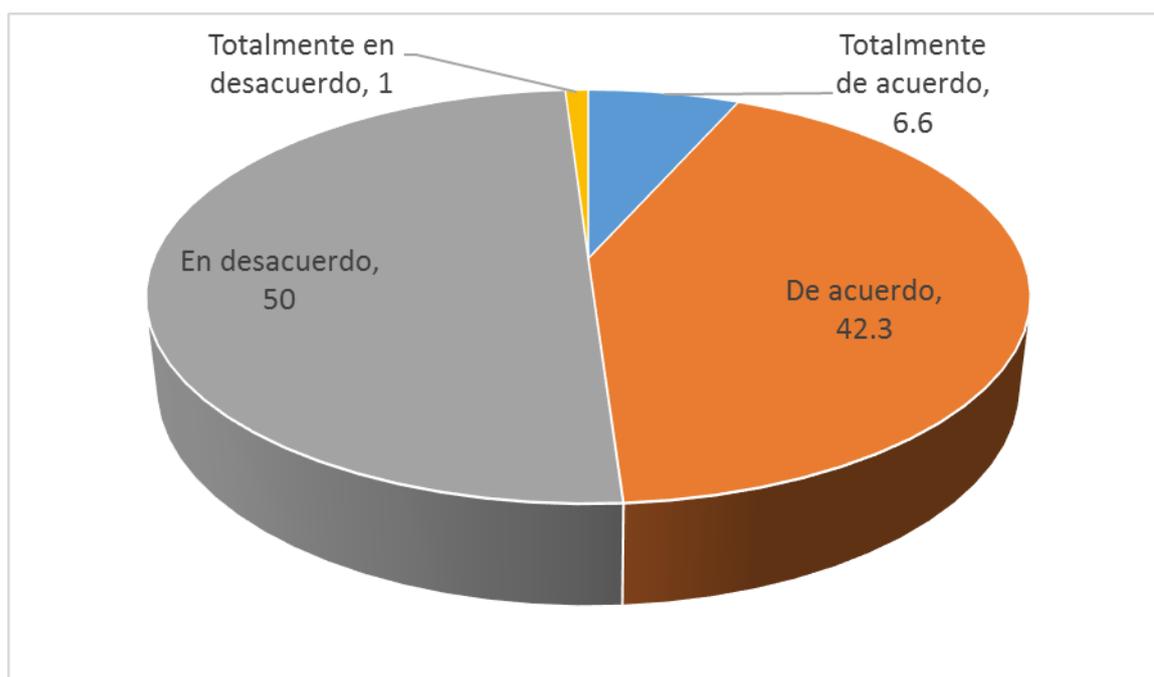


Figura 16. El empleado te demuestra seguridad cuando desempeña sus funciones.

Fuente: Cuadro 18.

En el cuadro 18 y figura 16 se visualiza que el 50,0% que representa a 98 docentes encuestados, respondieron que están en desacuerdo que los trabajadores de la DREP demuestren seguridad durante el desempeño de sus funciones. Al mismo tiempo, de acuerdo a la escala de medición del modelo SERVQUAL es insatisfecho e indica que hasta en un 25,51% los empleados deben mejorar en demostrar seguridad cuando desempeña sus funciones.

A partir de los resultados obtenidos concluimos que la confiabilidad es producto de la confianza, lo cual responde a la seguridad que tienes que algo realmente va a comportarse como se espera que lo haga. En otras palabras, es la capacidad de desempeñar una función requerida, en condiciones establecidas durante un periodo de tiempo determinado. La confiabilidad es aquella que impacta directamente sobre la calidad de atención dentro de una institución.

Cuadro 19. Los empleados te atienden oportunamente y antes del plazo establecido.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	6	3,1	3,1	3,1
	De acuerdo	68	34,7	34,7	37,8
	En desacuerdo	102	52,0	52,0	89,8
	Totalmente en desacuerdo	20	10,2	10,2	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

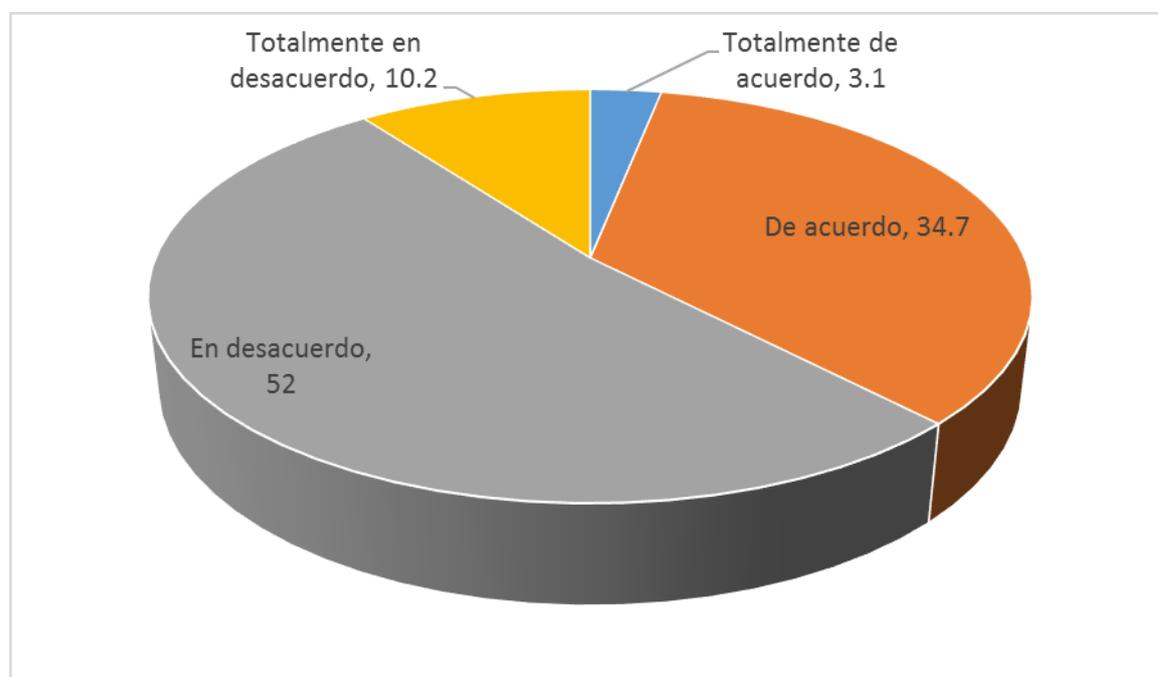


Figura 17. Los empleados te atienden oportunamente y antes del plazo establecido.

Fuente: Cuadro 19.

En el cuadro 19 y figura 17 se visualiza que el 52,0% que representa a 102 docentes encuestados, respondieron que están en desacuerdo que los empleados atiendan oportunamente y antes del plazo establecido. Al mismo tiempo, de acuerdo a la escala de medición del modelo SERVQUAL es insatisfecho e indica que hasta en un 26,53% los empleados deben mejorar en atender oportunamente y antes del plazo establecido.

Los resultados nos hacen concluir de que la mayoría de los docentes se encuentran disconformes con la realización de sus trámites en vista de que estas demoran para ser atendidos, sin embargo, se puede advertir que una mínima cantidad de docentes si manifiestan que es rápido el trámite, entonces, se puede inferir y respaldando con los resultados del cuadro anterior, los trámites se agilizan cuando existe amistad con los funcionarios o cuando estos les muestran algún tipo de soborno.

La demora en los trámites se producen por diferentes motivos, el principal es cuando existen deficiente personal para la atención de estos, a su vez, en la Dirección Regional de Educación de Puno, existe una gran dejadez y desidia en la tramitación de estos, por otro lado se puede percibir que existe un desorden en la recepción de la documentación, ya que no se cuenta con un sistema adecuado que permita codificar los trámites y atenderlos de acuerdo a la llegada y a la prioridad de las solicitudes, este problema debe ser tratado y considerado por la autoridad correspondiente ya que perjudica a los docentes que acuden a la DRE Puno, a realizar sus diferentes trámites.

Para evidenciar estos resultados, tenemos el caso siguiente de acuerdo a la encuesta personal aplicada a los docentes: "... mi solicitud de permiso por

salud, lo he presentado hace más de un mes, y hasta ahora no me dan una respuesta, ya he regresado a mi centro laboral después de ser tratado en el Seguro, sin embargo, hasta ahora la DREP no da visto bueno a mi solicitud”.

Cuadro 20. Los empleados te atienden de manera voluntaria y con integridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	4	2,0	2,0	2,0
	De acuerdo	46	23,5	23,5	25,5
	En desacuerdo	83	42,3	42,3	67,9
	Totalmente en desacuerdo	63	32,1	32,1	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

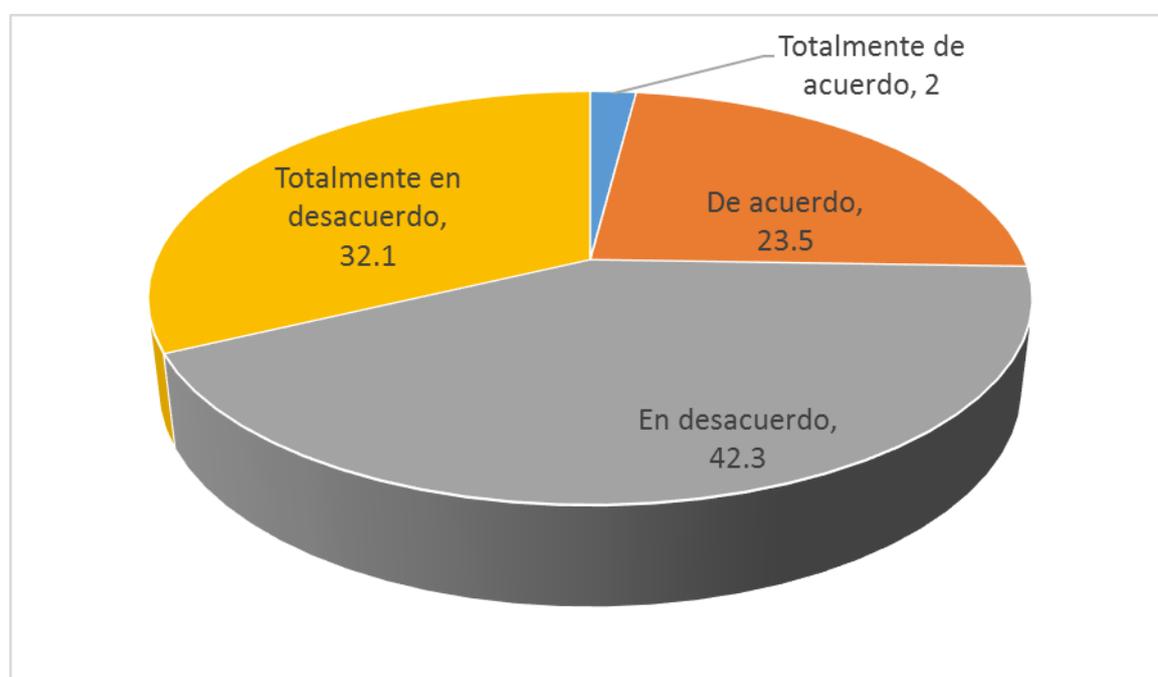


Figura 18. Los empleados te atienden de manera voluntaria y con integridad

Fuente: Cuadro 20.

En el cuadro 20 y figura 18 se visualiza que el 42,3% que representa a 83 docentes encuestados, respondieron que están en desacuerdo que los empleados atiendan de manera voluntaria y con integridad. Al mismo tiempo, de acuerdo a la escala de medición del modelo SERVQUAL es insatisfecho e indica que hasta en un 21,58% los empleados deben mejorar en atender de manera voluntaria y con integridad. Estos resultados contrastamos con las deducciones obtenidos por (Pérez, 2015), quien señala que desafortunadamente, algunas veces los trabajadores lo hacen desconociendo y de mala voluntad; sin embargo existen diversas técnicas de mejoramiento en la confiabilidad de los activos y ha venido desarrollándose un constante asedio de publicidad con el uso de esta palabra.

Cuadro 21. Los empleados te proporcionan un servicio dentro del plazo establecido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	5	2,6	2,6	2,6
	De acuerdo	98	50,0	50,0	52,6
	En desacuerdo	87	44,4	44,4	96,9
	Totalmente en desacuerdo	6	3,1	3,1	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

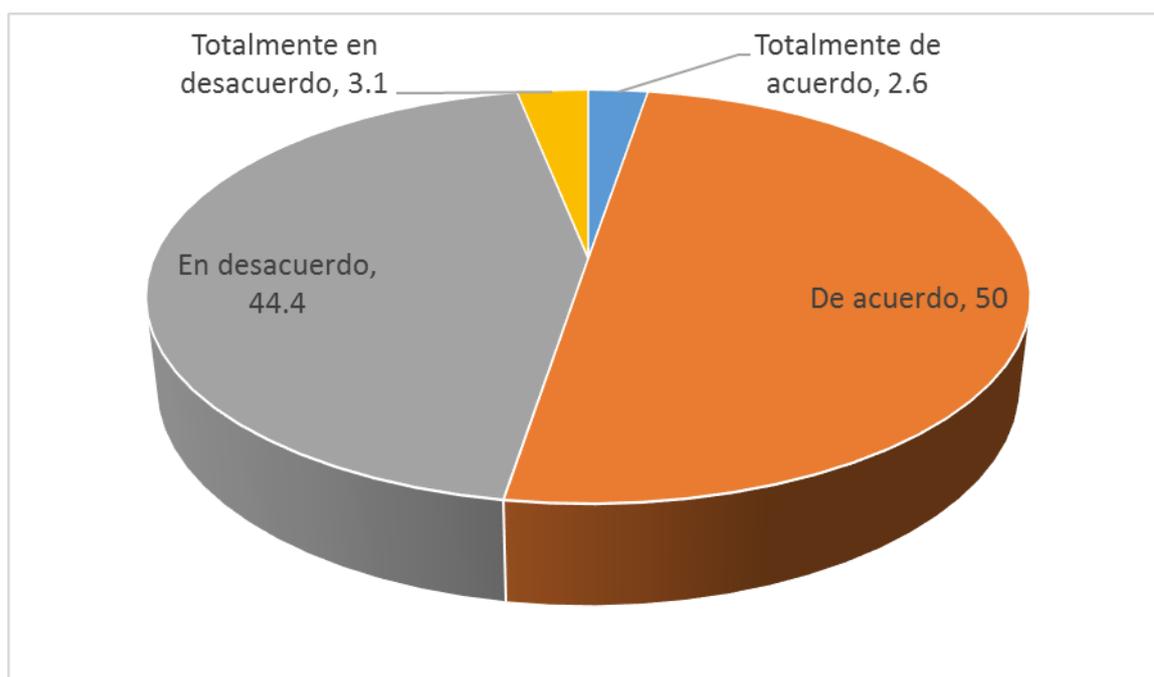


Figura 19. Los empleados te proporcionan un servicio dentro del plazo establecido

Fuente: Cuadro 21.

En el cuadro 21 y figura 19 se visualiza que el 44,4% que representa a 87 docentes encuestados, respondieron que están en desacuerdo con que los empleados de la DREP proporcionan un servicio dentro del plazo establecido, porque poco o nada les interesa agilizar los trámites y resolver en el tiempo prudente. Al mismo tiempo, de acuerdo a la escala de medición del modelo SERVQUAL es insatisfecho e indica que hasta en un 22,65% los empleados deben mejorar en proporcionar un servicio dentro del plazo establecido.

Sin embargo, es importante recordar que las actividades interrelacionadas que ofrece un trabajador con el fin de que el usuario obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Las actitudes se reflejan en acciones: el comportamiento de las distintas personas

con las cuales el usuario entra en contacto produce un impacto sobre el nivel de satisfacción del usuario incluyendo la cortesía general con el que el personal maneja las preguntas, los problemas, como ofrece o amplia información, provee servicio y la forma como la institución trata a los otros usuarios.

Estos resultados se evidencia con la siguiente afirmación: "... los trabajadores de la DRE Puno, nunca muestran interés sobre nuestras demandas, a ellos no les interesa nuestras necesidades, siempre que recurrimos a esta institución, nunca resolvieron mi problema, por ello, a veces obviamos trámites administrativos en esta institución".

Cuadro 22. Los empleados te brindan una atención directa y/o personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	13	6,6	6,6	6,6
	De acuerdo	104	53,1	53,1	59,7
	En desacuerdo	73	37,2	37,2	96,9
	Totalmente en desacuerdo	6	3,1	3,1	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

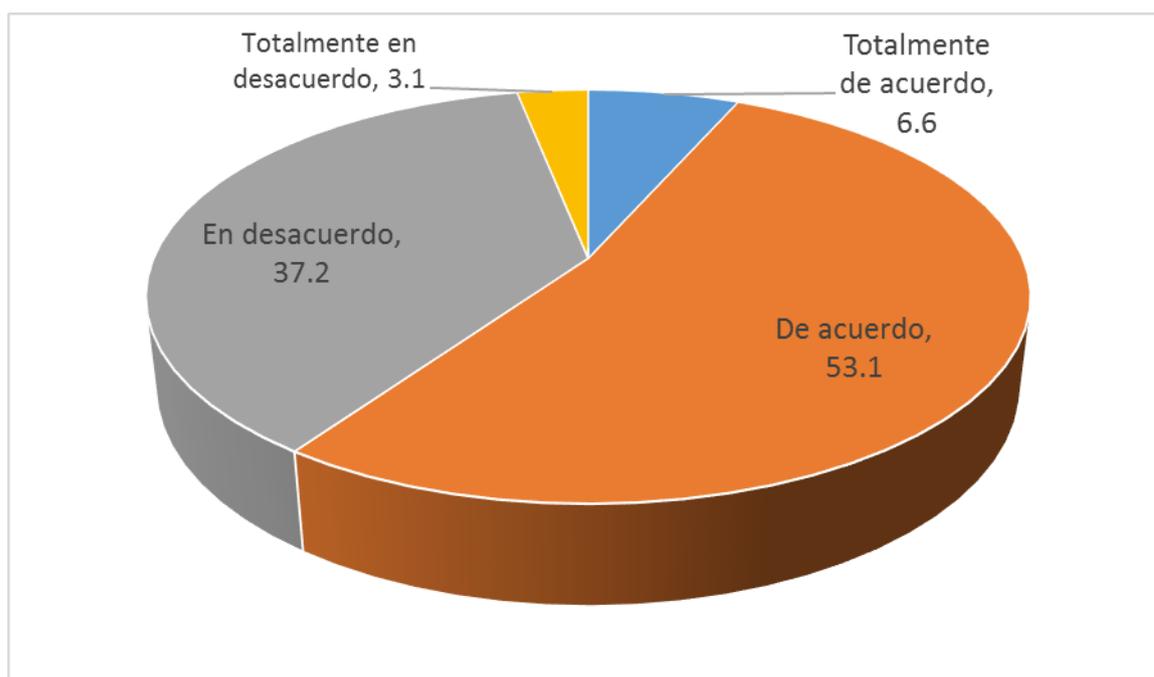


Figura 20. Los empleados te brindan una atención directa y/o personal.

Fuente: Cuadro 22.

En el cuadro 22 y figura 20 se visualiza que el 37,2% que representa a 73 docentes encuestados, respondieron que están en desacuerdo con que los empleados de la DREP brindan una atención directa y/o personal, porque muchas veces no se encuentran y dejan encargo a sus asistentes o algún trabajador de su confianza. Al mismo tiempo, de acuerdo a la escala de medición del modelo SERVQUAL es insatisfecho e indica que hasta en un 18,97% los empleados deben mejorar en brindar una atención directa y/o personal.

Los resultados del presente cuadro, manifiestan que la mayoría de los docentes no se encuentran satisfechos en cuanto a la atención por parte de los trabajadores de la DREP, ya que nunca les atiende en forma directa o

personal, sabiendo que los docentes presenten diferentes problemas y necesidades.

Después de los claros éxitos obtenidos en distintos ámbitos, el método de la atención personalizada a los usuarios de las instituciones del Estado también se ha impuesto con una energía creciente durante los últimos años en los servicios. No obstante, la atención personalizada es simultáneamente un método innovador y “clásico”.

La capacidad innovadora de este enfoque es que con la atención personalizada (o acompañamiento personalizado) se puede establecer un instrumento en los servicios de empleo que supera el déficit de orientación y da prioridad a la orientación de los recursos personales, que tradicionalmente eran, y siguen siendo, difíciles de conseguir con los instrumentos “tradicionales” para el trabajo de integración de los servicios de empleo.

Para mostrar las evidencias de estos resultados se observa los comentarios acerca de la atención personalizada de parte de un docente: “... Los trabajadores de la DRE Puno, no nos atiende en forma personalizada, ellos receptionan nuestras solicitudes por mesa de partes, pero al momento de recurrir a que nos solucionen las demandas, estos agrupan todas las necesidades, y brinda la respuesta de la forma que ellos vean por conveniente, habiendo en muchas oportunidades el descontento de parte de nosotros”.

Cuadro 23: La actitud del empleado te inspira confianza y seguridad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	15	7,7	7,7	7,7
	De acuerdo	49	25,0	25,0	32,7
	En desacuerdo	92	46,9	46,9	79,6
	Totalmente en desacuerdo	40	20,4	20,4	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

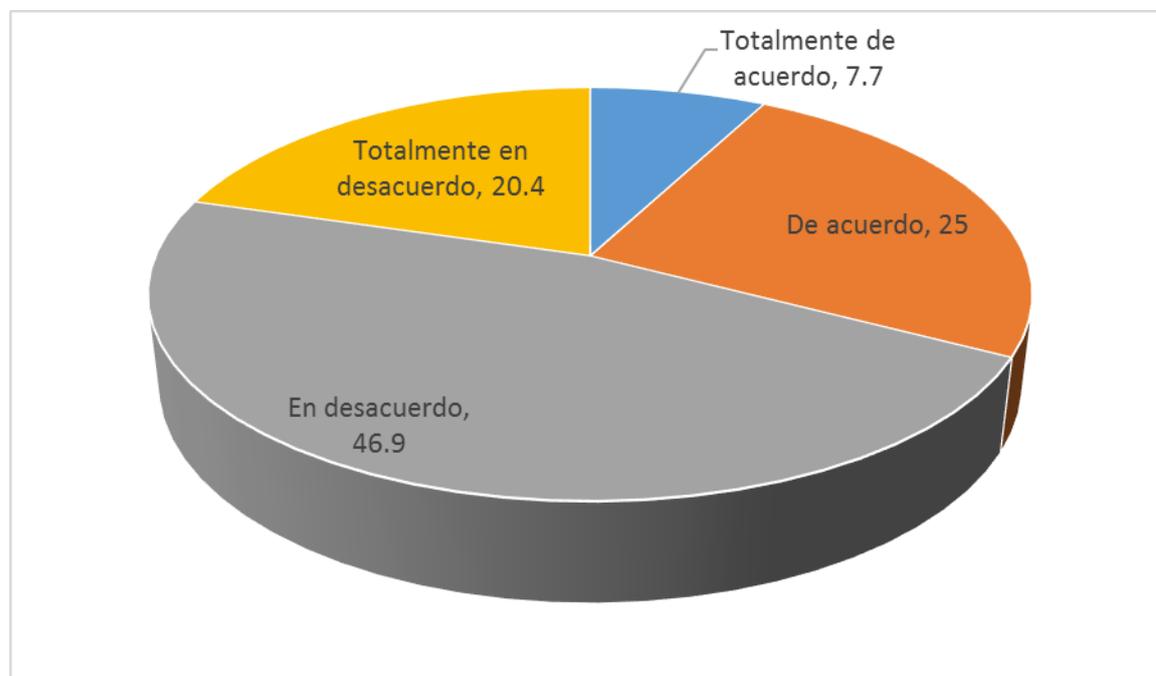


Figura 21. La actitud del empleado te inspira confianza y seguridad.

Fuente: Cuadro 23

En el cuadro 23 y figura 21 se visualiza que el 46,9% que representa a 92 docentes encuestados, respondieron que están en desacuerdo que los trabajadores de la DREP tengan una actitud que inspire confianza y seguridad, ya que en vez de generar mayor confianza, muestran una actitud de desprecio al docente. Al mismo tiempo, de acuerdo a la escala de medición del modelo SERVQUAL es insatisfecho e indica que hasta en un 23,92% los empleados deben mejorar en inspirar confianza y seguridad.

Como se sabe que una actitud de confianza de atención es la clave de la excelencia en el mercadeo de los servicios cuando se presta con seguridad y de forma correcta. Cuando una organización presta un servicio descuidadamente, y comente errores que se podrían haber evitado, o cuando no se cumplen promesas activas que hacen para llamar la atención de la clientela, debilita la confianza de los clientes es sus capacidades y mira sus posibilidades de ganarse la reputación de excelencia en sus servicios. Para el cliente, la prueba del servicio está en el desempeño impecable. (Berry, & Parasuraman, 1991).

Por ello, una actitud de confianza es el principal criterio que los clientes aplican al evaluar la calidad de servicio de la institución y esta dimensión contribuye a la eficacia operativa porque reduce la necesidad de repetir el servicio. Entre los costos del servicio no confiables es preciso incluir no solo el gasto directo de la repetición sino también los costos indirectos que supone la publicidad negativa que producen los clientes disgustados. (Berry, & Parasuraman, 1991).

Cuadro 24: Los empleados generalmente te brindan un estado anímico de tranquilidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	17	8,7	8,7	8,7
	De acuerdo	81	41,3	41,3	50,0
	En desacuerdo	93	47,4	47,4	97,4
	Totalmente en desacuerdo	5	2,6	2,6	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

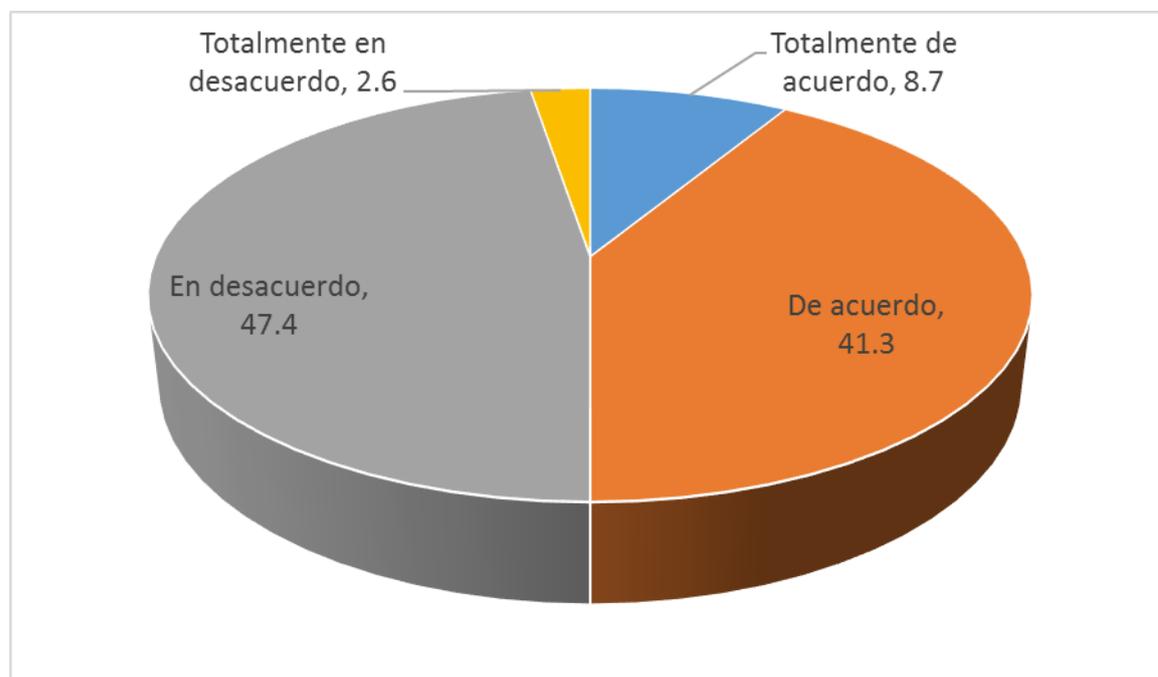


Figura 22. Los empleados generalmente te brindan un estado anímico de tranquilidad.

Fuente: Cuadro 24.

En el cuadro 24 y figura 22 se visualiza que el 47,4% que representa a 93 docentes encuestados, respondieron que están en desacuerdo que los trabajadores de la DREP generalmente brinden el servicio con un estado anímico de tranquilidad, ya que la mayoría de las veces los trabajadores se encuentran molestos, renegados y prepotentes ante cualquier consulta de duda. Al mismo tiempo, de acuerdo a la escala de medición del modelo SERVQUAL es insatisfecho e indica que hasta en un 24,18% los empleados deben mejorar en brindar una atención con estado anímico de tranquilidad.

Si bien es cierto que es el estado anímico del trabajador juega un papel importante durante la atención, ya que está relacionado directamente con la responsabilidad que es una de las políticas de calidad en el servicio por parte del trabajador hacia el cliente y/o usuario y el entorno en general.

Cuadro 25. Los empleados durante su servicio brindan un trato agradable y cortés.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	27	13,8	13,8	13,8
	De acuerdo	91	46,4	46,4	60,2
	En desacuerdo	74	37,8	37,8	98,0
	Totalmente en desacuerdo	4	2,0	2,0	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

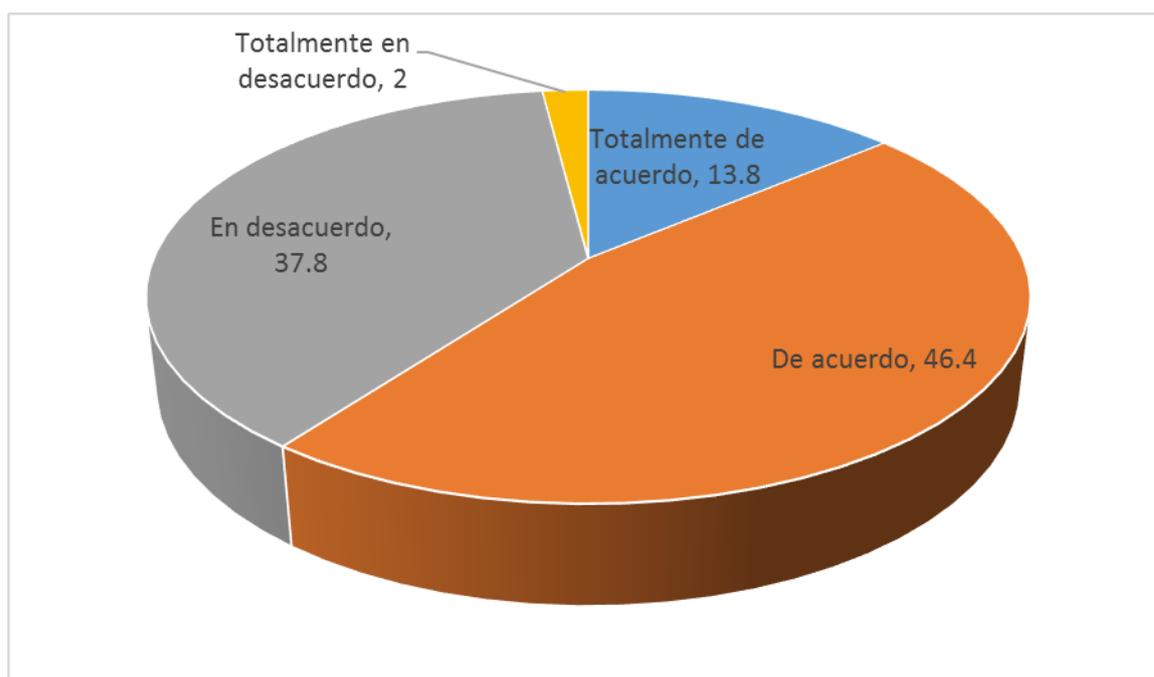


Figura 23. Los empleados durante su servicio brindan un trato agradable y cortés.

Fuente: Cuadro 25.

En el cuadro 25 y figura 23 se visualiza que el 37,8% que representa a 74 docentes encuestados, respondieron que están en desacuerdo que los trabajadores de la DREP durante su servicio brinden un trato agradable y cortés, porque los docentes no se sienten conformes con el servicio brindado. En nuestro marco teórico la noción de satisfacción del usuario se refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza un servicio. Al mismo tiempo, de acuerdo a la escala de medición del modelo SERVQUAL es insatisfecho e indica que hasta en un 19,28% los empleados deben mejorar su servicio de brindan un trato agradable y cortés.

Donde la lógica indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el usuario vuelva a confiar en el servicios. Además, (Kotler P., 2005, págs. 40 -

41), define la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un servicio con sus expectativas.

Cuadro 26. Los empleados te responden con bastante seguridad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	24	12,2	12,2	12,2
	De acuerdo	76	38,8	38,8	51,0
	En desacuerdo	79	40,3	40,3	91,3
	Totalmente en desacuerdo	17	8,7	8,7	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

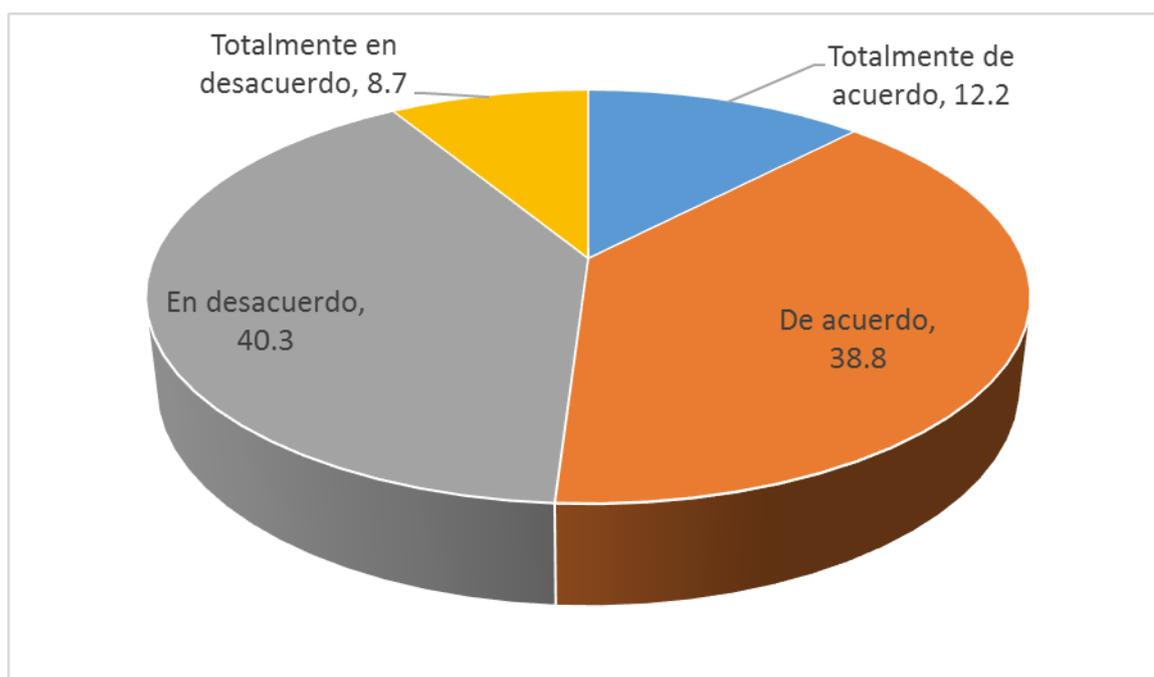


Figura 24. Los empleados te responden con bastante seguridad.

Fuente: Cuadro 26.

En el cuadro 26 y figura 24 se visualiza que el 40,3% que representa a 79 docentes encuestados, respondieron que están en desacuerdo que los trabajadores de la DREP respondan con bastante seguridad ante cualquier consulta, debido a que no demuestran seguridad ni inspiran confianza, porque no tienen un trato agradable. Al mismo tiempo, de acuerdo a la escala de medición del modelo SERVQUAL es insatisfecho e indica que hasta en un 20,56% los empleados deben mejorar en responder con bastante seguridad.

Sin embargo, es necesario definir que la seguridad es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto

significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción. (Duque, 2005).

Cuadro 27. El empleado te demuestra que tiene dominio en el trabajo que realiza.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	22	11,2	11,2	11,2
	De acuerdo	83	42,3	42,3	53,6
	En desacuerdo	87	44,4	44,4	98,0
	Totalmente en desacuerdo	4	2,0	2,0	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

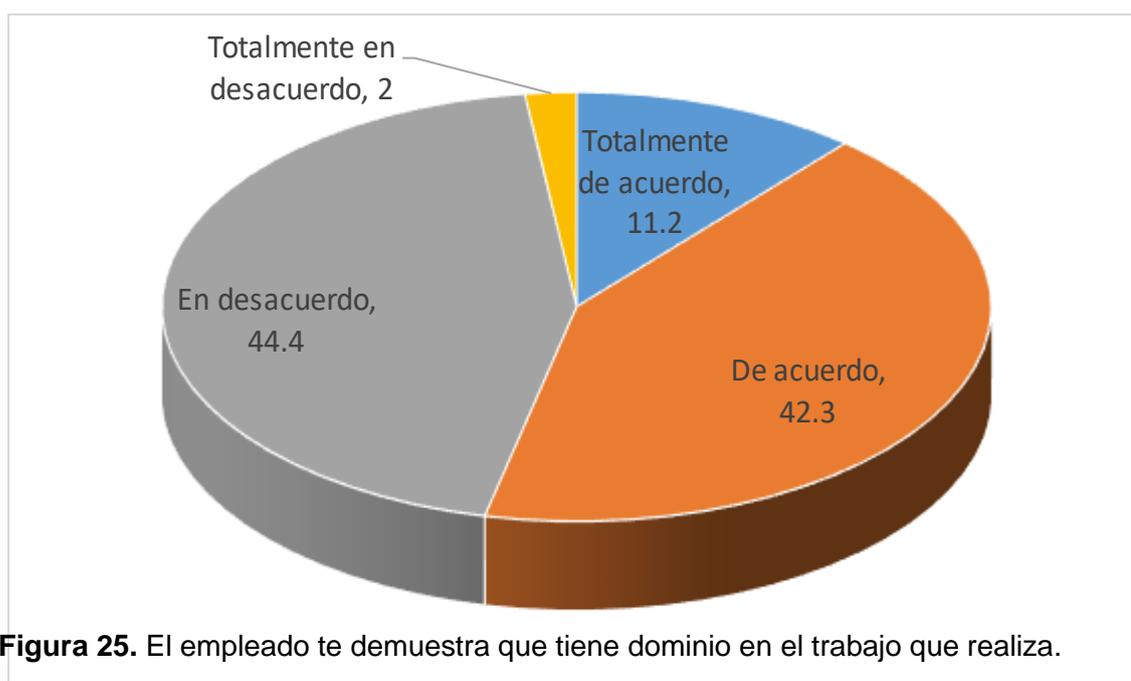


Figura 25. El empleado te demuestra que tiene dominio en el trabajo que realiza.

Fuente: Cuadro 27.

En el cuadro 27 y figura 25 se visualiza que el 44,4% que representa a 87 docentes encuestados, respondieron que están en desacuerdo que los trabajadores de la DREP tengan dominio en el trabajo que realiza, porque la gran mayoría no están capacitados para brindar una atención de calidad. Al mismo tiempo, de acuerdo a la escala de medición del modelo SERVQUAL es insatisfecho e indica que hasta en un 22,65% los empleados deben mejorar en tener dominio en el trabajo que realizan.

El dominio y la seguridad del trabajo se traduce en el conocimiento, la atención y las habilidades mostrados por los empleados, inspiren mayor credibilidad y confianza en los usuarios. Dominar y conocer las actividades dentro de una institución es la clave de la excelencia de atención, el cual está ligado a la competencia técnica. Si un usuario se siente bien atendido desde la primera vez, ésta es la mejor prueba de que el desempeño del prestador ha sido impecable.

Cuadro 28. Tienes confianza al empleado para plantear tus dudas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	15	7,7	7,7	7,7
	De acuerdo	92	46,9	46,9	54,6
	En desacuerdo	80	40,8	40,8	95,4
	Totalmente en desacuerdo	9	4,6	4,6	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

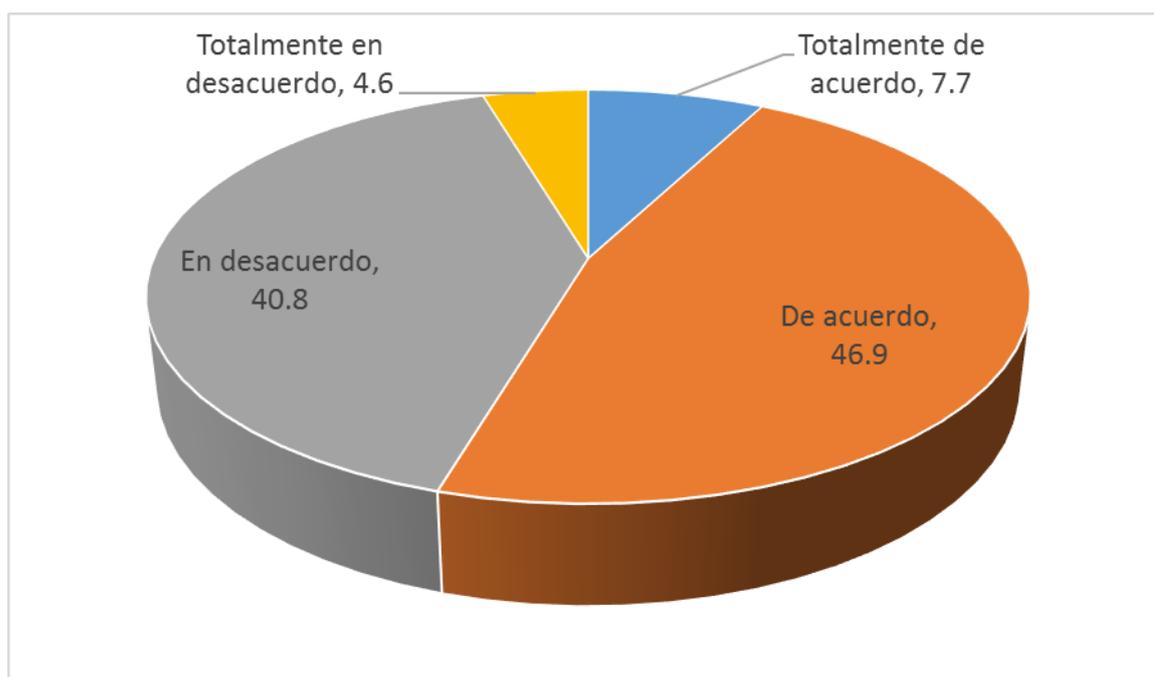


Figura 26. Tienes confianza al empleado para plantear tus dudas.

Fuente: Cuadro 28.

En el cuadro 28 y figura 26 se visualiza que el 40,8% que representa a 80 docentes encuestados, respondieron que están en desacuerdo por tener confianza al trabajador de la DREP para absolver sus dudas, debido a que el comportamiento y la manera de responder ante cualquier duda es muy prepotente y ofensivo. Al mismo tiempo, de acuerdo a la escala de medición del modelo SERVQUAL es insatisfecho e indica que hasta en un 20,81% los empleados deben mejorar en generar mayor confianza a los usuarios a fin de que absuelvan sus dudas.

La confianza para poder plantear dudas, se traduce en la confiabilidad que es usada generalmente para expresar un cierto grado de seguridad de que un servidor y/o trabajador que atiende exitosamente en su oficina durante el tiempo de su prestación de servicios. La confiabilidad se traduce en la

capacidad de desempeñar una función requerida, en condiciones establecidas durante un periodo de tiempo determinado.

Cuadro 29. El empleado tiene la capacidad de ponerse en tú lugar y atender tus peticiones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	22	11,2	11,2	11,2
	De acuerdo	103	52,6	52,6	63,8
	En desacuerdo	69	35,2	35,2	99,0
	Totalmente en desacuerdo	2	1,0	1,0	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

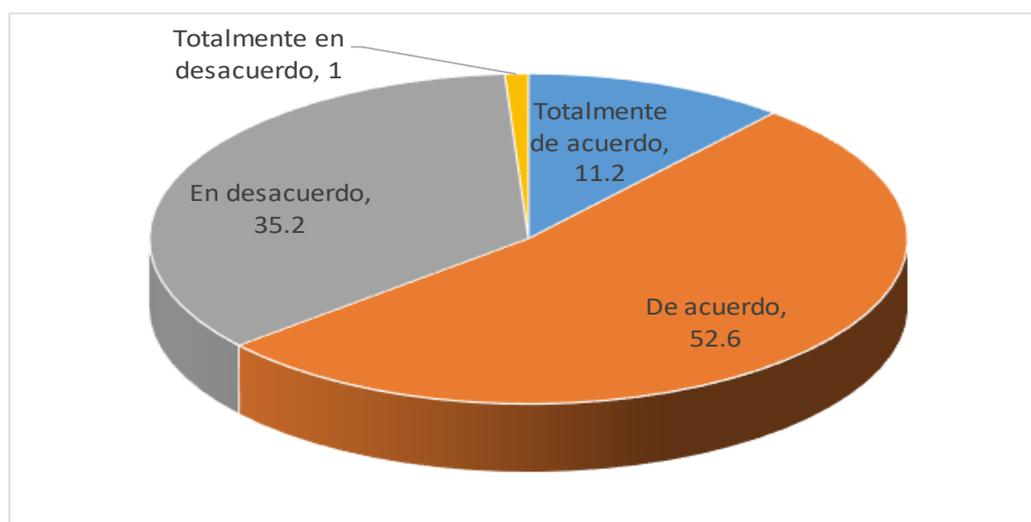


Figura 27. El empleado tiene la capacidad de ponerse en tú lugar y atender tus peticiones.

Fuente: Cuadro 29

En el cuadro 29 y figura 27 se visualiza que el 35,2% que representa a 69 docentes encuestados, respondieron que están en desacuerdo que los servidores de la DREP tengan la capacidad de ponerse en lugar de otra la persona para solucionar problemas o demandas. Al mismo tiempo, de acuerdo a la escala de medición del modelo SERVQUAL es insatisfecho e indica que hasta en un 17,85% los empleados deben mejorar en tener mayor capacidad de ponerse en lugar del usuario y atender sus peticiones

La empatía se traduce en la confianza de los usuarios para plantear sus dudas; por lo tanto la empatía elimina toda barrera comunicacional entre el trabajador y el usuario. Asimismo, el trabajador que mantiene una relación de empatía con los usuarios es el que logra compenetrarse y comprender su perspectiva, su visión respecto a algún asunto específico, y también logra desnudar sus sentimientos y le habla con sinceridad de sus problemas.

Cuadro 30. En empleador comprende tus pensamientos y tu estado anímico.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	28	14,3	14,3	14,3
	De acuerdo	74	37,8	37,8	52,0
	En desacuerdo	86	43,9	43,9	95,9
	Totalmente en desacuerdo	8	4,1	4,1	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

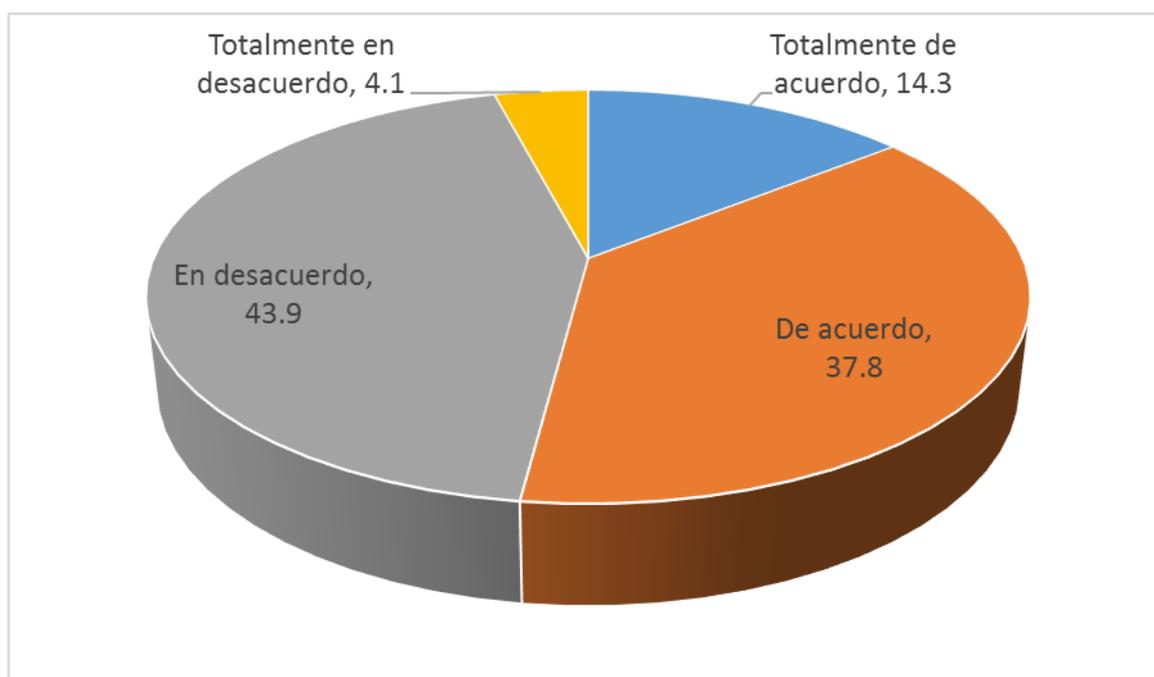


Figura 28. En empleador comprende tus pensamientos y tu estado anímico.

Fuente: Cuadro 30.

En el cuadro 30 y figura 28 se visualiza que el 43,9% que representa a 86 docentes encuestados, respondieron que están en desacuerdo que los servidores de la DREP tengan la capacidad de comprender el pensamiento y el estado anímico de los usuarios. Al mismo tiempo, de acuerdo a la escala de medición del modelo SERVQUAL es insatisfecho e indica que hasta en un 22,39% los empleados deben mejorar en comprender el pensamiento y el estado anímico de los usuarios.

La empatía permite calmar a un sujeto emocionalmente, reconociendo sus inquietudes. La empatía es muy poderosa porque difunde la emoción. Si desea tratar racionalmente a un usuario emocional o simplemente quiere garantizar que la interacción no desemboque en una emocional, se debe utilizar la empatía. (Pérez W., 2017).

Cuadro 31. El empleado suele reconocer tus inquietudes y calmar tu estado anímico.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	20	10,2	10,2	10,2
	De acuerdo	97	49,5	49,5	59,7
	En desacuerdo	76	38,8	38,8	98,5
	Totalmente en desacuerdo	3	1,5	1,5	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

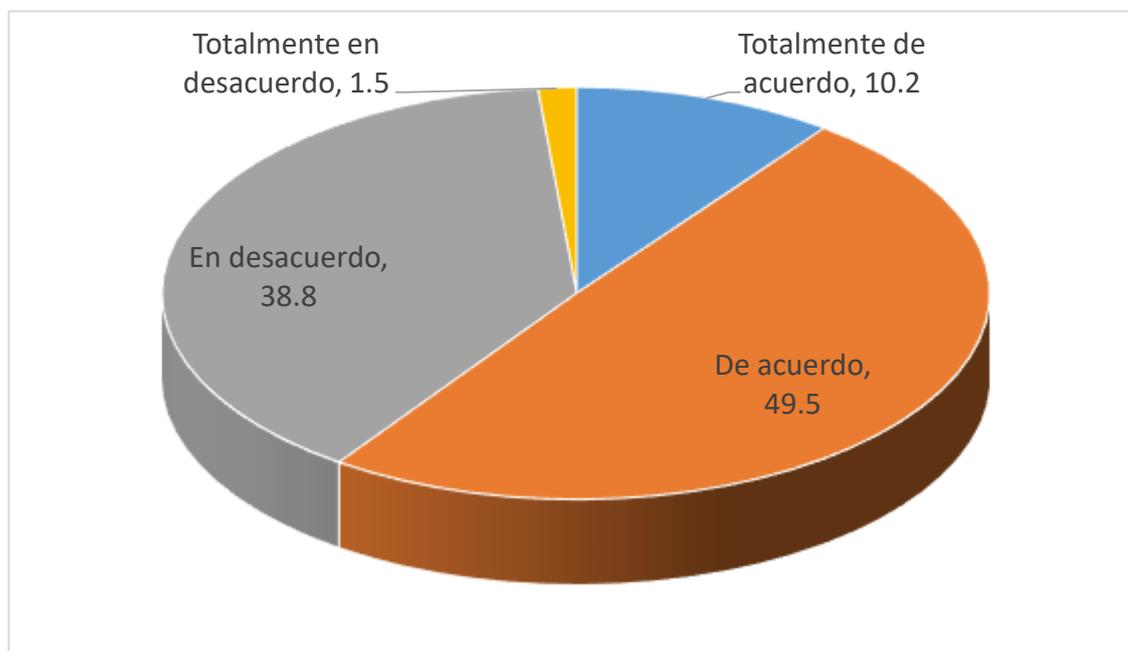


Figura 29. El empleado suele reconocer tus inquietudes y calmar tu estado anímico.

Fuente: Cuadro 31.

En el cuadro 31 y figura 29 se visualiza que el 38,8% que representa a 76 docentes encuestados, respondieron que están en desacuerdo que los servidores de la DREP tengan buena capacidad de reconocer sus inquietudes y calmar el estado anímico de los docentes. Al mismo tiempo, de acuerdo a la escala de medición del modelo SERVQUAL es insatisfecho e indica que hasta en un 19,79% los empleados deben mejorar en saber reconocer las inquietudes y calmar el estado anímico del usuario.

La capacidad de reconocer inquietudes, errores y calmar el estado de ánimo de los docentes significa la buena disposición para ofrecer a los usuarios y/o clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos. (Duque, 2005).

Cuadro 32. El empleado te responde adecuadamente a tus necesidades para que te sientas bien con él.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	15	7,7	7,7	7,7
	De acuerdo	48	24,5	24,5	32,1
	En desacuerdo	78	39,8	39,8	71,9
	Totalmente en desacuerdo	55	28,1	28,1	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

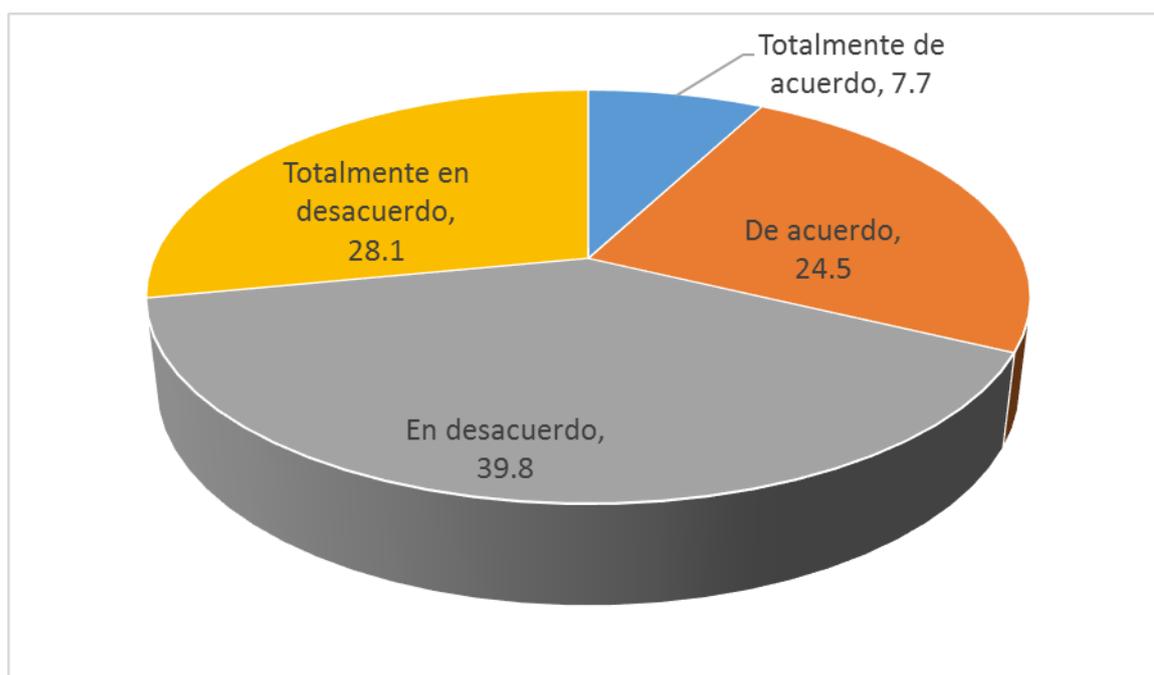


Figura 30. El empleado te responde adecuadamente a tus necesidades para que te sientas bien con él.

Fuente: Cuadro 32.

En el cuadro 32 y figura 30 se visualiza que el 39,8% que representa a 78 docentes encuestados, respondieron que están en desacuerdo que los trabajadores de la DREP tengan la amabilidad para responder a sus necesidades y sentirse bien con él. Al mismo tiempo, de acuerdo a la escala de medición del modelo SERVQUAL es insatisfecho e indica que hasta en un 20,30% los empleados deben mejorar en saber responder adecuadamente a las necesidades para que se sientas bien.

La amabilidad de responder a cualquier duda y generar un ambiente de confianza con el usuario es la capacidad de ponerte realmente en la posición de tu usuario y entender su petición. La empatía, es la capacidad de entender los pensamientos y emociones ajenas, de ponerse en el lugar de las demás y



compartir sus sentimientos. No es necesario pasar por iguales vivencias para interpretar mejor a los que nos rodean, sino ser capaces de captar los mensajes verbales y no verbales que la otra persona quiere transmitir y hacer que se sienta comprendida. (Pérez, 2017, p. 12).

Cuadro 33. El empleado te comparte sus sentimientos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	19	9,7	9,7	9,7
	De acuerdo	96	49,0	49,0	58,7
	En desacuerdo	77	39,3	39,3	98,0
	Totalmente en desacuerdo	4	2,0	2,0	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

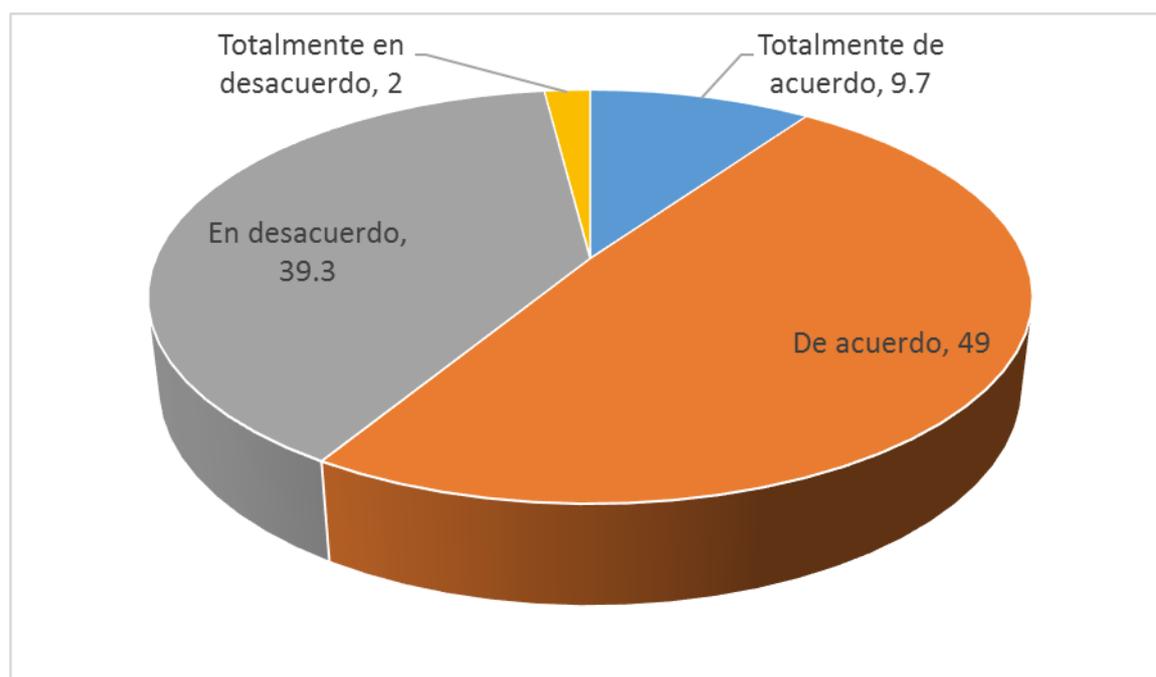


Figura 31. El empleado te comparte sus sentimientos.

Fuente: Cuadro 33

En el cuadro 33 y figura 31 se visualiza que el 39,3% que representa a 77 docentes encuestados, respondieron que están en desacuerdo que los empleados de la DREP compartan sus sentimientos de amistad con los docentes, ya que la mayoría cree que tienen mayor capacidad, por ello no confían en los usuarios. Al mismo tiempo, de acuerdo a la escala de medición del modelo SERVQUAL es insatisfecho e indica que hasta en un 20,05% los empleados deben mejorar en saber compartir sus sentimientos.

Sin embargo, el compartir y mostrar mayor confianza al usuario, es para que todo empleado de cualquier empresa tenga ese sentimiento de empatía para poder establecer una mejor relación con los usuarios y de esa manera poder satisfacerlos de mejor forma y demostrarle a estos lo interesados que están por

agradarlos y que la empresa se preocupa por sus necesidades. Un buen trato por parte del trabajador hacia los usuarios se crean lazos importantes y muy fuertes provocando que el usuario este feliz y satisfecho con el servicio que se ofrece.

4.3. CORRELACIÓN DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO Y DIMENSIONES DE INVESTIGACIÓN.

Cuadro 34. Percepción del usuario y confiabilidad de servicio.

PERCEPCIÓN DEL USUARIO Y CONFIABILIDAD						
		CONFIABILIDAD DE SERVICIO.				Total
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
PERCEPCIÓN DEL USUARIO	Excelente	2	4	4	3	13
	Bueno	1	5	2	2	10
	Regular	3	43	47	1	94
	Deficiente	7	30	37	5	79
Total		13	82	90	11	196

En la anterior tabla se muestra los resultados obtenidos de la correlación de la percepción del usuario y la confiabilidad de servicio; el cual responde a la primera dimensión, es decir corresponde al primer objetivo específico planteado en el presente estudio. Donde se puede observar 47 encuestados respondieron que la percepción de los usuarios es regular y están en desacuerdo con la calidad de confiabilidad del servicio. Lo que significa que si existe una correlación positiva media entre la percepción del usuario y la

confiabilidad de servicio de acuerdo a su interpretación, porque los resultados obtenidos a través del coeficiente de correlación de Pearson es 0,403.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Para probar la segunda hipótesis específica que se planteó con anterioridad se comprobará a través de la chi cuadrado, considerando la hipótesis nula y alterna según los grado de libertad y el nivel de significancia que se presenta, en las dos variables.

Ha: Existe una relación directa y positiva entre la percepción de los usuarios y la confiabilidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Puno, 2016.

Ho: No existe una relación directa y positiva entre la percepción de los usuarios y la confiabilidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Puno, 2016.

Hallando la
$$X^2 = \sum_i^k \frac{(O_i - e_i)^2}{e_i}$$

Prueba Estadística	$X_c^2=47,238$	>	$X_t^2=12.59$	G.L.=6	Nivel Significancia: 0.05
---------------------------	----------------	-------------	---------------	---------------	--------------------------------------

Como la $X_c^2=47,238$ es mayor a la $X_t^2=12.59$ se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alterna lo que quiere decir que existe una relación directa y positiva entre la percepción de los usuarios y la confiabilidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Puno, 2016

Cuadro 35. Percepción del usuario y responsabilidad de servicio.

PERCEPCIÓN DEL USUARIO Y RESPONSABILIDAD DE SERVICIO.						
		RESPONSABILIDAD DE SERVICIO.				Total
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
PERCEPCIÓN DEL USUARIO	Excelente	2	5	7	2	16
	Bueno	3	10	11	7	31
	Regular	1	34	31	4	70
	Deficiente	2	31	42	4	79
Total		8	80	91	17	196

En la anterior tabla se muestra los resultados obtenidos de la correlación de la percepción del usuario y la responsabilidad de servicio; el cual responde a la segunda dimensión, es decir corresponde al segundo objetivo específico planteado en el presente estudio. Donde se puede observar 42 encuestados respondieron que la percepción de los usuarios es deficiente y están en desacuerdo con la responsabilidad del servicio. Lo que significa que si existe una correlación positiva media entre la percepción del usuario y la responsabilidad de servicio de acuerdo a su interpretación, porque los resultados obtenidos a través del coeficiente de correlación de Pearson es 0,380.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Para probar la segunda hipótesis específica que se planteó con anterioridad se comprobará a través de la chi cuadrado, considerando la

hipótesis nula y alterna según los grado de libertad y el nivel de significancia que se presenta, en las dos variables.

Ha: Existe una relación directa y positiva entre la percepción de los usuarios y la responsabilidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Puno, 2016.

Ho: No existe una relación directa y positiva entre la percepción de los usuarios y la responsabilidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Puno, 2016.

Hallando la
$$X^2 = \sum_i^k \frac{(O_i - e_i)^2}{e_i}$$

Prueba Estadística	$X_c^2=51,431$	>	$X_t^2=12.59$	G.L.=6	Nivel Significancia: 0.05
---------------------------	----------------------------------	-------------	---------------------------------	---------------	--------------------------------------

Como la $X_c^2=51,431$ es mayor a la $X_t^2=12.59$ se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alterna lo que quiere decir existe una relación directa y positiva entre la percepción de los usuarios y la responsabilidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Puno, 2016.

Cuadro 36. Percepción del usuario y seguridad de servicio.

PERCEPCIÓN DEL USUARIO Y SEGURIDAD DE SERVICIO.						
		SEGURIDAD DE SERVICIO.				Total
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
PERCEPCIÓN DEL USUARIO	Excelente	1	3	5	2	11
	Bueno	3	4	11	2	20
	Regular	11	24	39	2	76
	Deficiente	2	38	45	4	89
Total		17	69	100	10	196

En la anterior tabla se muestra los resultados obtenidos de la correlación de la percepción del usuario y la seguridad de servicio; el cual responde a la tercera dimensión, es decir corresponde al tercer objetivo específico planteado en el presente estudio. Donde se puede observar 45 encuestados respondieron que la percepción de los usuarios es deficiente y están en desacuerdo con la seguridad del servicio. Lo que significa que si existe una correlación positiva media entre la percepción del usuario y la seguridad de servicio de acuerdo a su interpretación, porque los resultados obtenidos a través del coeficiente de correlación de Pearson es 0,399.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Para probar la segunda hipótesis específica que se planteó con anterioridad se comprobará a través de la chi cuadrado, considerando la

hipótesis nula y alterna según los grado de libertad y el nivel de significancia que se presenta, en las dos variables.

Ha: Existe una relación directa y positiva entre la percepción de los usuarios y la seguridad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Puno, 2016.

Ho: No existe una relación directa y positiva entre la percepción de los usuarios y la seguridad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Puno, 2016.

Hallando la
$$X^2 = \sum_i^k \frac{(O_i - e_i)^2}{e_i}$$

Prueba Estadística	$X_c^2=56,428$	>	$X_t^2=12.59$	G.L.=6	Nivel Significancia: 0.05
---------------------------	----------------------------------	-------------	---------------------------------	---------------	--------------------------------------

Como la $X_c^2=56,428$ es mayor a la $X_t^2=12.59$ se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alterna lo que quiere decir existe una relación directa y positiva entre la percepción de los usuarios y la seguridad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Puno, 2016.

Cuadro 37. Percepción del usuario y empatía de servicio.

PERCEPCIÓN DEL USUARIO Y EMPATÍA DE SERVICIO.						
		EMPATÍA DE SERVICIO.				Total
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
PERCEPCIÓN DEL USUARIO	Excelente	1	2	5	3	11
	Bueno	3	1	2	1	7
	Regular	2	31	42	2	77
	Deficiente	14	42	43	2	101
Total		20	76	92	8	196

En la anterior tabla se muestra los resultados obtenidos de la correlación de la percepción del usuario y la empatía de servicio; el cual responde a la cuarta dimensión, es decir corresponde al cuarto objetivo específico planteado en el presente estudio. Donde se puede observar 43 encuestados respondieron que la percepción de los usuarios es deficiente y están en desacuerdo con la empatía del servicio. Lo que significa que si existe una correlación positiva media entre la percepción del usuario y la empatía de servicio de acuerdo a su interpretación, porque los resultados obtenidos a través del coeficiente de correlación de Pearson es 0,365.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Para probar la segunda hipótesis específica que se planteó con anterioridad se comprobará a través de la chi cuadrado, considerando la hipótesis nula y alterna según los grado de libertad y el nivel de significancia que se presenta, en las dos variables.

Ha: Existe una relación directa y positiva entre la percepción de los usuarios y la empatía de servicio en la Dirección Regional de Educación de Puno, 2016.

Ho: No existe una relación directa y positiva entre la percepción de los usuarios y la empatía de servicio en la Dirección Regional de Educación de Puno, 2016.

Hallando la
$$X^2 = \sum_i^k \frac{(O_i - e_i)^2}{e_i}$$

Prueba Estadística	$X_c^2=50,651$	>	$X_t^2=12.59$	G.L.=6	Nivel Significancia: 0.05
---------------------------	----------------	-------------	---------------	---------------	--------------------------------------

Como la $X_c^2=50,651$ es mayor a la $X_t^2=12.59$ se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alternativa lo que quiere decir existe una relación directa y positiva entre la percepción de los usuarios y la empatía de servicio en la Dirección Regional de Educación de Puno, 2016.

Cuadro 38. Percepción del usuario y calidad de servicio

PERCEPCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE SERVICIO						
		CALIDAD DE SERVICIO				Total
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
PERCEPCIÓN DEL USUARIO	Excelente	2	5	3	8	18
	Bueno	4	1	4	5	14
	Regular	5	21	40	1	67
	Deficiente	2	51	42	2	97
Total		13	78	89	16	196

En la anterior tabla se muestra los resultados obtenidos de la correlación de la percepción del usuario y la calidad de servicio; el cual responde a las variables de estudio, es decir corresponde al objetivo general que se planteó en el presente estudio. Donde se puede observar 42 encuestados respondieron que la percepción de los usuarios es deficiente y están en desacuerdo con la calidad de servicio.

El cuadro muestra los resultados de las dos variables en estudio, con el fin de hallar el nivel de correlación que muestran ambas variables.

Representados con “X” para la variable percepción del usuario y “Y” para la calidad de servicio; del cuadro se desprende los resultados que se reemplazará a la fórmula planteada.

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

$$r = 0.441$$

Resolviendo la fórmula se obtuvo una Correlación positiva media lo que quiere indicar que la percepción del usuario, tiene relación con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Puno, 2016. La relación existente entre las dos variables de estudio es positiva con **0.441**.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Para probar la segunda hipótesis específica que se planteó con anterioridad se comprobará a través de la chi cuadrado, considerando la hipótesis nula y alterna según los grado de libertad y el nivel de significancia que se presenta, en las dos variables.

Ha: Existe una relación directa y positiva entre la percepción de los usuarios y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Puno, 2016.

Ho: No existe una relación directa y positiva entre la percepción de los usuarios y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Puno, 2016.

Hallando la
$$X^2 = \sum_i^k \frac{(O_i - e_i)^2}{e_i}$$

Prueba Estadística	$X_c^2=54,456$	>	$X_t^2=12.59$	G.L.=6	Nivel Significancia: 0.05
---------------------------	----------------	-------------	---------------	---------------	--------------------------------------

Como la $X_c^2=54,456$ es mayor a la $X_t^2=12.59$ se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alterna lo que quiere decir que existe una relación directa y positiva entre la percepción de los usuarios y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Puno, 2016.

CONCLUSIONES

- La correlación es positiva media entre la percepción del usuario y la calidad de servicio de acuerdo a su interpretación, porque los resultados obtenidos a través del coeficiente de correlación de Pearson es 0,441. Por lo tanto, se concluye que la percepción de los usuarios sobre la calidad de servicio es deficiente y los docentes están en desacuerdo con la calidad de servicio de la Dirección Regional de Educación de Puno. A partir de los resultados encontrados concluimos que la Dirección Regional de Educación de Puno no prestan servicios de calidad a los usuarios, no resuelven los problemas sociales, ni dan respuesta a las tantas necesidades del usuario, tanto individuales como colectivas.
- La correlación es positiva media entre la percepción del usuario y la confiabilidad de servicio de acuerdo a su interpretación, porque los resultados obtenidos a través del coeficiente de correlación de Pearson es

0,403. Por lo tanto, se concluye que la percepción de los usuarios sobre la calidad de servicio es deficiente y los docentes están en desacuerdo con la confiabilidad de servicio de la Dirección Regional de Educación de Puno. A partir de los resultados encontrados concluimos que los usuarios y docentes de la Dirección Regional de Educación de Puno no confían en el servicio de los trabajadores de la DREP, porque no demuestran un comportamiento de confianza, aceptación, ni tienen interés por solucionar un problema o duda.

- La correlación es positiva media entre la percepción del usuario y la responsabilidad de servicio de acuerdo a su interpretación, porque los resultados obtenidos a través del coeficiente de correlación de Pearson es 0,380. Por lo tanto, se concluye que la percepción de los usuarios sobre la calidad de servicio es deficiente y los docentes están en desacuerdo con la responsabilidad de servicio de la Dirección Regional de Educación de Puno. A partir de los resultados encontrados concluimos que los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Puno no demuestran su responsabilidad durante el servicio que brindan a los usuarios, porque no atienden de manera oportuna ni voluntaria, sino el usuario siempre es atendido después del plazo establecido.
- La correlación es positiva media entre la percepción del usuario y la seguridad de servicio de acuerdo a su interpretación, porque los resultados obtenidos a través del coeficiente de correlación de Pearson es 0,399. Por lo tanto, se concluye que la percepción de los usuarios sobre la calidad de servicio es deficiente y los docentes están en desacuerdo con la seguridad de servicio de la Dirección Regional de Educación de Puno.

- La correlación es positiva media entre la percepción del usuario y la empatía de servicio de acuerdo a su interpretación, porque los resultados obtenidos a través del coeficiente de correlación de Pearson es 0,365. Por lo tanto, se concluye que la percepción de los usuarios sobre la calidad de servicio es deficiente y los docentes están en desacuerdo con la empatía de servicio de la Dirección Regional de Educación de Puno. A partir de los resultados encontrados concluimos que los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Puno no demuestran empatía en su servicio, porque no tienen la capacidad de ponerse en lugar del usuario para atender sus peticiones, ni responder adecuadamente a las necesidades del usuario.

RECOMENDACIONES

- Los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Puno deben priorizar con mayor interés la calidad de servicio a los usuarios, resolviendo todo tipo de duda y/o problema, brindando una respuesta legal a las necesidades del usuario, tanto individuales como colectivas.
- Los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Puno deben generar mayor confianza en los usuarios, demostrando un comportamiento de confianza, aceptación y sobre todo deben tener mayor interés por solucionar un problema o duda; por ello es muy importante contrarrestar y evitar los errores.
- Los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Puno deben demostrar mayor responsabilidad durante el servicio que brindan a los usuarios atendiendo de manera oportuna, voluntaria, y sobre todo atender antes del plazo establecido; además este problema debe ser tratado y

considerado por la autoridad correspondiente a fin de que no perjudique a los docentes que acuden a la DRE Puno, a realizar sus diferentes trámites.

- Los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Puno deben demostrar mayor seguridad en su servicio, a fin de que inspiren seguridad al responder a cualquier pregunta, tener confianza en el trabajo, tratar con amabilidad y cortesía; sobre todo deben poseer mayor dominio de sus funciones.

- Los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Puno deben tener la capacidad de ponerse en lugar del usuario para atender sus problemas, además deben saber responder con amabilidad a las necesidades del usuario, generando un ambiente de confianza.

BIBLIOGRAFIA

- Anderson, N. (1968). *Aplicación de un modelo de impresiones personales de presentación lineal*. Journal of personality and Social Psychology.
- Barthey, S. (1982). *Principios de percepción*. México: Trillas.
- Beltrán, L. (2006). *Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima Metropolitana*. (Tesis posgrado). Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Beltrán, N. (2006). *Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima Metropolitana*. Tesis.
- Berry, , L., & Parasuraman, A. (1991). *Marketing en las empresas de servicio*. México: Grupo editorial Norma.
- Berry, L. (1994). *Management Siglo XXI. Administración Total del Mejoramiento Continuo: La Nueva Generación*. Colombia: Ediciones Mc Graw Hill.
- Berry, Parasuramn, & Zeithaml. (1985). *Calidad en el Servicio*.

- Buelga, J. (2004). *Percepción y sistemas sociales*. México.: Edit. Max. .
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. . Lima – Perú:
Editorial San Marcos. Jesús María.
- Carterette, E., & Friendman, M. (1982). *Manual de percepción*. Raices.
- Charaja, F. (2011). *EL MAPIC en la Metodología de Investigación (2ª ed.)*.
Puno - Perú: sagitario impresores.
- Cronin, J., & Taylor, S. (1994). *Servqual, reconciling performance based and perceptions minus expectations measurement of Service Quality*. Journal of Marketing, Vol. 58.
- Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos .
- Duque , O., & Chaparro , P. (2012). *Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama*. Duitama. (Tesis posgrado). Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.
- Duque, E. (25 de Junio de 2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Obtenido de Print version ISSN 0121-5051- Bogotá: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004
- González, S. (2010). *Estrategias de Administración del Capital de Trabajo y la percepción de la calidad de los servicios en instituciones hospitalarias*

del sector público. Caso: Hospital Infantil de Tamaulipas (Tesis posgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Gronroos, C. (1984). *A service quality model and its marketing implications*. España: European Journal of Marketing.

Gutiérrez, L. (2012). *Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida* (Tesis posgrado). Universidad Lima, Perú.

Hernández, S. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share, sede Huehuetenango*. Quetzaltenango: Tesis .

Imai, M. (1998). *Cómo implementar el kaizen en el sitio de trabajo (Gemba)*. Bogotá : McGraw-Hill Interamericana. .

Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es control total de la calidad?* Bogotá: Editorial Norma. .

Juran, & Gryna. (1993). *Manual de Control de Calidad*. McGraw Hill.

Kotler, P. (2005). *Dirección de Mercadotecnia*. 6ta Edición, Págs. 10, 11.

Kotler, P., & Prentice , H. (2002). *Dirección de Marketing Conceptos Esenciales*. Primera Edición.

Lascurain, I. (2012). *Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida*. México: Tesis.

- Lovelock, C. H. (1983). *Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insights*. *Journal of Marketing*, 47, 9-20. .
- Medina, D. C. (2010). *La formación docente y la calidad de la educación en los centros educativos bilingües del Municipio de El Progreso*. Yoro (Tesis posgrado). Universidad Pacifico, Lima, Perú.
- Moya, M. (1999). *Percepción de las personas*. En: *Psicología social*. Madrid: McGrawhill.: McGrawhill.
- Oliver, R. (1981). *Measurement and evaluation of the satisfacion process in retail settings*. *Journal of Retailing*, 57, 25-48.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12-40.
- Pérez, C. (05 de Marzo de 2015). *Confiabilidad: Conceptos y Tendencias*. Obtenido de <http://www.visionindustrial.com.mx/industria/operacion-industrial/confiabilidad-conceptos-y-tendencias>
- Pérez, W. (24 de junio de 2017). *Empatía y calidad en la atención al cliente*. Obtenido de <http://www.generacion.com/magazine/1715/empatia-calidad-atencion-al-cliente>
- Portanda, V. (2011). *Factores Culturales que influyen en la calidad de atención en el Centro de Salud Rosas Pampa*. (Tesis posgrado). Universidad Católica Santa María, Arequipa, Perú.

- Quispe, I. (2012). *Calidad de la atención del parto vaginal desde la perspectiva de la usuaria en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2012*. Tesis .
- Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015*. Andahuaylas - Perú: Tesis.
- Schiffman, L., & Lazar Kanuk, L. (2005). *Comportamiento del Consumidor*. México: Perason educacion 8 edicion.
- Sorett, (. (2009). *La calidad del servicio que brinda la Escuela de Postgrado de la Armada (EPAR)*. (Tesis posgrado). Escuela de Estudios Tácticos Navales, Lima, Perú.
- Tipula, F., & Tapia, V. (2014). *Redacción de la tesis universitaria*. Puno: Júpiter Impresores.
- Zeithalm, V. (1981). *How Consumer Evaluation Processes Differ between Goods and Services*. . Marketing of Services, 186-189. .
- Zeithalm, V. (1988). (1988). *Consumer Perceptions of Price, Quality and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence*. Journal of Marketing, 52, 2-22.



ANEXOS

Anexo 1. La percepción del usuario

I. INFORMACIÓN BÁSICA.

1.1. EDAD: ...

1.2. SEXO: (M) (F)

Estimado usuario(a), solicito su colaboración en responder a las siguientes interrogantes sobre la percepción que tienes sobre la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Puno, para lo cual deberás leer detenidamente y marcar con una (X) la alternativa que considere la más apropiada de acuerdo a la tabla de valores que se presenta; es importante recordar que no hay ninguna alternativa incorrecta. **GRACIAS por su colaboración.**

VALORES	CRITERIO
4	Excelente
3	Bueno
2	Regular
1	Deficiente

SATISFACCIÓN DE SERVICIO		1	2	3	4
1	¿Cómo calificas la cordialidad y amabilidad sobre el trato de servicios que brindan los empleados de la DREP?				
2	¿Cómo evalúas a los empleados de la DREP, sobre las explicaciones que brinda al momento de atender?				
3	¿Cómo evalúas la disponibilidad del trabajador de la DREP, para brindar una atención buena y efectiva?				
4	¿Cómo calificas el estado anímico del trabajador de la DREP, durante la atención al usuario?				
5	¿Cómo calificas la información que brindan los empleados de la DREP?				
EFECTIVIDAD DEL SERVICIO					
6	¿Cómo evalúas los resultados logrados por los trabajadores de la DREP?				
7	¿Cómo calificas la difusión y promoción de las actividades cumplidas por los trabajadores de la DREP?				
8	¿Cómo calificas la seguridad y garantía de servicio que tienen los trabajadores de la DREP?				
ACTITUD DE SERVICIO					
9	¿Cómo calificas la actitud de servicio de los empleados de la DREP?				
10	¿Cómo evalúas la cordialidad, simpatía y cortesía de los trabajadores de la DREP cuando atiende?				
11	¿Cómo calificas el tiempo de atención brindado por los trabajadores de la DREP?				

Anexo 2. La calidad de servicio

I. INFORMACIÓN BÁSICA.

1.1. EDAD: ...

1.2. SEXO: (M) (F)

Estimado usuario(a), solicito su colaboración en responder a las siguiente interrogantes sobre la percepción que tienes sobre la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Puno, para lo cual deberás leer detenidamente y marcar con una (X) la alternativa que considere la más apropiada de acuerdo a la tabla de valores que se presenta; es importante recordar que no hay ninguna alternativa incorrecta. **GRACIAS por su colaboración.**

VALORES	CRITERIO
1	Totalmente de acuerdo
2	De acuerdo
3	En desacuerdo
4	Totalmente en desacuerdo

CONFIABILIDAD		1	2	3	4
1	Los empleados brindan su servicio de forma correcta cuando se realizas cualquier tipo de trámite documentario.				
2	El empleados demuestra interés en la solución de problemas, cuando tienes dudas.				
3	Los empleados se anticipan a los probables resultados, cuando realizas una consulta.				
4	El empleado te demuestra comportamientos de confianza y aceptación.				
5	El empleado te demuestra seguridad cuando desempeña sus funciones.				
RESPONSABILIDAD					
6	Los empleados te atienden oportunamente y antes del plazo establecido.				
7	Los empleados te atienden de manera voluntaria y con integridad				
8	Los empleados te proporcionan un servicio dentro del plazo establecido				
9	Los empleados te brindan una atención directa y/o personal.				
SEGURIDAD					
10	La actitud del empleado te inspira confianza y seguridad.				
11	Los empleados generalmente te brindan un estado anímico de tranquilidad.				
12	Los empleados durante su servicio te brindan un trato agradable y cortés.				
13	Los empleados te responden con bastante seguridad.				
14	El empleado te demuestra que tiene dominio en el trabajo que realiza.				
EMPATÍA					
15	Tienes confianza al empleado para plantear tus dudas.				
16	El empleado tiene la capacidad de ponerse en tú lugar y atender tus peticiones.				
17	En empleador comprende tus pensamientos y tu estado anímico.				
18	El empleado suele reconocer tus inquietudes y calmar tu estado anímico.				
19	El empleado te responde adecuadamente a tus necesidades para que te sientas bien con él.				
20	El empleado te comparte sus sentimientos.				