

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE INGENIERÍA ADMINISTRATIVA E INGENIERÍA INDUSTRIAL**

CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA ADMINISTRATIVA



TESIS

CALIDAD DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DOCENTES EN LA UGEL CHUCUITO-JULI SEGÚN MODELO SERVQUAL EN EL PERIODO 2016.

Presentado por el:

BACHILLER: MORALES CAUNA, Fray Donny

Para optar el Título de: INGENIERO ADMINISTRATIVO

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mi querido hijo **GAEL EDUARDO**, a mi incomparable esposa **YANET**, por su aliento constante a fin de cumplir mi meta de ser un gran profesional.

A mi querido departamento PUNO, por darme la oportunidad de ocupar un pedacito de su espacio, para demostrar y servir a la sociedad.

. A mis queridos padres **ELENA MORALES y BRAULIO CAUNA**, por darme la vida y la educación básica, del mismo modo a mis inolvidables abuelitos, **BERNABE MORALES y TEOFILA CAUNA**, por su aliento incondicional y por ser los troncos de la familia.

Contenido

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	viii
Abstract	ix
Introducción	x
Capítulo I: Planteamiento teórico	12
1.1. Antecedentes de la investigación	12
1.1.1. Antecedentes Internacionales	12
1.1.2. Antecedentes Nacionales	14
1.2. Antecedentes teóricos	19
1.2.1 Calidad del servicio	19
1.2.1.1. Definiciones.	24
1.2.1.2. Sistema de Prestación del Servicio: Triangulo del Servicio	26
1.2.1.3. Conceptualización en el ámbito educativo peruano	27
1.2.2 Satisfacción del usuario	32
1.2.2.1. Teorías de la satisfacción	32
1.2.2.2. Modelo SERVQUAL	34
1.2.2.3. Dimensiones	35
1.2.3 Marco conceptual	36
Capítulo II: El problema	39
2.1. El Problema de investigación	39

2.1.1. Descripción de la realidad problemática	40
2.2. Objetivos de la investigación	46
2.2.1.-Objetivo General	46
2.2.2. Objetivos Específicos	46
2.3. Hipótesis y las variables	46
2.3.1. Las Hipótesis	46
2.3.2. Variables	47
Capítulo III: Metodología	48
3.1. Tipo y diseño de investigación	48
3.2. Método de investigación	48
3.3. Población y muestra	49
3.4. Técnicas de recolección de datos	50
3.5. Confiabilidad	50
Capítulo IV: Resultados y Discusión	51
4.1. Resultados de encuesta	51
4.2. Contraste de hipótesis	72
4.2.1. Hipótesis general	72
4.2.2. Contraste de hipótesis específicas	73
Conclusiones	78
Recomendaciones	80
Referencias Bibliográficas	81
Anexos	86

Índice de Tablas

Tabla 1. Las instalaciones son muy cómodas.....	51
Tabla 2.Los equipos utilizados en la UGEL son modernos.....	52
Tabla 3 Las instalaciones físicas son atractivas y aptas para un buen servicio.	53
Tabla 4Los materiales para el servicio (folletos, etc) son atractivos.....	54
Tabla 5 El nivel de conocimiento de la persona que lo atendió es adecuado	55
Tabla 6. Hay buena disposición de los empleados para ayudar y proporcionar el servicio.....	56
Tabla 7.El comportamiento de los empleados inspira confianza y seguridad.....	57
Tabla 8.Los horarios de atención son convenientes.....	58
Tabla 9.El tiempo de atención personal es aceptable.....	69
Tabla 10.La atención al usuario es inmediata.....	60
Tabla 11.El empleado realiza bien el servicio desde la primera vez.....	61
Tabla 12.Los resultados son entregados en la fecha que indicaron.....	62
Tabla 13.Se ve habilidad en el servicio, tal como: eficiencia, solución de problemas.....	63
Tabla 14.El empleado se preocupa por los intereses de usuarios.....	64
Tabla 15.Es fácil acceder al especialista cuando se requiere su intervención.....	65
Tabla 16.¿qué tan satisfecho se encuentra respecto a la amabilidad en la atención brindada?.....	67
Tabla 17.¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto al servicio brindado en todo el proceso de su consulta?.....	68

Tabla 18. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la dedicación / disposición de la persona que lo atendió?.....	69
Tabla 19. ¿Cómo califica usted la claridad del lenguaje utilizado por la persona que lo atendió?.....	70
Tabla 20. ¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto al tiempo dedicado a la atención de su consulta?.....	71
Tabla 21. La calidad del servicio y satisfacción en los usuarios docentes respecto de los estándares SERVQUAL en la UGEL Chucuito-Juli de la Región Puno en 2016.	73
Tabla 22. Calidad de los servicios y dimensiones de calidad del modelo SERVQUAL.	74
Tabla 23. Servicio y características de calidad frente a los estándares del Modelo SERVQUAL.	75
Tabla 24 Servicio en la UGEL Chucuito-Juli y satisfacción de sus usuarios a través de medidas correctivas.	77

Índice de Figuras

Figura 1. Respecto de la calidad de la dimensión tangible.....	51
Figura 2. Equipos de oficina usados para la atención al público son obsoletos	52
Figura 3. Percepción de las instalaciones físicas.....	53
Figura 4. Calidad en el servicio público.....	54
Figura 5. Nivel de conocimiento.....	55
Figura 6. Disposición de los empleados para ayudar.....	57
Figura 7. Comportamiento de los empleados.....	58
Figura 8. Horarios de atención al público.....	59
Figura 9. Duración de la atención.....	60
Figura 10. Atención que brindan en la UGEL.....	61
Figura 11. El empleado realiza bien el servicio desde la primera vez.....	62
Figura 12. Capacidad para prestar el servicio prometido.....	63
Figura 13. La dimensión Seguridad.....	64
Figura 14. Empatía de parte de los servidores públicos.....	65
Figura 15. Intervención obligatoria de un especialista.....	66
Figura 16. Normal 67%.....	67
Figura 17. Normal 17%.....	68
Figura 18. Normal 67%.....	79
Figura 19. Aceptable 67%.....	70
Figura 20. Normal 50%.....	71

Resumen

Este trabajo da cuenta de los aspectos de la calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios docentes en la UGEL Chucuito-Juli según modelo SERVQUAL en el periodo 2016.

El objetivo general del trabajo de investigación es evaluar la incidencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los docentes usuarios según el modelo SERVQUAL en la UGEL Chucuito-Juli de la Región Puno en 2016.

El diseño aplicado en la investigación es el **No Experimental Transeccional**. De acuerdo al concepto se tiene que: “los diseños no experimentales transeccionales recopilan los datos en un momento único, con el fin de describir variables y analizar la incidencia en un momento dado”. (Sampieri. fc. bl,. 2010, p. 154). En base a las variables: Variable Independiente calidad del servicio y Variable Dependiente satisfacción del usuario.

La Población total de los maestros en la provincia es de 1558 docentes, según INEI (DGI-DRE Puno) Para la presente investigación la población está determinada por los docentes usuarios de los servicio que brinda la UGEL Chucuito-Juli. Según datos obtenidos de las propias oficinas el promedio aproximado de los usuarios de la UGEL es de 300 docentes por mes. La muestra está constituida por 53 docentes del área de influencia de la UGEL. Se realizará un muestreo probabilística aleatorio simple, considerando un nivel de confianza de 95% y un margen de error del 5%.

Para el presente estudio se utilizó la técnica de la encuesta para la evaluación de la calidad de servicio en la UGEL Chucuito-Juli de la Región Puno.

PALABRAS CLAVES: Gestión, Educación. Tecnología, Capacitación y Desarrollo.

Abstract

This paper gives an account of the aspects of service quality and its impact on the satisfaction of teaching users in the UGEL Chucuito-Juli according to the SERVQUAL model in the period 2016.

The general objective of the research work is to evaluate the incidence of the quality of the administrative service in the satisfaction of the teachers users according to the SERVQUAL model in the UGEL Chucuito-Juli of the Puno Region in 2016.

The design applied in the research is the Non-Experimental Transectional. According to the concept we have: "non-experimental transectional designs compile the data in a single moment, in order to describe variables and analyze the incidence at a given time." (Sampieri et al., 2010, p 154). Based on the variables: Independent Variable quality of service and Variable Dependent user satisfaction.

The total population of teachers in the province is 1558 teachers, according to INEI (DGI-DRE Puno) For the present investigation the population is determined by the teachers who use the services offered by UGEL Chucuito-Juli. According to data obtained from the offices themselves, the average approximate number of UGEL users is 300 teachers per month. The sample is made up of 30 teachers from the area of influence of the UGEL. A simple random probabilistic sampling will be performed, considering a 95% confidence level and a 5% margin of error.

For the present study the technique of the survey for the evaluation of the quality of service in the UGEL Chucuito-Juli of the Puno Region is used.

Introducción

El trabajo de investigación se realizó para optar el Título Profesional de Ingeniero Administrativo en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

En el presente estudio se abordará el estudio de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario percibida por los usuarios de la UGEL Chucuito-Juli. Para tal fin se ha estructurado el trabajo en cuatro capítulos:

Capítulo I. Planteamiento teórico, Antecedentes de la investigación, Antecedentes teóricos.

Capítulo II El problema, El Problema de investigación, Descripción de la realidad problemática, Objetivos de la investigación, Objetivo General, Objetivos Específicos, Hipótesis y las variables, Las Hipótesis, Variables

Capítulo III Metodología, Tipo y diseño de investigación, Método de investigación, Población y muestra, Técnicas de recolección de datos, Confiabilidad .

Capítulo IV Resultados y Discusión, Resultados de encuesta, Contraste de hipótesis, Hipótesis general, Contraste de hipótesis específicas.

Asimismo, en el Trabajo de Investigación se consideran las Conclusiones, Recomendaciones, Referencias Bibliográficas y los Apéndices respectivos, que contribuyen a una mejor comprensión del mismo.

Finalmente, Señores Miembros del Jurado, dejo a vuestra consideración mi trabajo de investigación titulado: " CALIDAD DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DOCENTES EN LA UGEL CHUCUITO-JULI SEGÚN MODELO SERVQUAL EN EL PERIODO 2016".

Capítulo I

Planteamiento Teórico

1.1. Antecedentes de la investigación

A continuación, se mencionan algunos estudios desarrollados sobre los temas detallados:

1.1.1. Antecedentes Internacionales

Melchor Duchi Zaruma y Bolívar Andrade Maldonado, en “Los Procesos De Gestión Administrativa Y Pedagógica Del Núcleo "Nataniel Aguirre" De Colomi, Cochabamba-Bolivia” Tesis presentada a la Universidad Mayor de San Simón de la Ciudad de Cochabamba, Bolivia: concluyen que”

La gestión administrativa del núcleo Nataniel Aguirre gira en torno a los marcos legales (Ministerial, de la Dirección Departamental y Distrital), establecidos para el efecto. Esto significa que se mantiene la jerarquía existente: Director del núcleo, Asesora Pedagógica, Docentes. Los dos primeros se convierten en los principales dinamizadores de las actividades educativas y de lo que pasa en el interior del núcleo”

Por otro lado “...a partir de la implementación de la REB (1996), surge entre los actores educativos una serie de tensiones y dilemas, que llevan a las autoridades educativas a reorientar su estilo de administración en función de prevalecer su autoridad y lo que la Ley y Reglamento de la REB establecen”.

Los estilos de administración tienen que ver con el rejuego entre lo que los actores perciben sobre la REB, y lo que con ésta se quiere lograr en el interior del núcleo. Entre los estilos administrativos observados están, por un lado, el de la administración autoritaria en el caso del Director anterior y, por otro, el de la

administración interaccional en el caso del Director actual”. Estos dos estilos de administración han llevado a que los docentes se identifiquen con cada uno de estos estilos administrativos; unos se identifican con el estilo de administración autoritaria, burocrática, y otros con la administración participativa e interaccional.

La estructura administrativa del núcleo se mantiene jerárquica con la planificación de las acciones administrativas y educativas en manos de la autoridad máxima, el Director y la cogestión entre las autoridades de los niveles inferiores se da en el ámbito de sugerencias. Lo que hace suponer que mantiene las tensiones frente a los docentes de los CE.

Ante dicha situación, los autores “Para superar los problemas y dificultades que se presentan en la implementación de la REB, y mejorar los procesos educativos, se propone:

Crear espacios de diálogo e intervención entre docentes, autoridades educativas, la comunidad y las organizaciones, a través de capacitaciones permanentes sobre temas relacionados con la educación y organización, y la intervención en reuniones que organiza la comunidad” entre otros. Zaruma y Maldonado (2001).

Ruiz, Leonardo (2011), en México, en su Evaluación de la calidad educativa en el nivel secundario desde la perspectiva de los docentes y alumnos. Caso: centro Escolar Campo grande, Hermosillo, Sonora. México, utilizó un diseño descriptivo simple, y consideró como principales variables: la práctica docente, las condiciones de trabajo, el clima organizacional, la capacitación recibida y la infraestructura.

La investigación enfoca tres aspectos fundamentales: la evaluación como elemento fundamental para mejorar la calidad de la educación; el diagnóstico de la

calidad educativa en el centro escolar Campo grande, desde la perspectiva de los docentes y alumnos y las propuestas de mejora de la calidad educativa del centro escolar Campo grande. El trabajo de investigación tuvo como población de estudio y muestra a la vez a la totalidad de alumnos y docentes del centro escolar conformada por 35 docentes y 300 alumnos del nivel secundario, utilizó como instrumento de recolección de información la encuesta a docentes y alumnos y la entrevista semi estructurada a los directivos. Los resultados obtenidos fueron congruentes en la necesidad de consolidar y socializar el modelo educativo e identificar los objetivos y procesos que dan sustento a la filosofía del centro escolar donde los docentes consideran que deben trabajar a fondo con el modelo de enseñanza para mejorar la práctica docente.

1.1.2. Antecedentes Nacionales

Así, **Diana Janet Mamani Arias** (2013) en Puno, , en su Informe de aplicación práctica titulada: “Niveles de satisfacción del cliente en el Banco de la Nación agencia “A” Juliaca”, concluye lo siguiente: “El nivel de satisfacción del cliente trabajador y pensionista del sector público en el Banco de la Nación Agencia “A” Juliaca refleja aceptación, más no la satisfacción del cliente, tampoco los procesos de pago de haberes no calificaría para optar una certificación ISO otorgada por la Organización Internacional de Estándares por no contar con uno de los requisitos fundamentales que es el nivel aceptable de satisfacción del cliente”.

Por su parte, Rolando Castillo Choquehuanca (2014), hace un “Análisis de la calidad de los servicios y su incidencia en el nivel de satisfacción de los cliente en el restaurante CIS – Frigorífico UNA – de la ciudad de Puno, período 2011”, concluye que la calificación de la satisfacción en el grupo con ponderado regular es

el 58.79% con menos frecuencia la valoración mala se tiene un 4.72% por lo que encuentra que “la satisfacción general respecto al servicio recibido en el frigorífico es regular”.

Griselda Bustinza Arpita (2014), en Tambopata, en el sector transportes, en su tesis titulada: “La calidad de servicio y la satisfacción del cliente según el modelo SERVQUAL aplicado a la empresa de transporte Selva Sur Tambopata S.R.Ltda. – Sandia, período 2013”, concluye que el servicio es percibido como malo ya que “no cubre las expectativas del usuario, por lo que se deduce que la calidad no es buena en los clientes de la empresa, pues según el modelo SERVQUAL una diferencia a favor de las percepciones del servicio (valores positivos (+) y cero), que superen las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo y si las expectativas superan las percepciones (valores negativos (-)), implica mala calidad e insatisfacción del cliente”.

De las investigaciones revisadas se observa que los clientes o usuarios a la fecha aún no reciben un servicio de calidad de parte de las entidades o empresas privadas lo que se refleja en los resultados obtenidos que evidencian una mala o regular calidad de los servicios que se otorga.

Grover Oliver Quichca Torres, (2012), en Ayacucho, en su tesis: Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho, Para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación, para la Facultad de educación de la UNMSM, Concluye que: “las percepciones de los estudiantes resultaron coherentes, pues los que califican como pésimo/deficiente el Desempeño Docente también califican como pésima/deficiente

la Gestión Administrativa, así como los que califican como regular el desempeño docente también califican de regular la gestión administrativa y por último los que califican como buena/ excelente el desempeño docente también califican como buena la gestión administrativa.

Y Existe una relación significativa entre las dimensiones de la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga, puesto que existe una asociación significativa entre la Gestión Académica y el Desempeño Docente.

Su marco muestral está constituido por el listado de los alumnos matriculados del I al VI Ciclo - 2010 –I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho en número de 328 estudiantes.

Jorge Luis Valera Gálvez (2012), en la Provincia Constitucional del Callao, en una investigación para optar el grado académico de Maestro en Educación realizada en la Escuela de postgrado de la Universidad San Ignacio de Loyola titulada: Percepción De La Comunidad Sobre La Calidad Del Servicio De Una Institución Educativa De Ventanilla – Callao, toca de manera no central nuestra preocupación.

Afirma: “Podemos ver que ha habido una tendencia a manejar unilateralmente el tema de la prestación del servicio educativo (desde las políticas de Estado y de los desarrollos pedagógicos del Magisterio), sin dar el necesario protagonismo a quienes precisamente, lo reciben, es decir, los alumnos y consecuentemente, los padres de familia y la sociedad... para que de esta manera pueda conocer si se encuentran satisfechos o no con el servicio que reciben, y

según ello, ajustar y mejorar sus estrategias de gestión. Es así que prevalece la idea de que el éxito de toda institución educativa tiene su punto de partida en la elaboración de un diagnóstico integral que permita identificar de manera global todas las potencialidades, debilidades, oportunidades y amenazas con las cuales va a lidiar, sirviéndose de ellas o afrontándolas con eficiencia y eficacia para lograr las metas u objetivos planificados en el proyecto educativo institucional.

La muestra estuvo conformada por 43 docentes, 165 padres de familia y 293 alumnos del nivel secundario los cuales fueron seleccionados a través de una muestra estratificada.

Nicanor Molocho Becerra (2010), Lima. “Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa UGEL N° 01-Lima Sur” -2009 de la UNMSM., Lima – Perú; utilizando los conceptos teóricos básicos de clima organizacional y gestión educativa, a través de muestreo no probabilístico se eligió una muestra de 07 integrantes Del órgano de dirección, 19 del órgano de línea, 02 del Órgano de Asesoría, 24 órganos de apoyo y 04 del órgano de control, a quienes se les aplico mediante la técnica de la encuesta el cuestionario respectivo.

Se observa en las Unidades de Gestión Local, que las relaciones interpersonales se encuentran un poco deterioradas, la desmotivación es notoria y las capacidades organizacionales son pocas débiles que no permiten hacer tangible lo planificado tanto operativa y estratégicamente, expresándose procesos administrativos institucionales inadecuados y resultados deficientes, pues, la práctica del personal administrativos como responsables directos o indirectos es mediática, por tanto requiere hacer un análisis de las particularidades en que opera la administración publica en las unidades de gestión local, como representante del ministerio de educación.

Lima Ventura Castillo, Zully (2012). En la UGEL 7 de Lima –En su tesis “Satisfacción laboral en docentes-directivos con sección a cargo de cuatro instituciones de educación inicial pertenecientes a la UGEL 07”. Para optar el Grado de Magister en Educación con mención en Gestión Educativa. PUCP-Lima, Analiza las percepciones sobre satisfacción laboral de los docentes directivos con sección a cargo de cuatro Instituciones de Educación Inicial pertenecientes a dicha UGEL. A través del método de Estudio de casos. Menciona que según Herzberg , et al. (1959) la insatisfacción en el trabajo depende varios factores de contexto, como la supervisión. Una vez en el cargo, se presentan serios indicios de insatisfacción laboral en lo referido a la ausencia de reconocimiento social e incluso maltrato por parte de las entidades educativas superiores.

Desde esta mirada, la docente directivo también muestra indicios de insatisfacción. “(...) entonces,.. siempre se limita el trabajo, y una se siente mal con tanta labor por eso debe haber cierta comprensión de parte de la UGEL en lo que nos pide ¿no?, ” y además“. Si uno hace su trabajo de forma destacada te reconocen, pero es difícil porque este es un colegio pequeño y para destacar hay que participar en todos los eventos que se organice y con pocos recursos es difícil. Así, considera que Las condiciones de trabajo y la sobrecarga laboral relacionados a los factores de contexto laboral, son subcategorías que crea insatisfacción laboral en las docentes directoras. Las razones se derivan de la Norma de Racionalización que en buena cuenta tiene que ver con el contexto político administrativo que norma las labores.

1.2. Antecedentes teóricos

1.2.1. Calidad del servicio.

En los últimos años los estudios relacionados a la calidad de servicios se han dado con mayor impulso en las empresas privadas, debido a la gran importancia para las empresas respecto a sus clientes lamentablemente respecto a la calidad de servicios brindados por las entidades públicas. Las escasas investigaciones sobre el tema es el ámbito de los servicios públicos gubernamentales se han realizado mayormente en el Sector Salud, en nuestro país y en el mundo.

Los trabajos de la calidad para el sector público de la educación, que es nuestro campo, se han efectuado, tanto en nuestro país y en el exterior, con mayor énfasis en los resultados y procesos didácticos o de rendimiento académico de estudiantes, tal como es el caso de los estudios de PISA de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), basado en los datos de los 64 países participantes en el Programa para la Evaluación Internacional de los Alumnos (PISA, por sus siglas en inglés). Y de manera extraordinariamente escasa en el aspecto de la relación entre los funcionarios del nivel intermedio, UGEL, y los docentes.

“La importancia de la relación de servicio en este nivel intermedio es clara y esta explicitada en la Ley General de Educación. “La gestión del sistema educativo nacional es descentralizada, administrativamente simplificada, participativa y flexible. Para determinar mejores niveles de rendimiento institucional, estableciendo prioridades de objetivos, criterios de eficiencia y eficacia que reflejen el mejoramiento de la calidad del servicio que brinda la escuela”. (Ley General de Educación).

De otro lado, La UGEL es definida en la Ley General de Educación N° 28044, como «...una instancia descentralizada del gobierno regional .. Su jurisdicción

territorial es la provincia, pudiendo ser modificada con criterios de dinámica social, afinidad geográfica, cultural o económica y facilidades de comunicación en concordancia con las políticas nacionales de descentralización y modernización del Estado».

Por tanto, en la práctica, la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) tiene entre sus fines el fortalecimiento de las capacidades de gestión pedagógica y administrativa de las instituciones educativas para fortalecer su autonomía.

El primer impacto, de la mayor importancia, que ejerce la calidad del servicio en la UGEL, se da sobre el docente en la medida en que afecta su trabajo en el aula. Al respecto, y en favor de la comprensión de nuestra postura, concordamos con la definición de Arredondo (2000), quien en su artículo 'Complejidad de la Satisfacción Laboral' señala: "La satisfacción laboral es una compleja entidad de suma importancia, por cuanto gravita enormemente sobre la conducta del trabajador. Es un hecho mayoritariamente aceptado que los trabajadores se sienten satisfechos con su labor, sea porque están bien pagados o bien tratados, o porque les permite aprender o poner en práctica sus habilidades, son los que producen más". Evidentemente, son muchas las variables que intervienen en mayor o menor medida con la satisfacción laboral de los trabajadores, en este caso los docentes, y al respecto existen varios enfoques, por lo que consideramos pertinente categorizarlas de acuerdo a dos perspectivas, las mismas que, después de una revisión de literatura asociada al tema, asumimos como las más cercanas al sustento de nuestra investigación.

Tenemos, por ejemplo, que una primera postura es la de aquellos autores que se refieren a la satisfacción laboral como un estado emocional "que es el resultado de la percepción del potencial del trabajo propio para llenar o propiciar el

logro de importantes valores cuya realización es congruente con las necesidades del mismo individuo” (Locke, 1976. Citado por Galaz y Contreras. 2003:24). Una segunda postura es la que sostiene que la satisfacción es un conjunto de actitudes ante el trabajo. Beer, (1964); Saancik y Pfeffer, (1977), y otros (citados por Cavalcante 2004:104) son los principales defensores de esta perspectiva.

También hay autores como Hackman y Oldham (1976), quienes argumentan que la satisfacción en el trabajo tiene que ver con las características de la labor que el sujeto va a ejecutar. Bajo este supuesto, estos autores presentan una serie de fundamentos para afirmar que es posible desarrollar formas ideales de organización del trabajo, a través del incremento de la variedad de aptitudes, identidad, significado de las tareas y de la autonomía de la función, lo cual nos lleva a averiguar las condiciones en las cuales son seleccionados los funcionarios que van a estar a cargo de la atención a los usuarios de una UGEL. Así, el trabajador, manifiestan ellos, será capaz de resolver problemas relacionados con su trabajo y obtener un feedback de las tareas ejecutadas, siendo motivados a través de la satisfacción intrínseca que resulta del desempeño de las tareas.

Las características centrales del trabajo presentan tres estados psicológicos. La variedad del trabajo, la identidad y la tarea influyen en el *significado* que el individuo atribuye a su trabajo. A su vez, la *autonomía* contribuye al sentido de responsabilidad personal del sujeto por el trabajo que realiza, y el *feedback* refuerza el conocimiento acerca de los resultados del trabajo.

Según Lovelock, C. (2009) define calidad de servicio desde diferentes perspectivas:

La perspectiva trascendental de la calidad es sinónimo de excelencia innata: Una señal de estándares inquebrantables y alto desempeño. Este punto de vista se

aplica a la actuación en las artes visuales y plantea que la gente aprende a reconocer la calidad únicamente por medio de la experiencia que obtiene a través de la exposición repetida.

El método basado en el producto: Considera la calidad como una variable precisa medible; plantea que las diferencias en la calidad reflejan diferencias en la cantidad de un ingrediente o atributo que posee el producto. Debido a que esta perspectiva es totalmente objetiva, no toma en cuenta las discrepancias en los gustos, necesidades y preferencias de los clientes individuales (o incluso de segmentos completos de mercado).

Las definiciones basadas en el usuario: Parten de la premisa de que la calidad reside en los ojos del observador. Esas definiciones equiparan la calidad con la satisfacción máxima. Esta perspectiva subjetiva y orienta hacia la demanda reconoce que los distintos clientes tienen deseos y necesidades diferentes.

El método basado en la manufactura: Se fundamenta en la oferta y se relaciona principalmente con las prácticas de ingeniería y manufactura. (En los servicios, diríamos que la calidad está impulsada por las operaciones, las cuales a menudo son impulsadas por metas de productividad y de contención de costos).

Las definiciones basadas en el valor: Abordan la calidad en términos de valor y precio. La calidad se define como “excelencia costeable” al considerar el intercambio entre el desempeño (o cumplimiento) y el precio.

Es riesgoso definir la calidad del servicio, principalmente en términos de satisfacción de los clientes con los resultados relativos a sus expectativas previas, si las expectativas de los clientes son bajas y la entrega del servicio demuestra ser marginalmente mejor que el bajo nivel que se había esperado, difícilmente

podemos afirmar que los consumidores están recibiendo un servicio de buena calidad.

En relación a la calidad de servicios se encuentran diferentes conceptualizaciones como la de Parasuraman, et al. (1988), quienes indican que la calidad percibida del servicio es un juicio global de la superioridad o excelencia de una empresa, y se relaciona con la diferencia entre expectativas y percepciones. Además, a la hora de definir esta teoría se hace mención que los consumidores juzgan la calidad de los servicios con base en sus percepciones del resultado técnico proporcionado, el proceso por el que se entregó este resultado y la calidad de los alrededores físicos donde se entrega el servicio. Para Grönroos (1984), también existen otras definiciones que dividen la calidad percibida del servicio en dos dimensiones: Calidad técnica y calidad funcional. La primera dimensión hace referencia a qué es recibido por el consumidor, y la segunda a cómo es entregado el servicio.

Por otro lado el aporte que proporcionan Berry, Bennet, Brown, (1989) sobre calidad de servicio va referido a que afirman que hay ciertas cosas básicas que todo el personal de servicio debe ofrecer. Estas incluyen el conocimiento del producto, la cortesía y la ventaja de transacción.

1.2.1.1. Definiciones de Calidad de servicio.

La calidad de un bien o servicio está constituida por todos los atributos o propiedades que lo conforman y que le otorgan valor. La calidad de los productos puede ser fácilmente medible pero no así la calidad de los servicios debido a sus características de intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad (Kotler, 1997; Parasuraman et al., 1985; Lovelock, 1983).

Existen variadas maneras de definir lo que es un servicio desde la perspectiva teórica de diversos autores tal como. para Fisher y Navarro (1994, p. 185) es “un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios”; Kotler (1999) lo enuncia como “cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico”.

Pero en general, un servicio puede ser entendido como todo aquello que es necesario realizar para generar satisfacción de un consumidor. En el proceso de su apreciación existe una calidad objetiva y una calidad subjetiva en el servicio.

La calidad objetiva es una visión interna de la calidad con un enfoque neto en la producción y que busca eficiencia; y la calidad subjetiva es una visión externa conseguida con la determinación y cumplimiento de las necesidades, deseos y expectativas de los clientes. la calidad dentro de los servicios está supeditada a la calidad percibida, que es subjetiva, y que se entiende como “el juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto”; aplicada al servicio sería “un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio” (Parasuraman et al., 1988, p. 16).

Grönroos (1994, p. 37) agrega que la propia intangibilidad de los servicios hace que éstos sean percibidos de manera subjetiva. En síntesis, la calidad percibida de los servicios se considera la mejor manera de conceptualizar y evaluar la calidad del servicio.

“La calidad de un bien o servicio está constituida por todos los atributos o propiedades que lo conforman y que le otorgan valor. La calidad de los productos

puede ser fácilmente medible pero no así la calidad de los servicios debido a sus características de intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad.”

La percepción del grado de calidad depende de la comparación del servicio esperado con el servicio percibido (Grönroos, 1994). Agrega que la calidad percibida es el resultado de la sumatoria de la calidad técnica, dimensión del “qué” o del resultado, lo que el consumidor recibe; y de la calidad funcional, dimensión del “cómo” relacionada con el proceso como el consumidor recibe el servicio. a su vez, la imagen de la empresa afecta las expectativas que el cliente genera sobre lo que espera del servicio. Es indispensable desarrollar normas de calidad del servicio, si se desea mantener un control. Las normas de calidad para ser operativas, deben:

1. Expresarse desde el punto de vista del cliente: Para convertirse en un verdadero indicador del rendimiento y no en una mera forma de funcionamiento, la norma debe ser definida en términos de resultados para el cliente. Además, se deben especificar los trabajos que tiene que realizar cada empleado dentro de la organización con el objeto de satisfacer al cliente.
2. Ser ponderables: Cualidades humanas como: la atención, la acogida, o la amabilidad, podrían ser medidas si se sabe, en primer lugar, que una medida no tiene por qué ser necesariamente cuantitativa.
3. Servir a toda la organización: Las normas de calidad del servicio debe poder ser utilizadas por toda la organización. Cuanto más nos acercamos al trabajo de campo, más precisa debe ser la descomposición del trabajo en normas.

1.2.1.2. Sistema de Prestación del Servicio: Triangulo del Servicio

Karl Albrecht (1998) desarrolla este sistema presentando ocho subcomponentes en el Triángulo del Servicio en el que distingue Triangulo Interno y Triangulo Externo;

Así el Triángulo Externo se encuentra constituido por:

1. La estrategia del servicio: Es el resultado del pensamiento institucional o de su filosofía pragmática. Se considera como una idea unificadora que orienta la atención de la gente de la organización, hacia las prioridades reales del cliente y focaliza a toda la organización. y toma en cuenta tres elementos; la investigación de mercado, la misión del negocio y los valores, principios y objetivos.
2. La conducción – recurso humano: La conducción está constituida por el personal de contacto de una organización que atiende al público en general o a clientes en particular. En el presente caso a los trabajadores administrativos de la sede intermedia.
3. Sistema y recursos: Toda la organización, desde la alta dirección hasta los empleados de base, deben desempeñarse conforme a los diferentes sistemas, procesos y actividades establecidos, en los cuales se apoya el funcionario. Ellos deben estar diseñados para la convivencia del cliente.

El otro triangulo desarrollado por Albrecht es el interno que al igual que el triángulo externo tiene como centro al cliente. Los elementos que la componen son:

1. Cultura de servicio: valora enormemente la calidad del servicio, puesto que esta cumple una función básica en el éxito de la organización. Se define también como el conjunto de ritos y creencias en un contexto social que influye en los modelos de cómo se comportan y se relacionan las personas,

en función del docente, padres y alumnos. El liderazgo: diseño y la operabilidad concreta y constante de un sistema de liderazgo integrado, distribuido, participativo, dinámico y cooperativo que busque adicionar valor a todos los procesos de la organización.

2. La organización: La estructura y los sistemas que tiene algunas características propias del servicio como son: estructura que facilita la velocidad de respuesta, conveniencia para que se ajuste a la funcionalidad de sus operaciones; innovación que lleve a desarrollar formas que conduzcan a satisfacer las necesidades de terceros y valor agregado en cada uno de sus procesos. Edison Jair Duque Oliva y César Ramiro Chaparro Pinzón. (2012).

1.2.1.3. Conceptualización en el ámbito educativo peruano

La modernización de la educación en nuestro país es asumida como un esfuerzo de cambios cualitativos en el sistema educacional, muy en particular de los procesos educativos y administrativos, dirigido a poner la educación al servicio del desarrollo del país. Para Calero (2001b:28), “El tránsito de la tradicional administración de la educación hacia el nuevo paradigma de gestión educativa puede considerarse como un proceso de modernización de la educación”.

Teniendo en cuenta que la educación es un proceso dinámico con características diferentes para toda las épocas, espacios e individuos, nuestra modernidad de la educación ha hecho que los gobernantes, técnicos y responsables de las políticas educativas se cuestionen sobre temas diversos y muy en particular sobre Gestión Educativa, a fin de encontrar nuevas alternativas a las

exigencias de la compleja realidad educativa. En este sentido Ferrebú (2000), expresa:

“La gestión debe concebirse como la acción planeada para poner en práctica las decisiones acertadas para dar respuestas a los tipos de problemas, tipos de exigencias y el nivel de organización que las personas necesitan para cubrir sus necesidades”.

En este marco, hay distintas maneras de concebir la gestión según sea el objeto del cual se ocupa y los procesos involucrados. Así por ejemplo:

Díaz (1997:17), expresa que “la gestión es la creación de las condiciones para que el futuro educativo que queremos lograr se concrete”. El futuro educativo que se quiere lograr tiene que ver con el trabajo docente y las condiciones que faciliten su labor tal como la celeridad en los tramites de los aspectos burocráticos de su labor, acción que se da en contacto directo con el personal de la UGEL en cada caso. Que la educación debe contar con un proyecto que se quiere lograr, que se debe seleccionar a las personas que se considera más capaces para lograrlo, que se solucionen los problemas que lo obstaculizan, que se modifiquen organizaciones inadecuadas, que se cambien normas, procesos y disposiciones obsoletos y finalmente que se generen recursos y se los administre para contar con las personas que se quieren y las acciones que se necesitan.

Desde otra perspectiva, tomando como eje el centro educativo, Gestión es un concepto más genérico que administración. Tal como lo expresa Casassus (2000), "En América Latina se ha pasado de la perspectiva de la administración a la de la Gestión" pues los centros educativos actualmente, no solo requieren ser administrados, sino que requieren ser gestionados, término más amplio que

involucra tres campos de acción: pedagógico, administrativo e Institucional de los centros educativos.

La práctica de la gestión hoy va mucho más allá de la mera ejecución de instrucciones que vienen del centro. Las personas que tienen responsabilidades de conducción tienen que planificar y ejecutar planes. El concepto gestión, connota tanto las acciones de planificar como las de administrar.

La UGEL surge como un órgano intermedio entre el Ministerio y el CE, gracias a la normatividad del proceso de descentralización en el País la República del Perú sigue siendo unitaria, pero ha puesto en vigencia desde el año 2002 tres niveles descentralizados de gobierno: Nacional, Regional y Local. El nivel Regional tiene, a su vez, dos ámbitos: el Macro regional y el Departamental. El nivel Local, por su parte, tiene tres ámbitos: el Provincial, el Distrital y el de Centros Poblados.

Autores peruanos como Thratemberg (1995), Casassus (1998) e Iguiñiz (1999), coinciden en definir la descentralización, como proceso político por el cual se transfieren poderes dentro del ámbito territorial, desde un centro a una instancia de dimensión menor. A ello, Gallegos (2000), agrega que esa transferencia de autoridad y responsabilidad se da con autonomía suficiente para la toma de decisiones, y Grover Pango (en Foro Educativo 2003) agrega que la descentralización se sustenta en la participación.

En el ámbito de la gestión educativa, se ubican niveles o instancias de gestión educativa descentralizada:

- a) La Institución Educativa (antes llamada centro o programa educativo)
- b) La Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL, antes llamada USE)
- c) La Dirección Regional de Educación (DRE)

d) El Ministerio de Educación (MED)

Una Unidad de Gestión Educativa Local es definida en el artículo 73 de la Ley General de Educación N° 28044, como «una instancia descentralizada del gobierno regional con autonomía en el ámbito de su competencia. Su jurisdicción territorial es la provincia, pudiendo ser modificada con criterios de dinámica social, afinidad geográfica, cultural o económica y facilidades de comunicación en concordancia con las políticas nacionales de descentralización y modernización del Estado».

Una UGEL detenta la actividad que debe llevar al fortalecimiento de la administración y la gestión pedagógica de los CE. Esa última función es la que pone en contacto al funcionario de la sede provincial y los docentes de los CE. Algunas funciones de la UGEL en relación a lo que nos compete en este estudio son las siguientes:

- Contribuir a la formulación de la política educativa regional y nacional.
- Diseñar, ejecutar y evaluar el Proyecto Educativo de su jurisdicción en concordancia con los Proyectos Educativos Regionales y Nacionales, con el aporte, en lo que corresponda, de los gobiernos locales. Regular y supervisar las actividades y servicios que brindan las instituciones educativas, preservando su autonomía institucional.
- Asesorar la gestión pedagógica y administrativa de las instituciones educativas bajo su jurisdicción, fortaleciendo su autonomía institucional.
- Prestar apoyo administrativo y logístico a las instituciones educativas públicas de su jurisdicción.

- Conducir el proceso de evaluación y de ingreso del personal docente y administrativo y desarrollar acciones de personal, atendiendo los requerimientos de la institución educativa, en
- coordinación con la Dirección Regional de Educación.
- Apoyar el desarrollo y la adaptación de nuevas tecnologías de la comunicación y de la información para conseguir el mejoramiento del sistema con una orientación intersectorial.
- Identificar las necesidades de capacitación del personal docente y administrativo y desarrollar programas de capacitación, así como brindar facilidades para la superación profesional.
- Actuar como instancia administrativa en los asuntos de su competencia (Artículo 74).

De entre las funciones indicadas, aquellas que establecen un mayor contacto directo con las gestiones y expectativas de los docentes son la que tienen que ver con: Asesorar la gestión pedagógica y administrativa, Prestar apoyo administrativo y logístico, evaluación y de ingreso del personal docente y administrativo y desarrollar acciones de personal, Identificar las necesidades de capacitación del personal docente y administrativo y desarrollar programas de capacitación, así como brindar facilidades para la superación profesional. Actuar como instancia administrativa, funciones en las que se debe profundizar la calidad del servicio que se viene brindando mediante la investigación.

1.2.2. Satisfacción del usuario

Para Gil, Sánchez, Berenguer, y González-Gallarza (2005) la satisfacción de las necesidades de los clientes es la clave de los intercambios entre

empresas y mercados, y desde los orígenes del marketing la satisfacción ha sido considerada como el factor determinante del éxito. Son múltiples las definiciones que se han realizado sobre este constructo, siendo muchas de ellas no coincidentes. Oliver, (1980) explica que satisfacción del cliente se entiende como una evaluación post-compra de un acto de consumo específico, mientras que en el segundo de estos puntos de vista se define la satisfacción como una evaluación global basada en la experiencia de consumo del servicio a lo largo del tiempo.

Según Heskett, Sasser, y Schlesinger (1997), las empresas de servicio típicamente miden la satisfacción de manera regular usando escalas de tipo Likert que miden el nivel de satisfacción basándose en el último encuentro de servicio de los clientes.

1.2.2.1. Teorías de la satisfacción

Podemos distinguir en este ámbito cuatro teorías que intentan explicar la motivación del ser humano y que pueden aplicarse para determinar la naturaleza de la satisfacción del cliente y cuya aplicación a este ámbito pasamos a resumir brevemente a continuación:

Teoría de la Equidad: de acuerdo con esta teoría, la satisfacción se produce cuando una determinada parte siente que el nivel de los resultados obtenidos en un proceso está en alguna medida equilibrados con sus entradas a ese proceso tales como el coste, el tiempo y el esfuerzo (Brooks 1995).

Teoría de la Atribución Causal: explica que el cliente ve resultado de una compra en términos de éxito o fracaso. La causa de la satisfacción se atribuye a factores internos tales como las percepciones del cliente al realizar una compra y a factores

externos como la dificultad de realizar la compra, otros sujetos o la suerte (Brooks 1995) .

Teoría del Desempeño o Resultado: propone que la satisfacción del cliente se encuentra directamente relacionada con el desempeño de las características del producto o servicio percibidas por el cliente (Brooks 1995). Se define el desempeño como el nivel de calidad del producto en relación con el precio que se paga por él que percibe el cliente. La satisfacción, por tanto, se equipara al valor, donde el valor es la calidad percibida en relación al precio pagado por el producto y/o servicio (Johnson, Anderson y Fornell 1995).

Teoría de las Expectativas: sugiere que los clientes conforman sus expectativas al respecto del desempeño de las características del producto o servicio antes de realizar la compra. Una vez que se produce dicha compra y se usa el producto o servicio, el cliente compara las expectativas de las características de éstos de con el desempeño real al respecto, usando una clasificación del tipo “mejor que” o “peor que”. Se produce una disconformidad positiva si el producto o servicio es mejor de lo esperado mientras que una disconformidad negativa se produce cuando el producto o servicio es peor de lo esperado. Una simple confirmación de las expectativas se produce cuando el desempeño del producto o servicio es tal y como se esperaba. La satisfacción del cliente se espera que aumente cuando las disconformidades positivas aumentan (Liljander y Strandvik 1995).

1.2.2.2 Modelo SERVQUAL

Parasuman, Zeithmal y Berry; Estos autores crearon una metodología que definieron como "un instrumento resumido de escala múltiple, con un alto nivel de fiabilidad y validez que las empresas pueden utilizar para comprender mejor las

expectativas y percepciones que tienen los clientes respecto a un servicio", identificando el Termino Escala con una clasificación de preguntas. Por lo tanto, consistía en un cuestionario con preguntas estandarizadas desarrollado en los Estados Unidos con el apoyo del Marketing Science Institute, llamado escala SERVQUAL.

El modelo SERVQUAL es conocido como modelo PZB, pues es propuesto en el año 1985 por los profesores Parasuraman, Zeithalm y Berry con la finalidad de medir la calidad de servicio desde la perspectiva del cliente. Es importante mencionar que los autores del modelo PZB definen a la calidad del servicio como "la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones".

Este modelo postula que existen una serie de dimensiones o criterios distintos que varían según el juicio de los consumidores sobre la calidad del servicio. Es así que la calidad percibida es considerada una variable multidimensional.

La primera versión de la escala SERVQUAL incorporó diez dimensiones incluyendo 97 ítems, posteriormente se decidió eliminar algunos ítems debido a la necesidad surgida tras aplicar esta escala a distintos tipos de servicios. Finalmente se registra el modelo con veintidós ítems agrupados en cinco dimensiones, redacción de los ítems de la escala e inclusión de la ponderación de las dimensiones.

Para el desarrollo del modelo SERVQUAL se emplea la escala de Likert basada en siete puntos que abarcan desde un fuerte desacuerdo (1 punto) hasta un total o fuerte acuerdo (7 puntos).

La escala SERVQUAL consta de dos partes o subescalas de 22 ítems cada una. La primera mide las expectativas de los clientes sobre el servicio prestado por una organización de un sector específico y la segunda mide las percepciones de los clientes sobre los servicios de una organización en particular.

Setó (2004) indica que el modelo SERVQUAL consta de dos secciones.

Primera sección.- En este apartado aluden a veintidós ítems dirigidos a identificar las expectativas generales de los usuarios en relación al servicio brindado.

Segunda sección.- Dedicado a las percepciones, también cuenta con 22 ítems dirigidos a medir la percepción de la calidad del servicio ofertado por una empresa.

1.2.2.3. Dimensiones

El modelo está basado en cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

1. Fiabilidad refieren a la “capacidad para prestar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa”.
2. Capacidad de respuesta menciona que es la actitud, disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y generar un servicio rápido.
3. Seguridad conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
4. Empatía Se alude a la atención individualizada que prestan las organizaciones o empresas a sus consumidores o clientes.
5. Elementos tangibles “Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicación”.

Para la elaboración de nuestro trabajo tomaremos esta apreciación global que debe permitirnos percibir de mejor manera la realidad que se está presentando en nuestra zona respecto a la calidad del servicio a los docentes y otros usuarios del Sector Educación.

1.2.3. Marco Conceptual

Calidad. Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas e implícitas.

Servicio. Es una actividad ó un conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza mediante la interacción entre el cliente y el empleado y/o instalaciones físicas de servicio, con el objeto de satisfacer un deseo o una necesidad. Dada la naturaleza de los servicios, el cliente los juzga a través de lo que percibe y cómo lo percibe.

Personal Administrativo. Es el conjunto de personas que trabajan en la UGEL formado por los Profesionales, Técnicos y Auxiliares que detenta la actividad que debe llevar al fortalecimiento de la administración y la gestión pedagógica de los CE por lo que deben conocer exhaustivamente las labores del cargo y capacitarse para un mejor desempeño.

Servicios Administrativos. son todos aquellos que se llevan a cabo en las instituciones y organizaciones para poder llegar a cumplir con las metas establecidas, de una manera eficiente.

La calidad de un servicio está constituida por todos los atributos o propiedades que lo conforman y que le otorgan valor. La calidad de los productos puede ser fácilmente medible pero no así la calidad de los servicios debido a sus características de intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad. Cantú (2001). Es importante mencionar que los autores del modelo PZB

(SERQUAL) definen a la calidad del servicio como “la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones.

Satisfacción del cliente o usuario. ISO 9000:2000 define satisfacción del cliente como la percepción del mismo sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. Por lo tanto las empresas excelentes deben medir su desempeño de los competidores, así como de las mejores empresas que utilicen procesos productivos y/o administrativos similares, estableciendo lo que percibe el cliente respecto a sus productos y/servicios y si realmente están satisfechos o no.

Expectativas. Esperanza o posibilidad de conseguir una cosa.

Expectativas del Cliente. Las expectativas del cliente definen lo que espera que sea el servicio que entrega la organización. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, comunicación de boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el cliente emite un juicio

Percepción del Cliente. La percepción del cliente o usuario se refiere a como éste estima que la organización está cumpliendo con la entrega del servicio, de acuerdo a como él valora lo que recibe.

El modelo SERVQUAL es conocido como modelo PZB, pues es propuesto en el año 1985 por los profesores Parasuraman, Zeithalm y Berry con la finalidad de medir la calidad de servicio desde la perspectiva del cliente. Este modelo postula que existen una serie de dimensiones o criterios distintos que varían según el juicio de los consumidores sobre la calidad del servicio. Es así que la calidad percibida es considerada una variable multidimensional.

Dimensiones de la calidad. El modelo SERVQUAL está basado en cinco dimensiones de la calidad que deben medirse para poder tomar decisiones basadas en su valoración. Estas son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Capítulo II

El problema

2.1. El problema de investigación

Según lo manifestado por Suarez (2015) en la investigación El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao. Empleó un estudio del tipo descriptivo-correlacional, de diseño no experimental-transversal. Tuvo por objetivo medir el nivel de calidad del servicio en el centro de idiomas, con una muestra de 374 alumnos, el investigador llegó a la conclusión que el referido modelo indicó el nivel de calidad del servicio del centro de idiomas, debido a que obtuvo un promedio de 3,39 respecto al cuadro previsto en el estudio, además un nivel bajo de 48,4 % y nivel medio de 32,6 % de aceptación en la calidad del servicio.

Según lo manifestado por Zegarra (2013) en su estudio Influencia de la gestión de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente del operador turístico Mauchik Tours, utilizó un estudio de tipo descriptivo-correlacional, no experimental de corte transversal, de método inductivo–deductivo, histórico y estadístico, empleó una muestra aleatoria simple de 335 turistas. Su objetivo fue establecer de qué manera influye la gestión de calidad del servicio en la satisfacción del cliente del operador turístico un nivel de aceptación bajo del 51 % y moderado del 22, 3%. El estudio llegó a la conclusión que la gestión de la calidad del servicio operador turístico influye positivamente en la satisfacción de sus clientes.

2.1.1. Descripción de la realidad problemática

Es necesario abordar la relación que existe entre la calidad del servicio que proporcionan los funcionarios de la UGEL y su impacto en la satisfacción de sus más directos usuarios que son los docentes de su zona de influencia. En este sentido se percibe un descontento de parte de estos últimos en varias UGEL del País que se corrobora en la UGEL Chucuito-Juli.

La gestión administrativa adopta una importancia crucial en todo el país por su incidencia sobre los trabajadores que conducen los programas de enseñanza-aprendizaje de manera directa con los estudiantes, y por tanto, impacta en la calidad del aprendizaje y los logros educativos en el área de influencia de la actividad educativa de cada UGEL en la Regiones.

El presente proyecto de investigación está motivado por la percepción de una gran diversidad en el manejo de los CE y de las conductas docentes por las autoridades que se evidencia en la calidad del servicio, de manera directa frente al estudiante y de manera indirecta frente a los padres de familia y la comunidad en que se desarrolla el proceso educativo.

En un sondeo informal realizado entre docentes y trabajadores de la UGEL Chucuito-Juli se hallan las siguientes situaciones que se han ido verificando como indicios de la existencia de una problemática a solucionar, después de ser estudiada:

- Mucho tiempo de espera para las respuestas a las solicitudes.
- La falta de motivación de los empleados.
- Empleados mal entrenados sin herramientas para resolver problemas.

- La contratación de personas erróneas frente a los cargos.
- La falta de voluntad para hacer un esfuerzo adicional para los usuarios.
- Poco o ningún seguimiento de la labor administrativa de los trabajadores.
- Escasa habilidad para escuchar y para la comprensión de los problemas.

Siendo probablemente éstos algunos de los elementos que influyen en la calidad de la atención al docente y a la comunidad por parte de los funcionarios y personal de la UGEL. Por lo que es muy necesario y urgente investigar los factores que ahondan con mayor fuerza en este problema y arribar así a dar algunas alternativas de solución para mejorar la forma de actuar de los integrantes de las sedes administrativas hacia un cambio de actitud en la Gestión del sector en la UGEL Chucuito-Juli.

El concepto central de nuestra materia es la calidad del servicio en su forma operativa que permita la elaboración de escalas para su medición, pero de manera específica a los servicios de atención a usuarios. La aparición de estos instrumentos de medida ha permitido crear una línea de investigación en torno a la calidad de los servicios con poca incidencia en el grupo de los trabajadores del Sector Educación.

Sin embargo, la naturaleza intangible de los servicios dificulta la utilización de indicadores objetivos de la calidad del servicio. Los usuarios no solo evalúan la calidad técnica (la calidad física de lo que reciben) sino también la forma en que la reciben o calidad funcional.

Existen algunos indicadores que tradicionalmente se han venido empleando en las empresas para medir la calidad de servicio, tales como los índices de quejas y reclamaciones, o las opiniones en contacto con el cliente por lo que la medición de la calidad de servicio debe realizarse fundamentalmente mediante la consulta al cliente, ya que es el único que realmente puede valorarla. (L. Leonard, R. Bennet, & W. Brown, 2008)

Tabla de fallas

Tomando como punto de referencia un diagnóstico realizado, se ha tabulado el impacto de cada uno de los factores en base a su criterio de frecuencia.

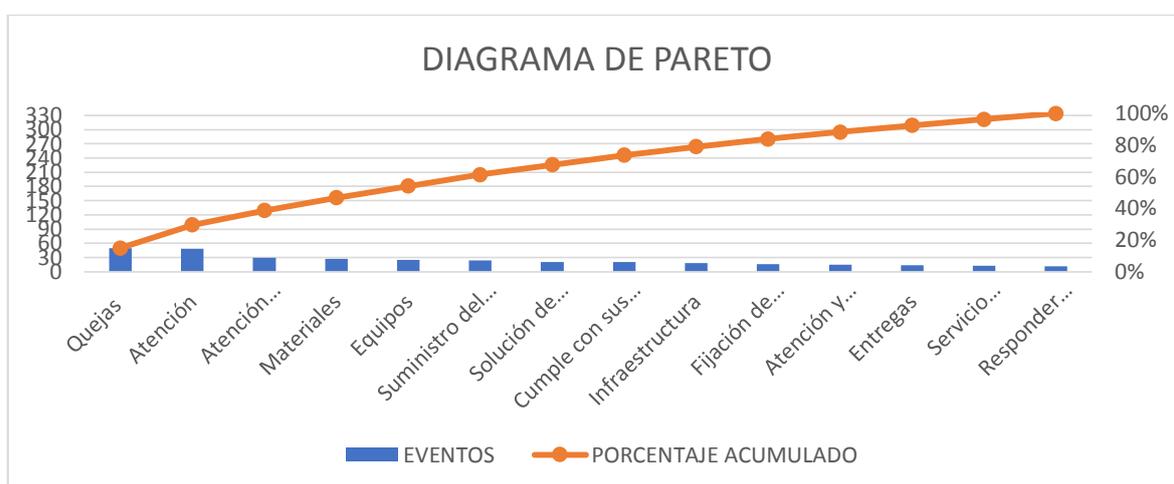
Los eventos que se muestra en la tabla de fallas quedaron reportados a escala de 1 a 50.

FACTORES	EVENTOS	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Quejas	50	15%	15%
Atención	49	15%	30%
Atención individualizada	30	9%	39%
Materiales	27	8%	47%
Equipos	25	7%	54%
Suministro del servicio	24	7%	61%
Solución de problemas	21	6%	68%
Cumple con sus promesas	20	6%	74%
Infraestructura	18	5%	79%
Fijación de precios	16	5%	84%
Atención y prontitud	15	4%	88%
Entregas	14	4%	93%
Servicio personalizado	13	4%	96%
Responder preguntas	12	4%	100%
TOTAL	334		

Fuente: Elaboración propia

Diagrama de Pareto

El siguiente gráfico organiza los datos con un orden descendente de izquierda a derecha que permite asignar prioridades y así dar paso a tratar los problemas más relevantes.



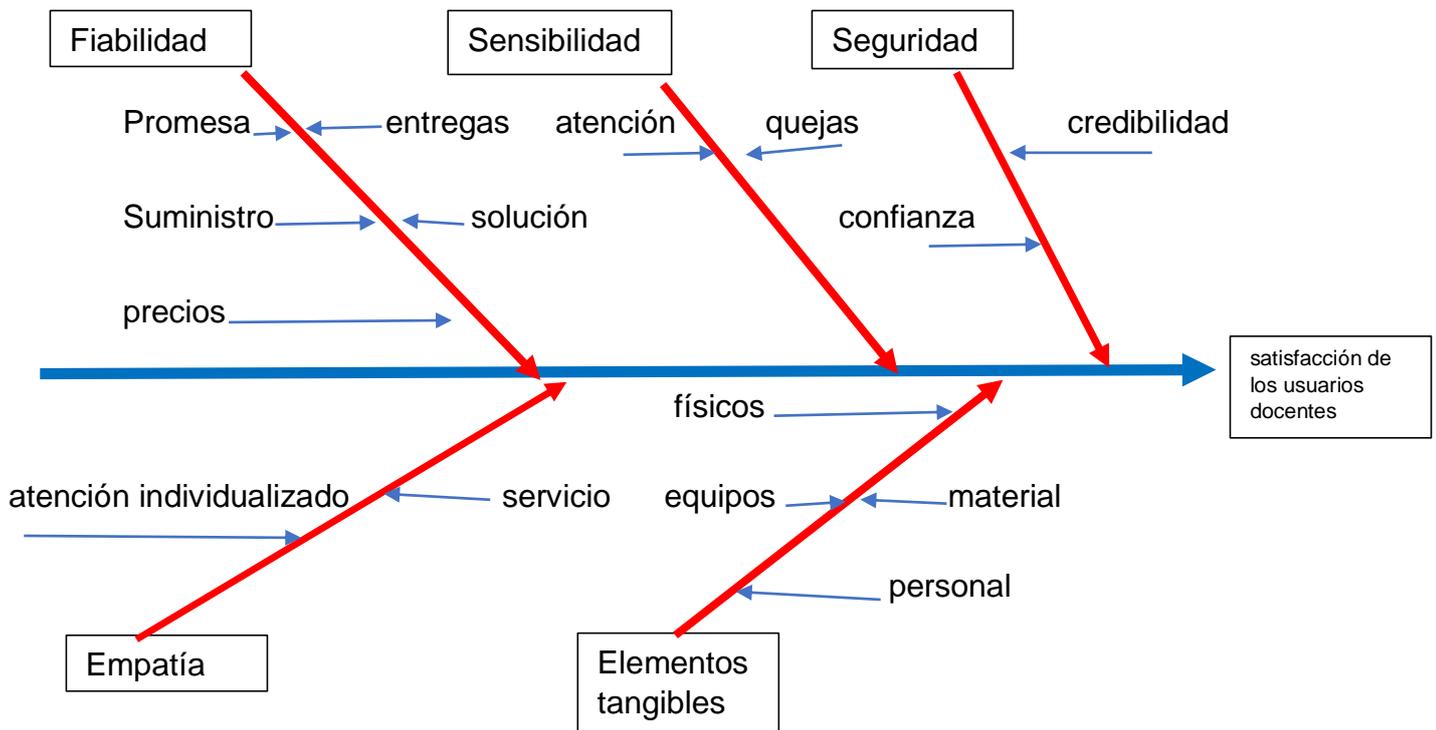
Fuente: Elaboración propia

En el diagrama de Pareto se reporta que las principales causas que representan el 80% serían los siguientes: Quejas, Atención, Atención individualizada, Materiales, Equipos, Suministro del servicio, Solución de problemas, Cumple con sus promesas, Infraestructura.

Diagrama de Ishikawa

Se grafica la incidencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios docentes, mediante el diagrama del Ishikawa que se representa a continuación:

Diagrama de Ishikawa



Fuente: Elaboración propia

El modelo Servqual agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio (ZEITHAML, BITNER y GREMLER, 2009):

- **Fiabilidad:** Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.
- **Sensibilidad:** Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.
- **Seguridad:** Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

- **Empatía:** Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.

- **Elementos tangibles:** Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.

Formulación del problema

Problema Principal:

¿Cómo incide la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios docentes según el modelo SERVQUAL en la UGEL Chucuito-Juli de la Región Puno, en el período 2016?.

Problemas Específicos:

¿Cuál es el grado de satisfacción que tienen los usuarios docentes acerca del servicio que ofrece el personal de la Ugel Chucuito-Juli en referencia a las dimensiones del modelo SERVQUAL?.

¿Cuál es la percepción de los usuarios docentes sobre los servicios en la UGEL Chucuito-Juli en base a las dimensiones de calidad del modelo SERVQUAL?

¿Cuáles son las alternativas para mejorar la calidad de servicio para los usuarios docentes en la UGEL Chucuito -Juli de la Región Puno?

2.2. Objetivos de la investigación

2.2.1. Objetivo General

Evaluar la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios docentes según el modelo SERVQUAL en la UGEL Chucuito-Juli de la Región Puno, en el período 2016.

2.2.2. Objetivos Específicos:

Determinar el grado de satisfacción que tienen los usuarios docentes acerca del servicio que ofrece el personal de la Ugel Chucuito-Juli en referencia a las dimensiones del modelo SERVQUAL.

Precisar la percepción de los usuarios docentes sobre los servicios en la UGEL Chucuito-Juli en base a las dimensiones de calidad del modelo SERVQUAL.

Proponer las alternativas para mejorar la calidad de servicio para los usuarios docentes en la UGEL Chucuito -Juli de la Región Puno.

2.3. Hipótesis y las Variables

2.3.1. Las Hipótesis

Hipótesis Principal:

La calidad de servicio produce una baja satisfacción de los usuarios docentes según el modelo SERVQUAL en la UGEL Chucuito-Juli de la Región Puno, en el período 2016.

Hipótesis Específicas:

El grado de satisfacción que tienen los usuarios docentes es deficiente acerca del servicio que ofrece el personal de la Ugel Chucuito-Juli en referencia a las dimensiones del modelo SERVQUAL.

La percepción de los usuarios docentes sobre los servicios es baja en la UGEL Chucuito-Juli en base a las dimensiones de calidad del modelo SERVQUAL.

Las alternativas para mejorar la calidad de servicio son altas para los usuarios docentes en la UGEL Chucuito -Juli de la Región Puno.

2.3.2. Variables

Tabla 1: Operacionalización de variables

Variable independiente.

- CALIDAD DE SERVICIO

- Indicadores:

- Fiabilidad.
- Capacidad de respuesta.
- Seguridad.
- Empatía
- Elementos tangibles

Variable Dependiente.

- SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DOCENTES

- Indicadores:

- Nivel de Satisfacción.
- Cumplimiento de las expectativas

Capítulo III

Metodología

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

La presente investigación es descriptiva tiene como propósito describir las características de un determinado fenómeno, concepto, categoría o variable en un contexto en particular. Hernández, Fernández y Baptista (1997).

3.1.2. Diseño de Investigación

El diseño aplicado en la investigación es el **No Experimental Transeccional**.

De acuerdo al concepto se tiene que: “los diseños no experimentales transeccionales recopilan los datos en un momento único, con el fin de describir variables y analizar la incidencia en un momento dado”. (Sampieri. fc. bl,. 2010, p. 154).

3.2. Método de investigación

Se utilizó el Método cuantitativo, recoge información empírica de cosas o aspectos que se pueden contar, pesar o medir, objetiva y que por su naturaleza siempre arroja números como resultados. Su diseño incluye la formulación de hipótesis que se traducen en variables, las que a su vez se traducen en indicadores cuantificables. La investigación termina con datos numéricos. Es muy fuerte en

cuanto a la precisión acerca del fenómeno mismo, pero es débil en cuanto al papel del contexto o ambiente en la generación de esos datos.

3.3. Población y Muestra

3.3.1. Población

Según Salkind (1998). “Una población es un grupo de posibles participantes al cual usted desea generalizar los resultados del estudio” (p. 96).

La Población total de los maestros en la provincia es de 1558 docentes, según INEI (DGI-DRE Puno) Para la presente investigación la población está determinada por los docentes usuarios de los servicios que brinda la UGEL Chucuito-Juli. Según datos obtenidos de las propias oficinas el promedio aproximado de los usuarios de la UGEL es de 300 docentes por mes.

3.3.2. Muestra

La muestra estuvo constituida por 53 docentes del área de influencia de la UGEL. Se realizará un muestreo no probabilístico, de tipo intencional del investigador. Consignado los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión:

- Docentes pertenecientes a la UGEL Chucuito-Juli, Región Puno.
- Docentes nombrados.
- Edades de 20 a 65 años.
- Ambos géneros.

Criterios de exclusión:

- Docentes de otras UGEL o provincias.
- Docentes de reemplazo temporal o jubilados.
- Estudiantes e internos de educación.

Unidad de análisis: Docentes de la UGEL Chucuito Juli.

3.4. Técnicas de recolección de datos

Para el presente estudio se utiliza la técnica de la encuesta para la evaluación de la calidad de servicio en la UGEL Chucuito-Juli de la Región Puno.

3.4.1 Encuesta. Es la principal técnica utilizada en la presente investigación teniendo en cuenta las recomendaciones del estudio desarrollado para los cuestionarios del modelo SERVQUAL.

3.5. Confiabilidad

La confiabilidad tipo consistencia interna se refiere al grado en que los ítems, puntos o reactivos que hacen parte de una escala se correlacionan entre ellos, la magnitud en que miden el mismo constructo. (Hebson, 2001). Los valores son aceptables cuando son iguales o superiores a $\alpha=0,70$ y menores o iguales a $\alpha=0,95$. Ver anexo

N:	ESPECIALISTA	PUNTAJE (%)
01	ACOSTA SOLORZANO, Williams Fernando	95
02	ESCOBEDO APESTEGUI, Franklin Macdonald	95
03	PULIDO LEON, Zonia	95
	PROMEDIO	95

Capítulo IV

Resultados y discusión

En el presente capítulo se procederá analizar los resultados obtenidos, producto de la aplicación de los cuestionarios.

4.1. Resultados de encuesta

Aspectos Generales

Tabla 1

Las instalaciones son muy cómodas

Item	Nº	%
Muy en desacuerdo	9	17
En Desacuerdo	9	17
Indiferente	27	50
De acuerdo	8	16
Fuertemente de acuerdo	0	0
Totales	53	100

Fuente: Elaboración en base a Encuesta Propia.

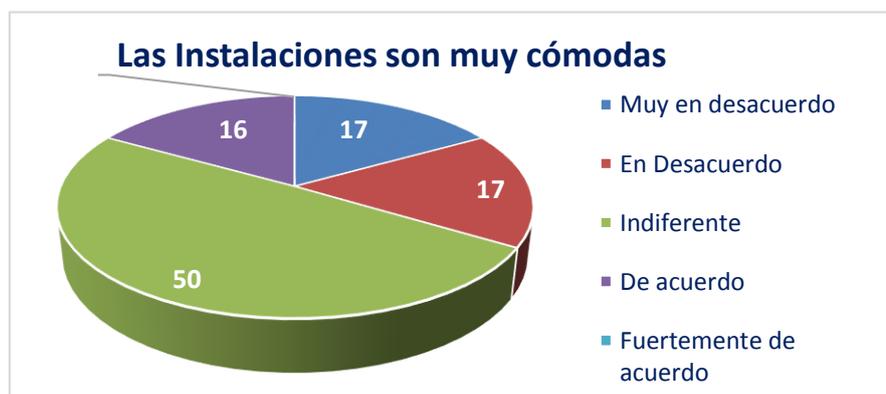


Figura 1. Los usuarios docentes, respecto de la calidad de la dimensión tangible, es decir de la infraestructura de la UGEL, la mitad de ellos son indiferentes pues no consideran importante para una prestación de servicios de óptima calidad; sin embargo, un 34% (la tercera parte de

encuestados) expresan un desacuerdo claro. Los usuarios que aceptan ciertas características de comodidad de las instalaciones para la atención al público usuario constituyen una pequeña proporción alrededor de la sexta parte de la muestra (17%).

Tabla 2

Los equipos utilizados en la UGEL son modernos

Item	Nº	%
Muy en desacuerdo	0	0
Desacuerdo	44	83
Indiferente	9	17
De acuerdo	0	0
Fuertemente de acuerdo	0	0
Totales	53	100

Fuente: Elaboración en base a Encuesta Propia.

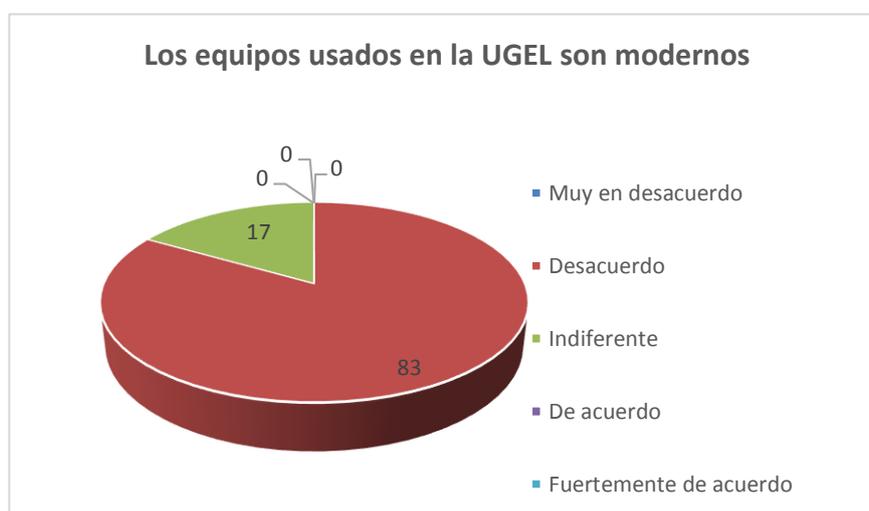


Figura 2. En este cuadro se puede ver que una gran mayoría de usuarios encuestados (83%) consideran que los equipos de oficina usados para la atención al público son obsoletos; la opinión del resto (El 17% restante) reafirma que se debe efectuar un recambio

tecnológico especialmente en los equipos informáticos como computadoras, impresoras, etc.

Esta observación se refiere, posiblemente a la necesidad de informatizar los datos de los usuarios docentes, estudiantes, etc. Como na mejora de los servicios de la UGEL, Aun cuando el área de Planillas ya cuenta con este aspecto, pero en base a maquinas no actualizadas.

Tabla 3

Las instalaciones físicas son atractivas y aptas para un buen servicio.

Item	Nº	%
Muy en desacuerdo	9	17
Desacuerdo	17	33
Indiferente	17	33
De acuerdo	9	17
Fuertemente de acuerdo	0	0
Totales	53	100

Fuente: Elaboración en base a Encuesta Propia.

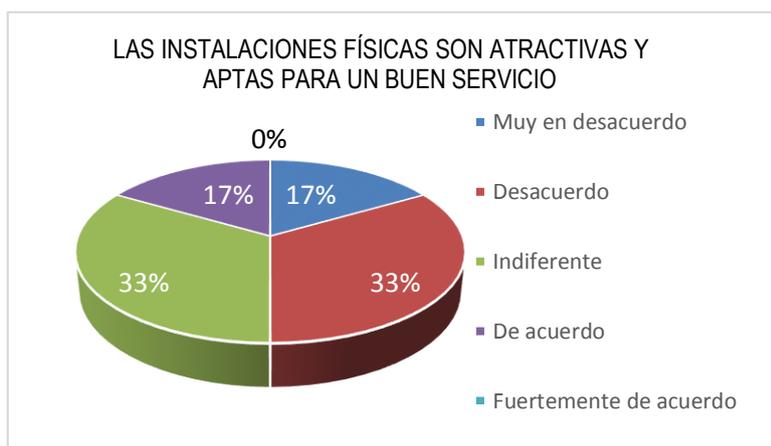


Figura 3. En el presente gráfico y tabla sobre la percepción de las instalaciones físicas, si estas son atractivas y aptas para un buen servicio, la mitad de los encuestados (Muy en desacuerdo 17% y en

desacuerdo 33%) consideran poco atractivas o aptas para para que exista un servicio de buena calidad. Solo una sexta parte de los docentes cree que si cumplen un papel positivo es ese sentido, ya que un tercio de ellos (33%) manifiestan indiferencia frente a este para crear las condiciones adecuadas de trabajo en beneficio de los usuarios del sector educación.

Tabla 4

Los materiales para el servicio (folletos, etc) son atractivos.

Item	Nº	%
Muy en desacuerdo	0	0
Desacuerdo	35	66
Indiferente	9	17
De acuerdo	9	17
Fuertemente de acuerdo	0	0
Totales	53	100

Fuente: Elaboración en base a Encuesta Propia.

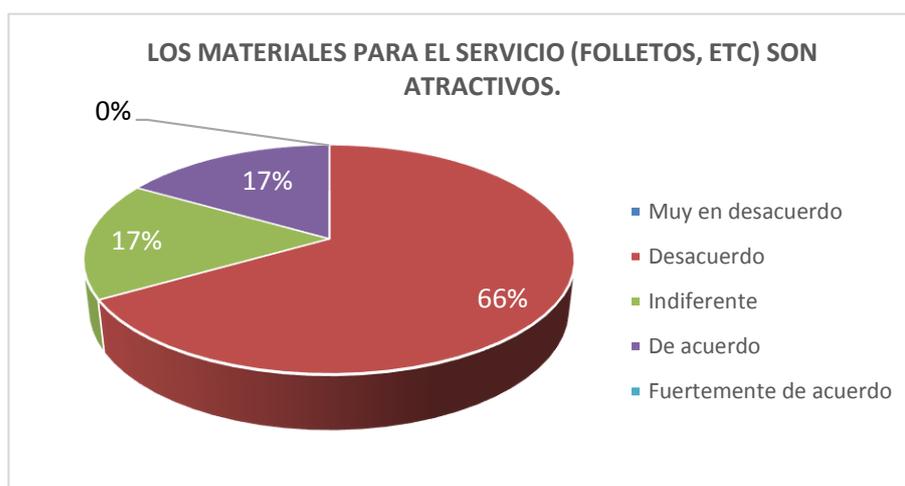


Figura 4. Un elemento para lograr buena calidad en el servicio público es la naturaleza y aspecto de los materiales que lo acompañan. Sobre este punto los usuarios consultados en un 67% (dos tercios) rechazan las actuales condiciones que ofrecen los folletos y formatos que podían agregar eficiencia al trabajador que atiende en la UGEL, los docentes que creen que si se presentan en buenas condiciones estos materiales son menos de la quinta parte (17%) y quienes no toman lo consideran importante es también el 17%.

Tabla 5

El nivel de conocimiento de la persona que lo atendió es adecuado

Item	Nº	%
Muy en desacuerdo	9	17
Desacuerdo	26	49
Indiferente	9	17
De acuerdo	9	17
Fuertemente de acuerdo	0	0
Totales	53	100

Fuente: Elaboración en base Encuesta Propia.

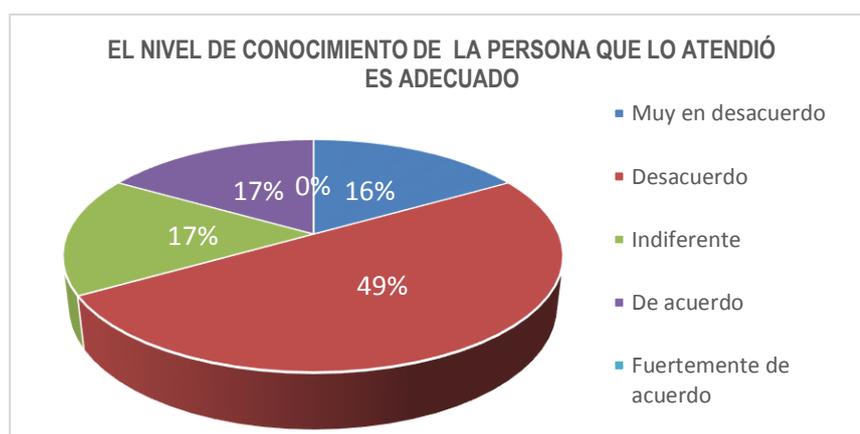


Figura 5. En esta tabla y gráfico se puede percibir que la mitad los usuarios consideran el nivel de conocimiento de la persona que lo atendió es inadecuado, lo que sumado a aquellos que creen que el servicio es muy inadecuado suman un 66%. Este dato obliga a la ejecución de cursos o eventos de capacitación y entrenamiento un tanto urgentes.

Por otro lado, las personas que están de acuerdo con el servicio, en el nivel actual, son una sexta parte del total; la misma proporción que aquellos encuestados que les parece un hecho indiferente para la calidad del servicio que los empleados sean personas con conocimientos de su cargo.

Tabla 6

Hay buena disposición de los empleados para ayudar y proporcionar el servicio.

Item	Nº	%
Muy en desacuerdo	0	0
Desacuerdo	17	32
Indiferente	27	51
De acuerdo	9	17
Fuertemente de acuerdo	0	0
Totales	53	100

Fuente: Elaboración en base a Encuesta Propia.

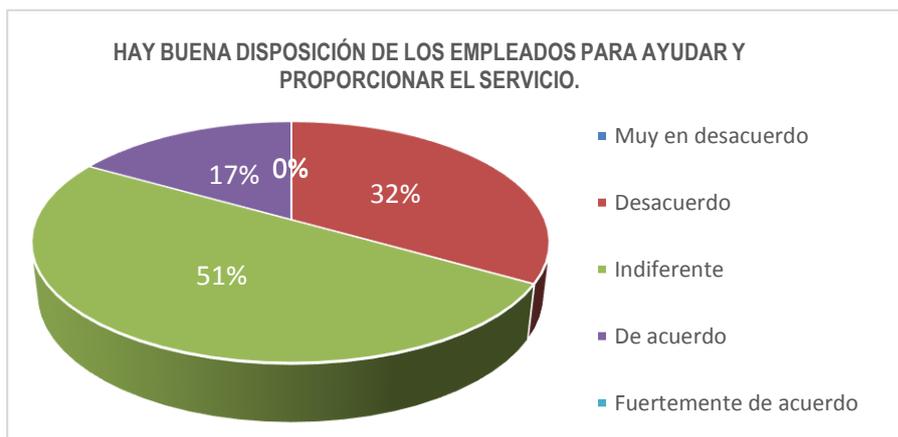


Figura 6. En el presente cuadro los usuarios se refieren a otro aspecto importante de la dimensión de la seguridad: la buena disposición de los empleados para ayudar y proporcionar el servicio. La mayoría de los usuarios, una tercera parte (32%) expresan que los empleados no tienen una disposición positiva para hacer su trabajo o ayudar a los docentes que acuden a la UGEL, frente a solo 17% que creen lo contrario. Lo notorio de los resultados de la encuesta en este aspecto de la buena disposición para el servicio es que a la mitad de los entrevistados les es indiferente el tema lo que implica que consideran este factor como prescindible o, de lo contrario, ya se han habituado a una falta de atención a la necesidad de ayuda y un servicio que podría, eventualmente, ser deficiente.

Tabla 7

El comportamiento de los empleados inspira confianza y seguridad

Ítem	Nº	%
Muy en desacuerdo	0	0
Desacuerdo	17	32
Indiferente	14	26
De acuerdo	22	42
Fuertemente de acuerdo	0	0
Totales	53	100

Fuente: Elaboración en base a Encuesta Propia.

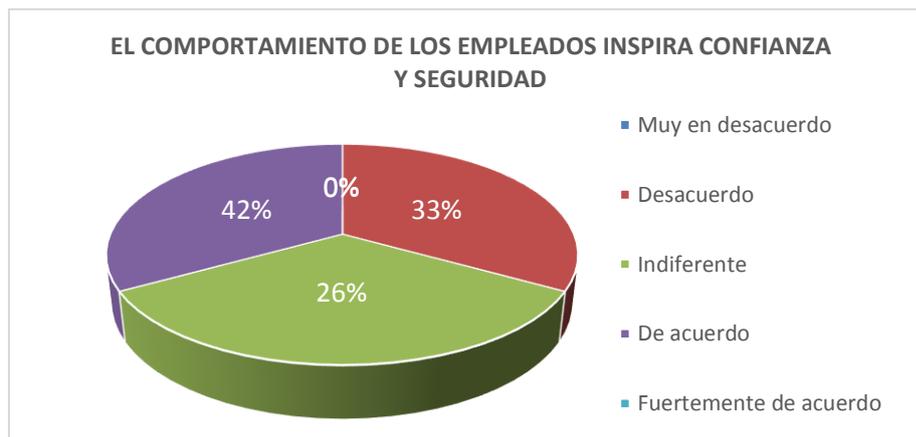


Figura 7. En el presente cuadro se puede percibir que los usuarios en número apreciable (42%) están de acuerdo en que el comportamiento de los empleados inspira confianza y da seguridad para la atención de sus asuntos, quienes rechazan esa posición son una tercera parte (32%) y los indiferentes son en menor número, son el 26%.

Es notorio que no hay nadie que se ubique en “fuertemente de acuerdo”, lo que puede significar que la atención en este aspecto no se acerca a la excelencia.

Tabla 8

Los horarios de atención son convenientes

Item	Nº	%
Muy en desacuerdo	0	0
Desacuerdo	27	50
Indiferente	17	33
De acuerdo	9	17
Fuertemente de acuerdo	0	0
Totales	53	100

Fuente: elaboración en base a encuesta propia.

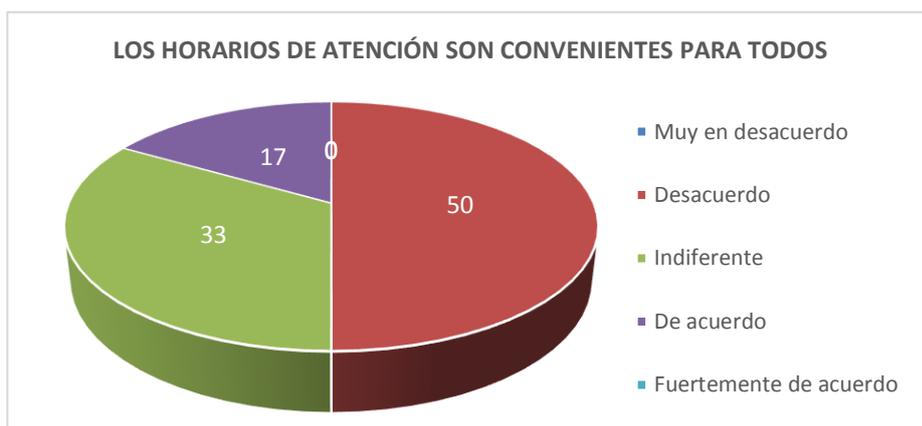


Figura 8. Según estos resultados hay un descontento con respecto a los horarios de atención al público ya que la mitad de los usuarios están inconformes con la programación actual. Si no tomamos en cuenta a los indiferentes solo hay un 17% de los encuestados que aceptan la situación actual. Este aspecto del servicio es de una altísima importancia para la calidad del servicio, puesto que tiene que ver con la coherencia entre la disponibilidad de horas de los usuarios y la necesidad, a veces imperiosa, de realizar sus trámites en la UGEL.

Tabla 9

El tiempo de atención personal es aceptable

Ítem	Nº	%
Muy en desacuerdo	0	0
Desacuerdo	19	36
Indiferente	12	23
De acuerdo	22	41
Fuertemente de acuerdo	0	0
Totales	53	100

Fuente: Elaboración en base a Encuesta Propia.

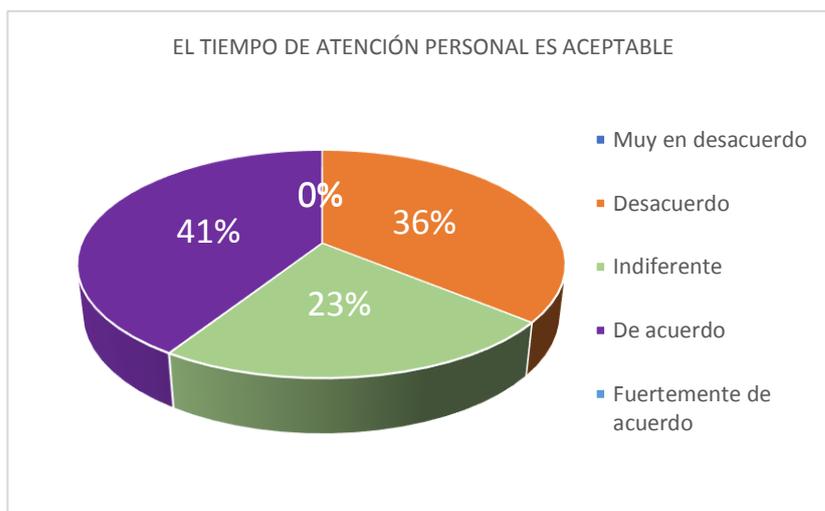


Figura 9. Es evidente que la duración de la atención que recibe el usuario, de manera personalizada, hace más eficiente el servicio y aumenta el grado de satisfacción personal de los docentes. En este caso el 41% de encuestados acepta el tiempo que le dedican en la UGEL, para el 23% es indiferente pero para casi otro 40% (36%) el tiempo de atención personalizada que reciben no es la aceptable.

Tabla 10

La atención al usuario es inmediata

Ítem	Nº	%
Muy en desacuerdo	27	50
Desacuerdo	17	33
Indiferente	0	0
De acuerdo	9	17
Fuertemente de acuerdo	0	0
Totales	53	100

Fuente: Elaboración en base a Encuesta Propia.

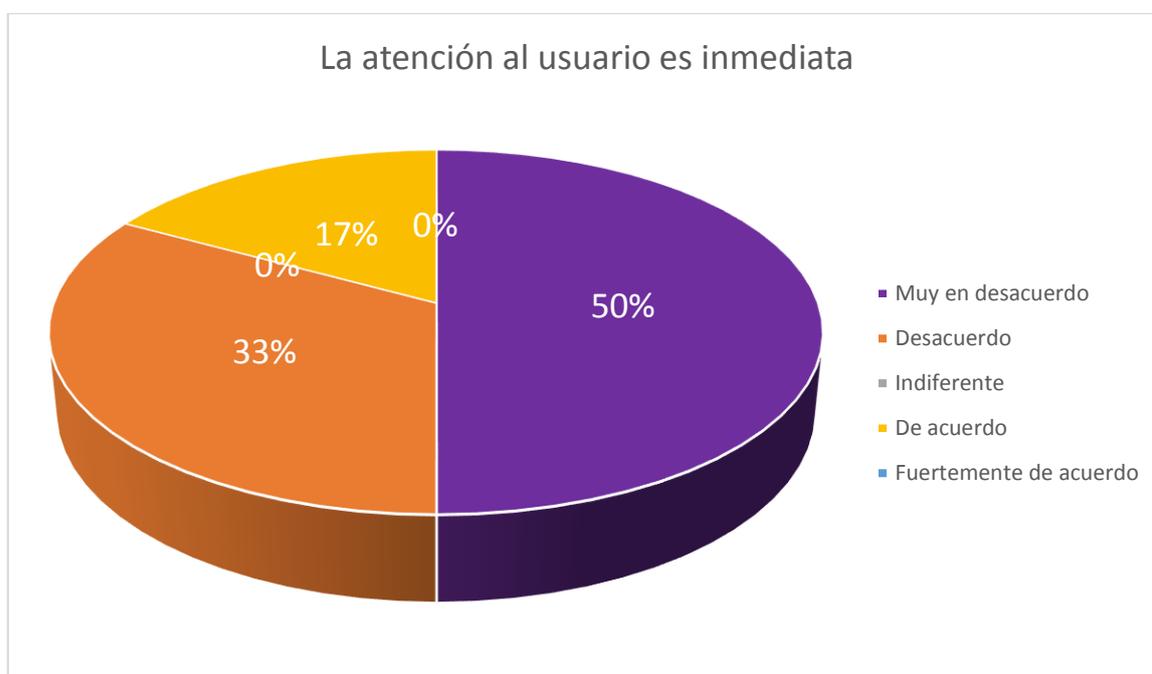


Figura 10. Cuando se le pregunta si la atención que brindan en la UGEL es inmediata (Tiempo de espera corto) un enorme 33% está descontento, con la agravante de que, la mitad del total de usuarios, está muy en desacuerdo, sienten que los hacen esperar demasiado tiempo con el consiguiente daño y molestia. No hay indiferentes en este aspecto y solo un 17% está de acuerdo con el tiempo de espera que tienen que guardar para ser atendidos.

Tabla 11

El empleado realiza bien el servicio desde la primera vez

Ítem	Nº	%
Muy en desacuerdo	9	17
Desacuerdo	27	50
Indiferente	0	0
De acuerdo	17	33
Fuertemente de acuerdo	0	0

Totales	53	100
---------	----	-----

Fuente: Elaboración en base a Encuesta Propia.

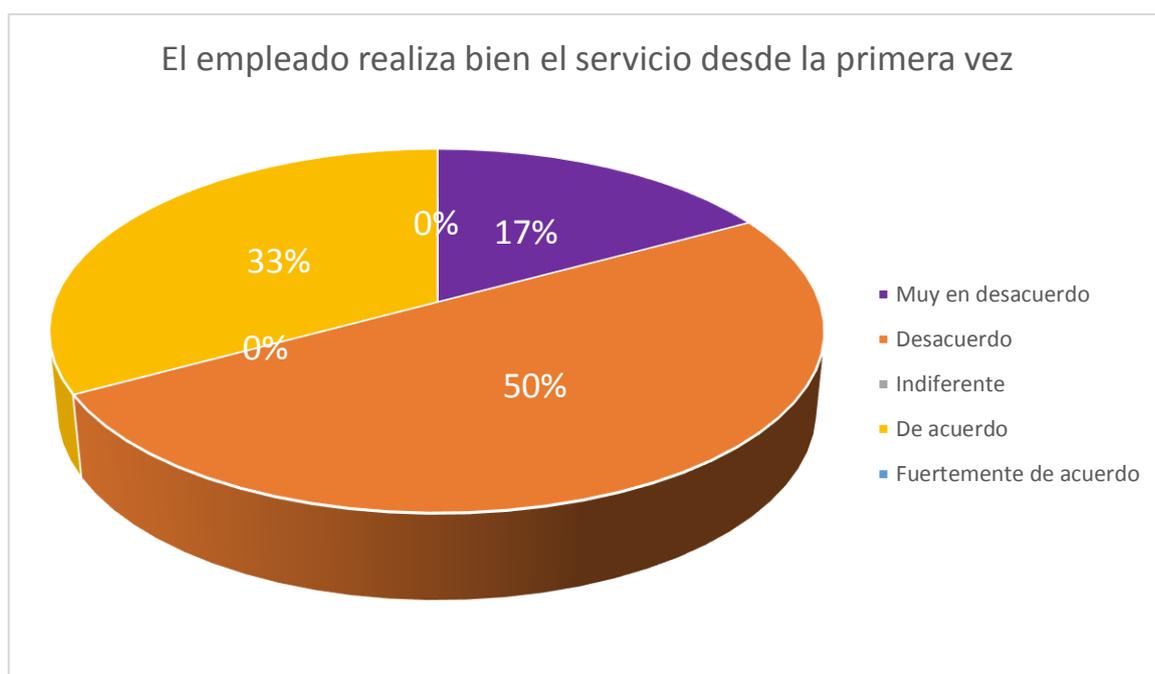


Figura 11. En cuanto a Capacidad de respuesta y ante la propuesta de si “El empleado realiza bien el servicio desde la primera vez”, dos tercios (67%) de los encuestados expresan su desacuerdo o insatisfacción, lo que puede interpretarse como descontento frente a la deficiencia observada. Solo un tercio restante acepta que el empleado realiza bien su labor desde la primera vez que se acude a la UGEL.

Tabla 12

Los resultados son entregados en la fecha que indicaron

Item	Nº	%
Muy en desacuerdo	0	0
Desacuerdo	31	60
Indiferente	11	20
De acuerdo	11	20
Fuertemente de acuerdo	0	0
Totales	53	100

Fuente: Elaboración en base a Encuesta Propia.

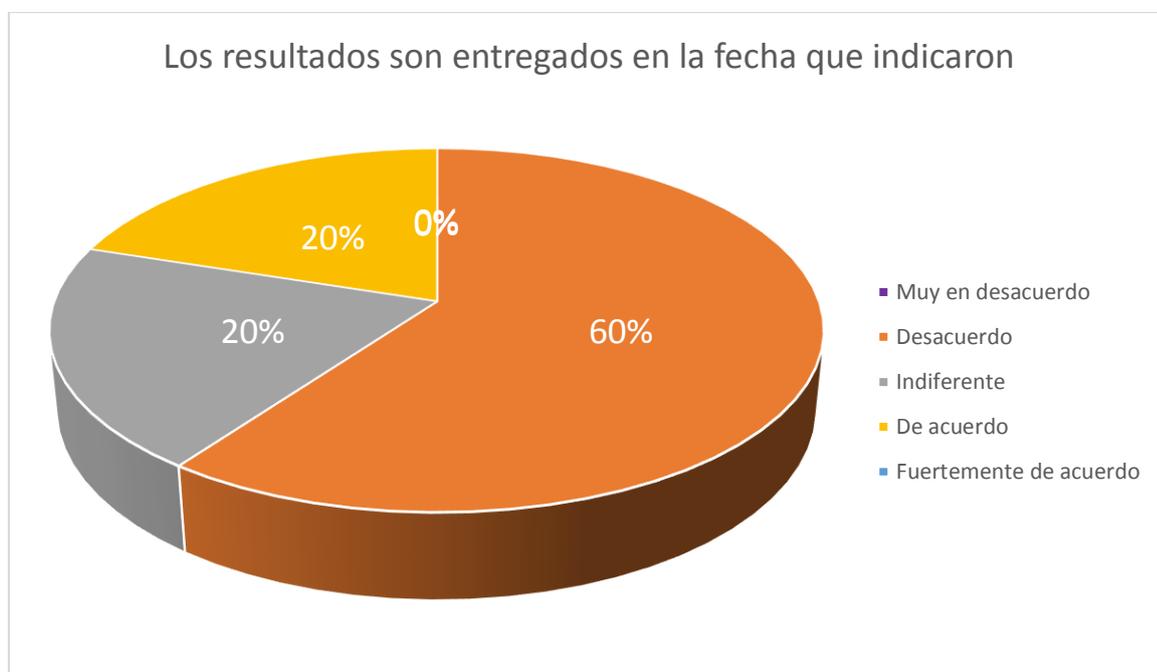


Figura 12. Aquí se registra la “capacidad para prestar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa” de parte de los empleados. Los usuarios están en su absoluta mayoría en desacuerdo con la manera predominante en la UGEL (60%), quienes están de acuerdo son muy pocos, el 20%, lo que implica que es urgente las acciones necesarias

para variar esta deficiencia en beneficio de los docentes y otros usuarios de esta oficina.

Tabla 13

Se ve habilidad en el servicio, tal como: eficiencia, solución de problemas.

Ítem	Nº	%
Muy en desacuerdo	0	0
Desacuerdo	17	33
Indiferente	22	40
De acuerdo	14	27
Fuertemente de acuerdo	0	0
Totales	53	100

Fuente: Elaboración en base a Encuesta Propia.

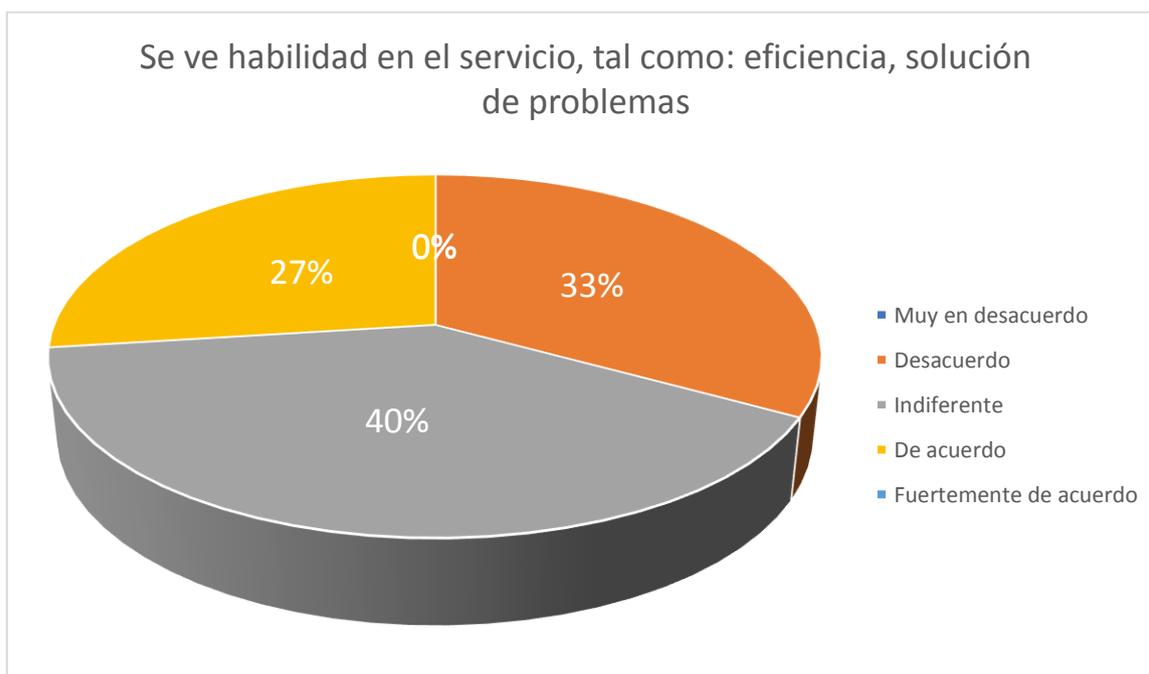


Figura 13. La dimensión Seguridad, es decir los Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza, se ven reflejados en este cuadro y gráfico correspondiente. Sorprendentemente la habilidad y solución de problemas no es considerado de importancia puesto que el 40% de

encuestados se muestra indiferente, un poco menos de una tercera parte de ellos están satisfechos y un 33% no ve habilidad y eficiencia en la solución de sus problemas.

Tabla 14

El empleado se preocupa por los intereses de usuarios

Item	Nº	%
Muy en desacuerdo	0	0
Desacuerdo	28	53
Indiferente	11	20
De acuerdo	14	27
Fuertemente de acuerdo	0	0
Totales	53	100

Fuente: Elaboración en base a Encuesta Propia.

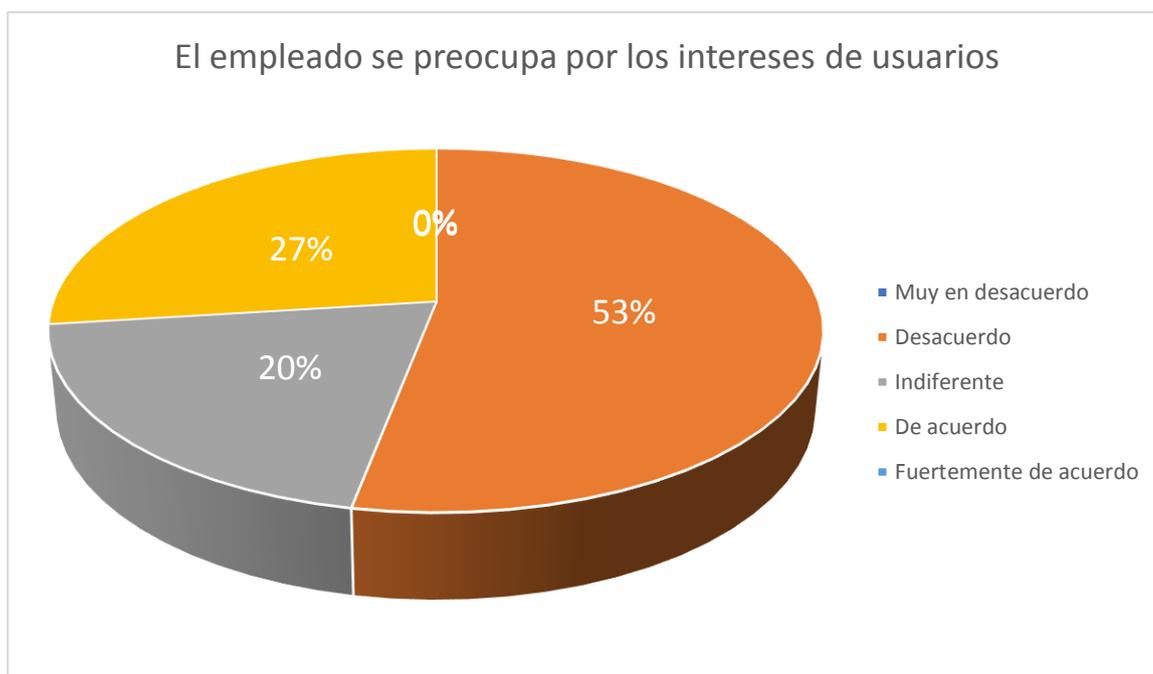


Figura 14. En la presente tabla y gráfico se observa que los usuarios, en su mayoría (53%), no sienten una empatía de parte de los servidores públicos de la UGEL que les pueda satisfacer en sus demandas; se sabe que la dimensión empatía alude a la atención individualizada que prestan

las organizaciones o empresas a sus consumidores o clientes, poniéndose en su lugar para considerar sus expectativas en medio de sus problemas de trabajo y familiares.

Solo un 27% cree que “el empleado se preocupa por los intereses de sus usuarios” y una quinta parte del total de encuestados le es indiferente el tema.

Tabla 15

Es fácil acceder al especialista cuando se requiere su intervención

Item	Nº	%
Muy en desacuerdo	17	33
Desacuerdo	9	17
Indiferente	27	50
De acuerdo	0	0
Fuertemente de acuerdo	0	0
Totales	53	100

Fuente: Elaboración en base a Encuesta Propia.

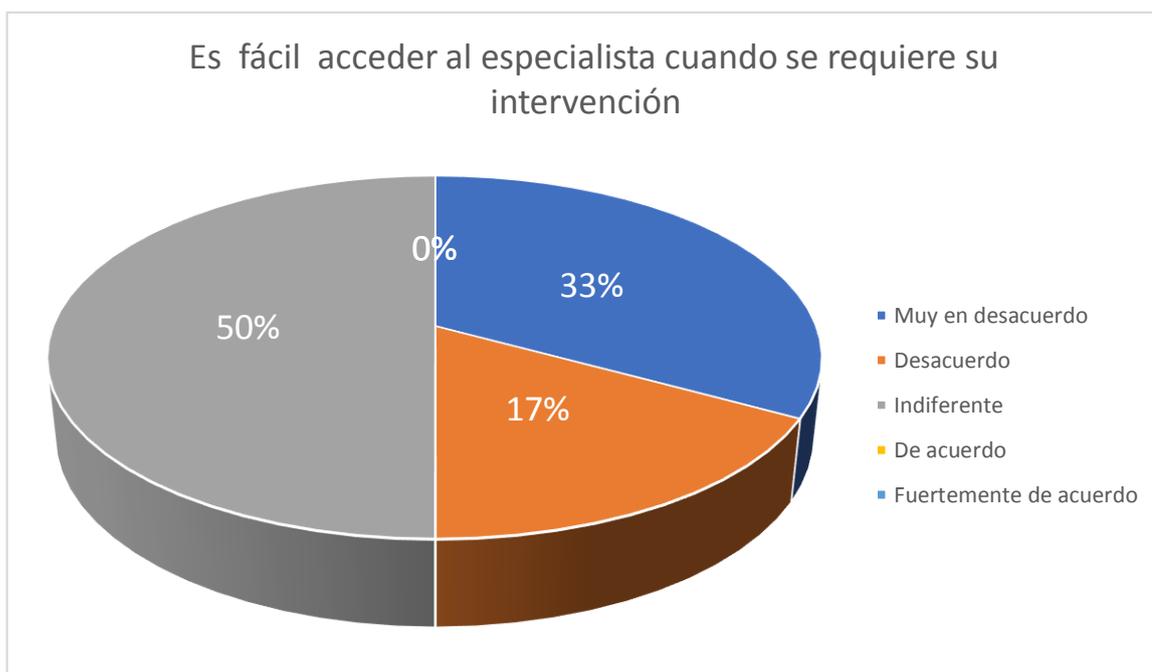


Figura 15. Una alta proporción de trámites en el sector educación son solucionados con la intervención obligatoria de un especialista. La tercera parte de los encuestados (33%) creen que hay mucha dificultad para acceder a un especialista y que este es un problema de suma urgencia a solucionar.

Si a ello le sumamos los que ven que este es un problema, aunque no crítico, hacen un 17% del total. Otro 50% son los indiferentes ante el problema.

No hay discusión posible sobre la urgencia de poner fin a esta irregularidad en la prestación de los servicios a los docentes y a otros usuarios en esta UGEL.

Tabla 16

¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto a la amabilidad en la atención brindada?

Item	Nº	%
Muy Insatisfecho	0	0
Insatisfecho	17	32
Normal	36	68
Satisfecho	0	0
Muy satisfecho	0	0
Totales	53	100

Fuente: Elaboración en base a Encuesta Propia.

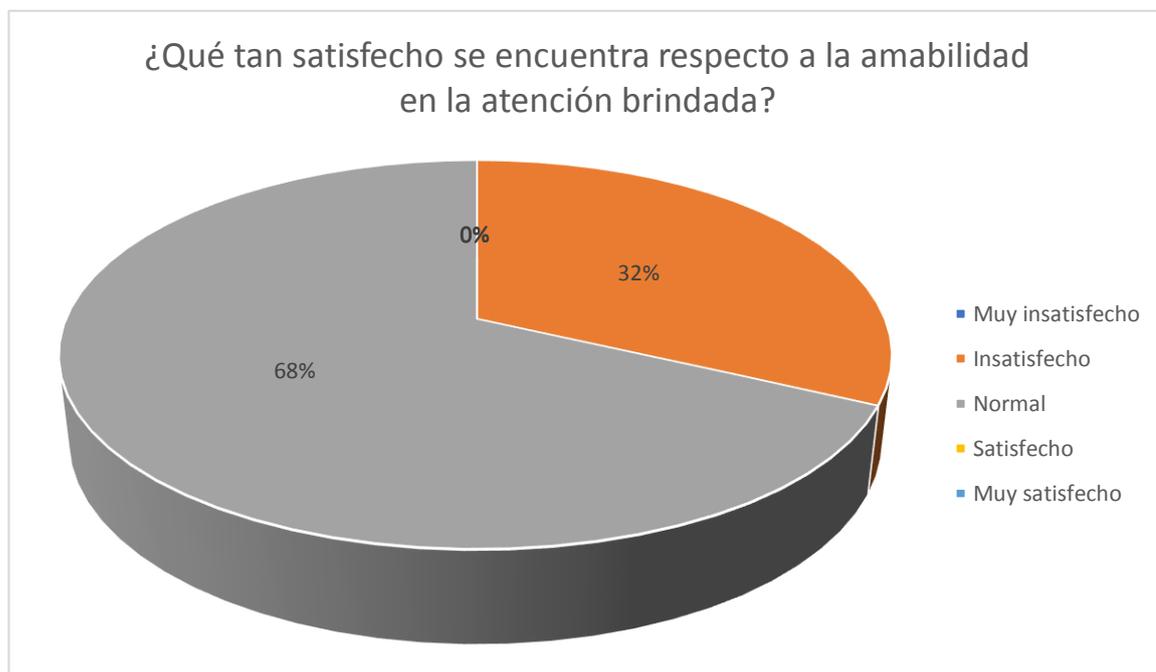


Figura 16. En las instituciones públicas la calidad del trato al cliente implica mucho en su desarrollo, y en el siguiente gráfico podemos observar que se hallan deficiencias en el mismo. Vemos que dos terceras partes (68%) perciben un trato regular y el tercio (32%) de los encuestados restantes les disgustó hasta cierto punto el trato recibido. Y no se ven a personas que sientan que recibieron una buena atención respecto a la amabilidad.

Concluyendo podemos decir que hay una deficiencia en la atención prestada que necesita ser observada y mejorada para un mejor crecimiento de la institución.

Tabla 17

¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto al servicio brindado en todo el proceso de su consulta?

Ítem	Nº	%
Muy Insatisfecho	0	0
Insatisfecho	27	51
Normal	9	17
Satisfecho	17	32
Muy satisfecho	0	0
Totales	53	100

Fuente: Elaboración en base a Encuesta Propia.

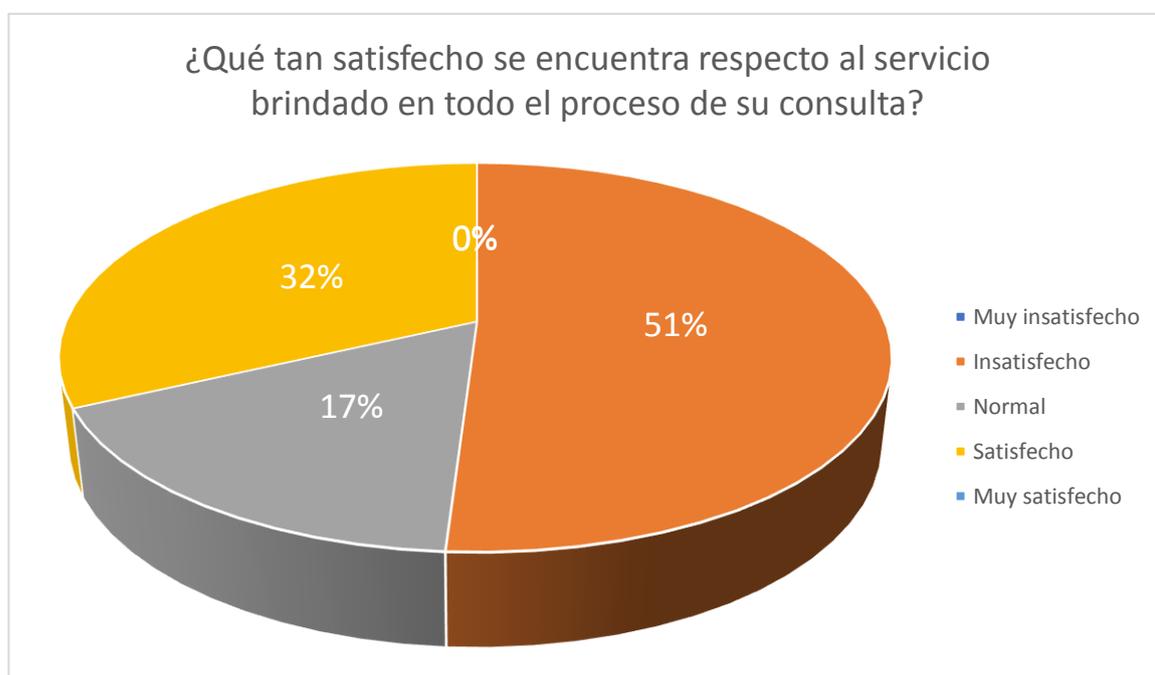


Figura 17. En la tabla presente y el gráfico se expresa a más de la mitad (51%) con insatisfacción respecto al trato total del servicio por parte de la institución. Un (17%) percibe un trato regular y una tercera parte (32%) sienten la atención total como satisfactoria.

Se presenta un porcentaje mayor de individuos que no logran sentirse cómodos con como el proceso ha sido llevado, solo para una minoría de la tercera parte lo sienten como eficiente.

Tabla 18

¿Qué tan satisfecho se encuentra con la dedicación / disposición de la persona que lo atendió?

Item	Nº	%
Muy Insatisfecho	0	0
Insatisfecho	9	17
Normal	35	66
Satisfecho	9	17
My satisfecho	0	0
Totales	53	100

Fuente: Elaboración en base a Encuesta Propia.



Figura 18. Como individuos en el área del servicio, el cómo uno se desenvuelve y busca resolver el problema de la persona que en ese momento se está atendiendo expresa el reflejo de la disposición de la institución como tal. Y respecto a esto, dos terceras partes (66%) percibieron que el esfuerzo hecho por el trabajador en servicio fue bastante regular de lo que ellos esperaba, además vemos que un (17%) consideran que la manera en la que les resolvieron sus necesidades en cuestión fueron buenas y les satisfizo, sin embargo este mismo porcentaje tiene la cantidad de persona que consideran como mal o de poco esfuerzo el trabajo realizado por parte de los trabajadores.

Tabla 19

¿Cómo califica usted la claridad del lenguaje utilizado por la persona que lo atendió?

Ítem	Nº	%
Muy Comprensible	0	0
Comprensible	17	32
Aceptable	36	68
Incomprensible	0	0
Muy incomprensible	0	0
Totales	53	100

Fuente: Elaboración en base a Encuesta Propia.

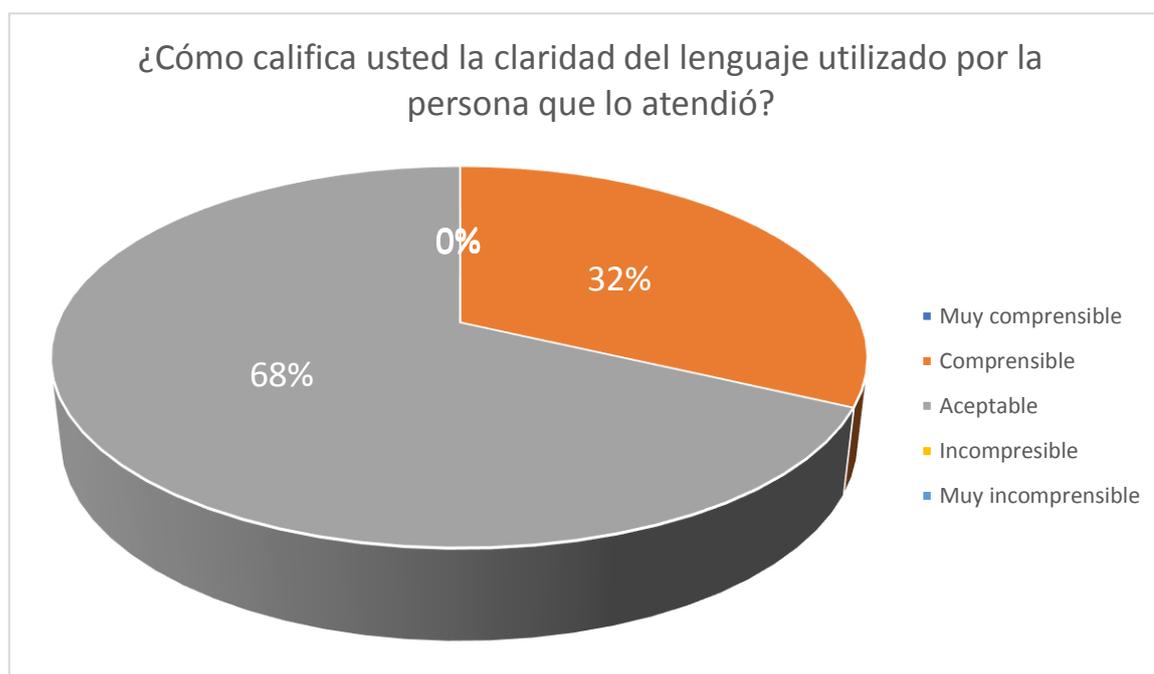


Figura 19. La manera en la que uno comunica permite explicarse de una manera más rápida o presentar trabas para la eficiencia del trabajo. En esto aspecto en el cuadro

se ve que dos terceras partes (68%) encuentran aceptable la manera en el que se le ha informado la información requerido durante su proceso de atención, y se encuentra un aspecto positivo más que es el que la tercera parte restante (32%) perciben como comprensible su atención en el proceso total.

Se presenta un panorama en el que hay una buena comunicación por parte de los servidores, lo cual no implica que no haya aspectos que mejorar al respecto.

Tabla 20

¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto al tiempo dedicado a la atención de su consulta?

Item	Nº	%
Muy Insatisfecho	0	0
Insatisfecho	27	51
Normal	26	49
Satisfecho	0	0
My satisfecho	0	0
Totales	53	100

Fuente: Elaboración en base a Encuesta Propia.



Figura 20. Más de la mitad del total (51%) encontraron insatisfactorio el cómo se manejó el tiempo de su atención ya que sienten de que fue demorado respecto a la espera hasta el momento de su atención y el proceso total del mismo. Y poco menos de la mitad restante (49%) consideraron normal el tiempo invertido en el proceso de atención.

Para una mayor eficiencia y mejor cantidad de trabajo realizada, las distintas instituciones siempre buscarán maneras de reducir el tiempo de trabajo realizado e n determinadas actividades. El porcentaje de insatisfechos e individuos que perciben como normal el tiempo de atención expresa el cómo se maneja la institución tanto a nivel individual como a mayor escala, por lo que son aspectos que ha de estar en observación.

Aportes

Realizando una encuesta para evaluar la calidad del servicio, según la satisfacción de los usuarios docentes, con el modelo SERVQUAL, en la UGEL Chucuito-Juli de la Región Puno, en el período 2019; los resultados presentan la existencia de deficiencias en los diversos aspectos incluidos en el modelo anteriormente dicho, como lo son en los equipos, los atractivos de las instalaciones, folletos y materiales, la capacidad, eficiencia y velocidad del empleado para realizar su trabajo, y la articulación de la empresa respecto a los horarios de atención para con los profesores.

Dentro del modelo SERVQUAL, en el aspecto de elementos tangibles hay una urgencia de modernizar los equipos de trabajo, ya que nos encontramos que el 80% de los profesores que fueron usuarios en la institución los encontraron como altamente deficientes. La necesidad se encuentra en que como se sabe, mientras más antiguas son los aparatos en uso, más probable es que el trabajo total se ralentice o se entorpezca en medio del proceso; estos implican principalmente las computadoras e impresoras, por lo que se sugiere que se busque más modernos equipos para evitar estos problemas.

Luego tenemos el aspecto de seguridad, en él nos encontramos que hay una deficiencia alta en lo que el conocimiento del trabajador respecta, en él un 67% de los usuarios encuestados expresan su disconformidad relacionado a esto. Por lo que se sugiere que se realice una mejor capacitación a cada uno de los empleados, se puede hacer a través cursos complementarios o eventos para este fin. Sugiriéndose finalmente que los empleados sean personas con conocimiento de su cargo.

A continuación tenemos la capacidad de respuesta, el problema principal en este sector es el que los profesores perciben que no hay una atención inmediata, siendo estos un 83%. Se puede deber a distintas causas, en algunos casos se debe a la poca disposición de los trabajadores para con los usuarios, en otro vemos que es responsable la mala organización

de la institución misma para con el número de personas a atender o por último en la demora de la atención individual por parte de los empleados. En un primer punto la apertura de más personal de atención aumentaría el número de personas atendidas a la vez, la agilización de procesos a través de una página web permitiría a los usuarios hacer parte del trámite en ellas por lo que a nivel presencial se reduciría el tiempo de atención individual y por último una mejora en la capacitación al personal para agilizar el proceso de atención individual daría paso a una más eficaz y veloz atención.

En un siguiente punto, la empatía por parte de las empresas para con los usuarios respecto al tiempo ofrecido, observamos que hay una incomodidad en lo que se relaciona al horario de atención general y el tiempo de consulta total individual para los profesores siendo estos un 50% y 51% con resultados negativos. Sobre el primer punto un cambio en el horario de atención en el que mayormente los maestros puedan estar disponibles, sería una facilidad para los mismos para poder asistir a la institución, preferiblemente a partir de las 3 de la tarde debido a que la mayoría de los colegios laboran hasta una hora antes de este horario y sobre la incomodidad de la demora de atención individual, como se mencionó en el punto anterior en capacidad de respuesta, una buena capacitación para poder realizar un trámite ágil y eficazmente mejoraría la eficacia total del proceso.

Por último, el aspecto final a mencionar sobre la calidad de servicio según el modelo SERVQUAL, es la fiabilidad. Los usuarios atendidos han expresado como regular el cómo se ha expresado un lenguaje claro para con el mensaje expresado por parte de los miembros de la institución, y aunque no parece haber mucho problemas para este rasgo, sí es algo a mejorar si se quiere que los personas atendidas puedan desarrollar una buena comprensión sobre el proceso el cuál los involucra. Por lo que se sugiere que se realice un proceso de simplificación de lo que podrían ser explicaciones complejas, también se podría hacer capacitaciones para mejorar lo que sería una mejor expresión verbal y corporal de los trabajadores y así los usuarios puedan tener un mejor entendimiento de lo explicado.

4.2. Contraste de la hipótesis

4.2.1 Hipótesis general

Planteo de hipótesis Principal:

- **Hipótesis Nula (Ho):** La calidad del servicio no produce una baja satisfacción en los usuarios docentes respecto de los estándares SERVQUAL en la UGEL Chucuito-Juli de la Región Puno en 2016.
- **Hipótesis alterna (Ha):** La calidad del servicio produce una baja satisfacción en los usuarios docentes respecto de los estándares SERVQUAL en la UGEL Chucuito-Juli de la Región Puno en 2016.

Regla de contraste:

Para contrastar la hipótesis nula, se aplica la siguiente regla:(Sig. $>0,05$)

Es decir:

Si Sig. valor es mayor a 0,05 se acepta la hipótesis nula Ho.

Si Sig. valor es menor e igual a 0,05 se rechaza la hipótesis nula Ho.

Tabla 21

La calidad del servicio y satisfacción en los usuarios docentes respecto de los estándares SERVQUAL en la UGEL Chucuito-Juli de la Región Puno en 2016.

		Satisfacción en los usuarios
Calidad del servicio	Correlación de Spearman	,269
	Valor p (bilateral)	,000
	n	53

Interpretación

Aplicándose el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo como el valor $p = 0.000 < 0.05$, es decir que se rechaza la hipótesis nula y por consecuencia se acepta la hipótesis alterna.

Por otro lado, se encontró un valor $r=0,269$ que nos indica una correlación con tendencia positiva y una magnitud baja, por lo tanto, a menor calidad del servicio menor será la satisfacción en los usuarios docentes respecto de los estándares SERVQUAL en la UGEL Chucuito-Juli de la Región Puno en 2016.

4.2.2 Contraste de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Planteo de hipótesis

- **Hipótesis Nula (Ho):** Los usuarios docentes perciben que la calidad de los servicios brindados por el personal en la UGEL no es de un nivel deficiente en relación con las dimensiones de satisfacción del modelo SERVQUAL.

- **Hipótesis alterna (Ha):** Los usuarios docentes perciben que la calidad de los servicios brindados por el personal en la UGEL es de un nivel deficiente en relación con las dimensiones de satisfacción del modelo SERVQUAL.

Regla de contraste:

Para contrastar la hipótesis nula, se aplica la siguiente regla: (Sig. $>0,05$)

Es decir:

Si Sig. valor es mayor a 0,05 se acepta la hipótesis nula H_0 .

Si Sig. valor es menor e igual a 0,05 se rechaza la hipótesis nula H_0 .

Tabla 22

Calidad de los servicios y dimensiones de calidad del modelo SERVQUAL.

		Dimensiones de satisfacción
Calidad del	Correlación de Spearman	,073
servicio	Valor p (bilateral)	,042
	n	53

Interpretación

Aplicándose el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo como el valor $p = 0.042 < 0.05$, es decir que se rechaza la hipótesis nula y por consecuencia se acepta la hipótesis alternativa, asimismo, se encontró un valor $r = -0,073$ correlación con tendencia positiva y una magnitud baja, por lo tanto, los usuarios docentes perciben que la calidad de los servicios brindados por el personal en la UGEL es de un nivel deficiente en relación con las dimensiones de satisfacción del modelo SERVQUAL.

Hipótesis específica 2

Planteo de hipótesis

- **Hipótesis Nula (Ho):** Los usuarios docentes de la UGEL Chucuito-Juli no perciben que el servicio recibido tiene características de inferior calidad frente a los estándares del Modelo SERVQUAL.
- **Hipótesis alterna (Ha):** Los usuarios docentes de la UGEL Chucuito-Juli perciben que el servicio recibido tiene características de inferior calidad frente a los estándares del Modelo SERVQUAL.

Regla de decisión:

Para contrastar la hipótesis nula, se aplica la siguiente regla: (Sig. $>0,05$)

Es decir:

Si Sig. valor es mayor a 0,05 se acepta la hipótesis nula Ho.

Si Sig. valor es menor e igual a 0,05 se rechaza la hipótesis nula Ho.

Tabla 23

Servicio y características de calidad frente a los estándares del Modelo SERVQUAL.

		Satisfacción en los usuarios
Servicio	Correlación de Spearman	,158
	Valor p (bilateral)	,047
	n	30

Interpretación

Aplicándose el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo como el valor $p = 0.047 < 0.05$, es decir que se rechaza la hipótesis nula y por consecuencia se acepta la hipótesis alternativa, asimismo, se encontró un valor $r = -0,158$ correlación

con tendencia positiva y una magnitud baja, por lo tanto, los usuarios docentes de la UGEL Chucuito-Juli perciben que el servicio recibido tiene características de inferior calidad frente a los estándares del Modelo SERVQUAL.

Hipótesis específica 3

Planteo de hipótesis

- **Hipótesis Nula (Ho):** No se puede mejorar la naturaleza actual del servicio en la UGEL Chucuito-Juli y mejorar la satisfacción de sus usuarios a través de medidas correctivas.
- **Hipótesis alterna (Ha):** Se puede mejorar la naturaleza actual del servicio en la UGEL Chucuito-Juli y mejorar la satisfacción de sus usuarios a través de medidas correctivas.

Regla de decisión:

Para contrastar la hipótesis nula, se aplica la siguiente regla:(Sig. >0,05)

Es decir:

Si Sig. valor es mayor a 0,05 se acepta la hipótesis nula Ho.

Si Sig. valor es menor e igual a 0,05 se rechaza la hipótesis nula Ho.

Tabla 24

Servicio en la UGEL Chucuito-Juli y satisfacción de sus usuarios a través de medidas correctivas.

		Satisfacción en los usuarios
Servicio	Correlación de Spearman	,360
	Valor p (bilateral)	,002
	n	30

Interpretación

Aplicándose el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo como el valor $p = 0.002 < 0.05$, es decir que se rechaza la hipótesis nula y por consecuencia se acepta la hipótesis alternativa, asimismo, se encontró un valor $r=0,360$ correlación con tendencia positiva y una magnitud moderada, por lo tanto, se puede mejorar la naturaleza actual del servicio en la UGEL Chucuito-Juli y mejorar la satisfacción de sus usuarios a través de medidas correctivas.

Conclusiones

Según los resultados obtenidos en el estudio se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

1.-Que efectivamente la calidad de servicio produce una baja satisfacción en los usuarios docentes respecto de los estándares SERVQUAL en la UGEL Chucuito-Juli de la Región Puno en 2016.

Aplicándose el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo como el valor $p = 0.000 < 0.05$, es decir que se rechaza la hipótesis nula y por consecuencia se acepta la hipótesis alternativa, asimismo, se encontró un valor $r = -0,269$ correlación con tendencia positiva y una magnitud baja, por lo tanto, la calidad del servicio produce una baja satisfacción en los usuarios docentes respecto de los estándares SERVQUAL en la UGEL Chucuito-Juli de la Región Puno en 2016.

2.-Que efectivamente los usuarios docentes perciben que la calidad de los servicios brindados por el personal en la UGEL es de un nivel deficiente en relación con las dimensiones de calidad del modelo SERVQUAL.

Aplicándose el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo como el valor $p = 0.042 < 0.05$, es decir que se rechaza la hipótesis nula y por consecuencia se acepta la hipótesis alternativa, asimismo, se encontró un valor $r = -0,073$ correlación con tendencia positiva y una magnitud baja, por lo tanto, los usuarios docentes perciben que la calidad de los servicios brindados por el personal en la UGEL es de un nivel deficiente en relación con las dimensiones de calidad del modelo SERVQUAL.

3.-Que efectivamente los usuarios docentes de la UGEL Chucuito-Juli perciben que el servicio recibido tiene características de inferior calidad frente a los estándares del Modelo SERVQUAL.

Aplicándose el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo como el valor $p = 0.047 < 0.05$, es decir que se rechaza la hipótesis nula y por consecuencia se acepta la hipótesis alternativa, asimismo, se encontró un valor $r = -0,158$ correlación con tendencia positiva y una magnitud baja, por lo tanto, los usuarios docentes de la UGEL Chucuito-Juli perciben que el servicio recibido tiene características de inferior calidad frente a los estándares del Modelo SERVQUAL.

4.-Que efectivamente se puede mejorar la naturaleza actual del servicio en la UGEL Chucuito-Juli y mejorar la satisfacción de sus usuarios a través de medidas correctivas.

Aplicándose el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo como el valor $p = 0.002 < 0.05$, es decir que se rechaza la hipótesis nula y por consecuencia se acepta la hipótesis alternativa, asimismo, se encontró un valor $r = 0,360$ correlación con tendencia positiva y una magnitud moderada, por lo tanto, se puede mejorar la naturaleza actual del servicio en la UGEL Chucuito-Juli y mejorar la satisfacción de sus usuarios a través de medidas correctivas.

Recomendaciones

- 1.-Evaluar, diseñar, aplicar y verificar un proceso de mejora continua permanente a la calidad del servicio en la UGEL Chucuito-Juli, y así lograr la anhelada satisfacción del usuario en el entorno competitivo actual.

- 2.-Toda institución con altos niveles de satisfacción de los usuarios cuenta también con altos niveles de satisfacción en sus trabajadores, por lo tanto, para que el trabajador se sienta identificado con la UGEL Chucuito-Juli, es adecuado crear un clima de motivación y satisfacción en el trabajo.

- 3.-Se debe brindar asesoramiento en los nuevos procedimientos y tratamientos ofrecidos en la UGEL Chucuito Juli, con la finalidad de que los usuarios tengan conocimiento claro de todos y cada uno de los beneficios y consecuencias de cada gestión.

- 4.-Se recomienda, crear una página web, facebook, twitter, instagram con publicidad, promociones e información, para poder conocer la UGEL Chucuito-Juli.

Referencias bibliográficas

- Albrecht ,K. (1998). *La revolución del Servicio*. 3R Ediciones. Colombia.
- Arredondo, M. (2000). Complejidad de la Satisfacción Laboral. *Signo educativo*. Año14, (Nro. 137).
- Berry, L.L, Bennet, D.R. & Brown, C.W. (1989). Calidad de servicio. Una ventaja estratégica para instituciones financieras. Madrid: Díaz de Santos.
- Bustinza , G. (2014). Tesis *La calidad de servicio y la satisfacción del cliente según el modelo SERVQUAL aplicado a la empresa de transporte Selva Sur Tambopata S.R.Ltda – Sandia*, período 2013.
- Calero, M. (2008). *Constructivismo Pedagógico: teorías y aplicaciones básicas*. Alfaomega Grupo Editor. Lima
- Castillo, R. (2014). *Análisis de la calidad de los servicios y su incidencia en el nivel de satisfacción de los cliente en el restaurante CIS – Frigorífico UNA – de la ciudad de Puno*, período 2011.
- Casassus, J. (2000). *Problemas de la gestión educativa en América Latina (La tensión entre los paradigmas de tipo A y el tipo B)*. Unesco.
- Duchi , M. y Andrade B. (2010). *Los Procesos De Gestión Administrativa Y Pedagógica Del Núcleo "Nataniel Aguirre" De Colomi, Cochabamba-Bolivia*. Universidad Mayor de San Simón de la Ciudad de Cochabamba. Bolivia.
- Ferrebú, J. (2000). *La Gerencia Universitaria Y Las Nuevas Tecnologías De La Comunicación e información. Caso: instituto universitario de*

tecnología de Cabimas. Universidad Rafael Beloso Chacín. Zulia, Venezuela.

Gil, I., Sánchez, M., Berenguer, G., & González-Gallarza, M. (2005). Encuentro de servicio, valor percibido y satisfacción del cliente en la relación entre empresas. *Cuadernos de Estudios Empresariales*, 42-47.

Heskett, J., Sasser, W., & Schlesinger, L. (1997). *The Service-Profit Chain*. New York: Free Press.

Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.

Kotler, P. (1999). *El marketing: cómo crear, ganar y dominar los mercados*. trad. Federico Villegas. Barcelona: Paidós Ibérica.

Leonard , B, David R. B., Carter W. B. (1989). *Calidad de servicio: Una ventaja estratégica para instituciones financieras*. Ediciones Díaz de Santos. Madrid España.

Lovelock, C., (2009), *Marketing de Servicios Personal, Tecnología y Estrategia – Integración de Calidad de Servicio y Productividad*, 6ª Edición, Edit. Pearson Educación; México.

Mamani, Diana J. (2013), *Informe de aplicación práctica: “Niveles de satisfacción del cliente en el Banco de la Nación agencia “A” Juliaca”*.

Ministerio de Educación. (2003) Ley General de Educación. Ley N° 28044 -Art. 63º. Lima.

- Molocho , N. (2010). *Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa UGEL N° 01-Lima Sur-2009*. UNMSM., Lima – Perú.
- Muñoz , A. (1999). *La gestión de calidad total en la administración pública*. Ediciones Díaz de Santos S.A. Madrid. España. Pag 210.
- Oliver, R. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal Of Marketing Research*, 460-469.
- Oliver, R. (1993). A conceptual model of service quality and service satisfaction: compatible goals, different concepts. *Advances in Services Marketing and Management: Research and Practice*, 65-85.
- OCDE , PISA. (2014) *Panorama de la Educación 2013: Indicadores de la OCDE*. 25 Feb 2014. Editorial Santillana, España. 439 págs.
- Oldham, G. R., Hackman, J. R., & Pearce, J. L. (1976) *Condiciones bajo las cuales los empleados responden positivamente para enriquecer el puesto de trabajo*. *Journal of*
- Parasuraman, B. and Zeithaml. (1990) *Un examen empírico de la relación en un modelo de calidad de los servicios extendidos*. *Marketing Science Institute Research Program Series*. Informe N° 90-122.
- Quichca T., Grover ,O., (2012). Tesis: *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular "La Pontificia" del distrito Carmen Alto*. Huamanga Ayacucho.

Ruiz, L. (2011). *Evaluación de la calidad educativa en el nivel secundario desde la perspectiva de los docentes y alumnos. Caso: centro Escolar Campo grande*, Hermosillo, Sonora. México.

Salkind, N.,(1998).*Métodos de Investigación* .Prentice hall. México. En <https://diversidadlocal.files.wordpress.com/2013/07/salkind-cap1.pdf>.

Sampieri, R., et. al. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. DE C.V., 2000. 970-10-1899-0.

Setó, D. (2004). *De la Calidad de Servicio a la Fidelidad del Cliente*. Madrid: ESIC Editorial Madrid. España.

Suarez, J. (2015). El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao Periodo 2011–2012. Callao: Universidad Nacional del callao.

Tisnado I, Jorge R. (2013). *Mejoramiento en los procesos Administrativos de la Ugel N° 01 El Porvenir que contribuya al Desarrollo Educativo de su jurisdicción*. Tesis de licenciado en administración. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Perú.

Valera G., Jorge L. (2012). *Percepción De La Comunidad Sobre La Calidad Del Servicio De Una Institución Educativa De Ventanilla – Callao*. Escuela de postgrado de la Universidad San Ignacio de Loyola Provincia Constitucional del Callao..

Ventura, Z. (2012). Tesis: *Satisfacción laboral en docentes-directivos con sección a cargo de cuatro instituciones de educación inicial pertenecientes a la UGEL 07*. PUCP – Lima.

Zegarra, A. C. (2013). Influencia de la gestión de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente del operador turístico Muchik Tours S.A.C el distrito de Trujillo en el Periodo 2012-2013. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo

Anexos

Matriz de consistencia

Anexo N° 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA: “CALIDAD DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DOCENTES EN LA UGEL CHUCUITO-JULI SEGÚN MODELO SERVQUAL EN EI PERIODO 2016”.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo incide la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios docentes según el modelo SERVQUAL en la UGEL Chucuito-Juli de la Región Puno, en el período 2016?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Evaluar la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios docentes según el modelo SERVQUAL en la UGEL Chucuito-Juli de la Región Puno, en el período 2016.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La calidad de servicio produce una baja satisfacción de los usuarios docentes según el modelo SERVQUAL en la UGEL Chucuito-Juli de la Región Puno, en el período 2016.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Calidad de servicio</p> <p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad. • Capacidad de respuesta. • Seguridad. 	<p>Tipo: Básico</p> <p>Nivel: Descriptivo</p>
<p>Problemas Específicos.</p> <p>¿Cuál es el grado de satisfacción que tienen los usuarios docentes acerca del servicio que ofrece el personal de la Ugel Chucuito-Juli en referencia a las dimensiones del modelo SERVQUAL?.</p> <p>¿Cuál es la percepción de los usuarios docentes sobre los servicios en la UGEL Chucuito-Juli en base a las dimensiones de calidad del modelo SERVQUAL?</p> <p>¿Cuáles son las alternativas para mejorar la calidad de servicio para los usuarios docentes en la UGEL Chucuito -Juli de la Región Puno?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar el grado de satisfacción que tienen los usuarios docentes acerca del servicio que ofrece el personal de la Ugel Chucuito-Juli en referencia a las dimensiones del modelo SERVQUAL.</p> <p>Precisar la percepción de los usuarios docentes sobre los servicios en la UGEL Chucuito-Juli en base a las dimensiones de calidad del modelo SERVQUAL.</p> <p>Proponer las alternativas para mejorar la calidad de servicio para los usuarios docentes en la UGEL Chucuito -Juli de la Región Puno.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>El grado de satisfacción que tienen los usuarios docentes es deficiente acerca del servicio que ofrece el personal de la Ugel Chucuito-Juli en referencia a las dimensiones del modelo SERVQUAL.</p> <p>La percepción de los usuarios docentes sobre los servicios es baja en la UGEL Chucuito-Juli en base a las dimensiones de calidad del modelo SERVQUAL.</p> <p>Las alternativas para mejorar la calidad de servicio son altas para los usuarios docentes en la UGEL Chucuito -Juli de la Región Puno.</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Satisfacción de los usuarios docentes</p> <p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de Satisfacción. • Cumplimiento de las expectativas. 	<p>Diseño: No Experm, Transeccional</p> <p>Método: Científico</p> <p>Población: Docente usuario de la UGEL Chucuito-Juli</p> <p>Muestra: 30 Docentes</p>

Anexo N° 2

Cuestionario

PROPUESTA DE CUESTIONARIO: CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

Su opinión sobre la calidad de atención que le brindan aquí en la UGEL es muy importante para una propuesta de mejoramiento, sírvase marcar la opción de su preferencia,

Al marcar sus respuestas frente a las afirmaciones o preguntas propuestas, haga un círculo:

- Alrededor del número **1** si está **muy en desacuerdo**.
- Alrededor del número **5** si está **fuertemente de acuerdo**.
- Alrededor de los números **intermedios** si su convicción no es tan definitiva;
- En **otros casos** seleccione la alternativa más adecuada.

Gracias.

1. las instalaciones son muy cómodas

1 2 3 4 5

2. Los equipos utilizados en la UGEL son modernos.

1 2 3 4 5

3. Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio. 1 2 3 4 5

4. Los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, etc) son atractivos. 1 2 3 4 5

5. El nivel de conocimiento de la persona que lo atendió, es adecuado 1 2 3 4 5

6. Hay buena Disposición de los empleados para ayudar y proporcionar el servicio.

1 2 3 4 5

7. El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad

1 2 3 4 5

8. Los horarios de atención son convenientes para todos los docentes.

1 2 3 4 5

9. El tiempo de atención personal es aceptable y normal

1 2 3 4 5

10. La atención al usuario es inmediata

1 2 3 4 5

11. El empleado realiza bien el servicio desde la primera vez

1 2 3 4 5

12. Los resultados son entregados en la fecha que indicaron

1 2 3 4 5

13. Se ve Habilidad en el Servicio, tal como: eficiencia, solución de problemas.

1 2 3 4 5

14. El empleado se preocupa por los intereses de sus usuarios

1 2 3 4 5

15. Es fácil acceder al especialista cuando se requiere su intervención

1 2 3 4 5

16. ¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto a la amabilidad en la atención brindada?

Muy Insatisfecho Insatisfecho Normal Satisfecho Muy Satisfecho

17. ¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto a l servicio brindado e n todo e l proceso de su consulta?

Muy Insatisfecho Insatisfecho Normal Satisfecho Muy Satisfecho

18. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la dedicación / disposición de la persona que lo atendió al momento de su consulta?

Muy Insatisfecho Insatisfecho Normal Satisfecho Muy Satisfecho

19. ¿Cómo califica usted la claridad del lenguaje utilizado por la persona que lo atendió?

Muy Comprensible Bueno Aceptable Incomprensible Muy incomprensible

20. ¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto al tiempo dedicado a la atención de su consulta?

Muy Insatisfecho Insatisfecho Normal Satisfecho Muy Satisfecho

21. Comentarios/Recomendaciones/Sugerencias

OPCIONES DE CALIFICACION: 1 2 3 4 5

Muy fácil Fácil Normal Difícil Muy Difícil
Muy Cómoda Cómoda Normal Incómoda Muy Incómoda

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy Malo

Muy Satisfecho Satisfecho Normal Insatisfecho Muy Insatisfecho

CUESTIONARIO SERVQUAL

CON ESTE CUESTIONARIO SE QUIERE CONOCER SU SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO RECIBIDO, LE AGRADECEMOS SEA SINCERO/A EN SUS RESPUESTAS PARA AYUDARNOS A MEJORAR

SEXO: Hombre () Edad () **Mujer ()** Edad ()

Conteste SI O NO a las siguientes cuestiones:

1. El profesional se toma mis problemas muy seriamente
2. Si yo hubiera sido el/ la profesional habría actuado exactamente igual
3. El/ la profesional me comprende como yo mismo
4. En general el servicio recibido ha sido muy beneficiosa para mi
5. Si tuviera un amigo/ a con problemas similares le recomendaría éste servicio
6. El /la profesional me hizo preguntas muy clarificadoras para ayudarme
7. Puedo contar con el/ la profesional para que me ayude cuando lo necesite
8. El/ la profesional me ayudará tanto como pueda
9. Creo que éste servicio tiene capacidad para ayudarme
10. El/la profesional trabaja duro y su trabajo me es muy beneficioso
11. El problema que me ha resuelto he sido uno de los más importantes de mi vida
12. Las cosas me han ido mejor desde que acudí al servicio
13. Desde que acudí al servicio mi vida ha mejorado como nunca
14. El servicio está siempre disponible cuando la necesito

15. El/ la profesional me orienta mucho y hace mucho por mí
16. Nunca le digo al profesional lo que quiere oír
17. El/ la profesional nunca me escatima tiempo para atenderme
18. Acudí a la organización a resolver mi problema y lo consiguieron
19. Nadie seguiría con su problema si acudiera a éste servicio
20. El/ la profesional nunca dice cosas que no comprendo
21. El/la profesional lo explica todo muy claramente
22. Me ilusiona visitar éste servicio
23. Espero poder acudir a éste servicio si volviera a tener problemas
24. Siempre encuentro alivio cuando hablo con el/la profesional
25. Hablo con el/ la profesional sin tapujos, con confianza
26. Nunca me pongo nervioso/a cuando hablo con el/la profesional
27. El/la profesional nunca trata de encontrar mentiras cuando me dirijo a él/ella
28. No me supone echar valor para acudir a éste servicio
29. Cuando entro en el servicio no me siento pequeño o insignificante
30. El servicio no es exigente
31. El/la profesional nunca me miente
32. Tengo la impresión de que el/la profesional nunca cuenta mis problemas a otros
33. El/la profesional es una persona honesta
34. Me quedo con la sensación de haber sido bien tratado por éste servicio

Anexo N° 3

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

1.1. APELLIDOS Y NOMBRES VALIDADOR: Mag. Ing. ACOSTA SOLORZANO, Williams Fernando
 1.2. CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Facultad de Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACIÓN:
 CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

1.3. AUTORIA DEL INSTRUMENTO: MORALES CAUNA, Fray Donny

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40%	45%	50%	55%	60%	65%	70%	75%	80%	85%	90%	95%	100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje.												X	
2. Objetividad	Está adecuado a las leyes y principios científicos.												X	
3. Actualidad	Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												X	
4. Organización	Existe una organización lógica.												X	
5. Eficiencia	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.												X	
6. Intencionalidad	Está adecuado para valorar las variables de las hipótesis.												X	
7. Consistencia	Se respalda en fundamentos teóricos y/o científicos												X	
8. Coherencia	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables e indicadores.												X	
9. Metodología	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.												X	
10. Pertinencia	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico,												X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

EL INSTRUMENTO CUMPLE
 LOS REQUISITOS PARA SU APLICACIÓN:

EL INSTRUMENTO NO CUMPLE CON
 LOS REQUISITOS PARA SU APLICACIÓN:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

PUEBLO LIBRE, 31 DE AGOSTO DEL 2018

Acosta SS

DNI: 06434186

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I.- DATOS GENERALES:

4.1. APELLIDOS Y NOMBRES VALIDADOR: Dr. Ing. ESCOBEDO APESTEGUI, Franklin Macdonald

4.2. CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Universidad Cesar Vallejo. Facultad de Ingeniería Civil.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACIÓN:
CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

4.3. AUTORIA DEL INSTRUMENTO: MORALES CAUNA, Fray Donny

II.-ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40%	45%	50%	55%	60%	65%	70%	75%	80%	85%	90%	95%
11. Claridad	Está formulado con lenguaje.												X
12. Objetividad	Está adecuado a las leyes y principios científicos.												X
13. Actualidad	Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												X
14. Organización	Existe una organización lógica.												X
15. Eficiencia	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.												X
16. Intencionalidad	Está adecuado para valorar las variables de las hipótesis.												X
17. Consistencia	Se respalda en fundamentos teóricos y/o científicos												X
18. Coherencia	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables e indicadores.												X
19. Metodología	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.												X
20. Pertinencia	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico,												X

III.-OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

EL INSTRUMENTO CUMPLE
LOS REQUISITOS PARA SU APLICACIÓN:

X

EL INSTRUMENTO NO CUMPLE CON
LOS REQUISITOS PARA SU APLICACIÓN:

IV.-PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95 %

ATE, 31 DE AGOSTO DEL 2018



DNI:08257238

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I.-DATOS GENERALES:

4.4. APELLIDOS Y NOMBRES VALIDADOR: Mag. PULIDO LEON, Zonia

4.5. CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Universidad Santo Domingo de Guzman. Facultad de Ingeniería de Sistemas.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACIÓN:
CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

4.6. AUTORIA DEL INSTRUMENTO: MORALES CAUNA, Fray Donny

II.-ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40%	45%	50%	55%	60%	65%	70%	75%	80%	85%	90%	95%	100%
21. Claridad	Está formulado con lenguaje.													
22. Objetividad	Está adecuado a las leyes y principios científicos.													X
23. Actualidad	Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													X
24. Organización	Existe una organización lógica.													X
25. Eficiencia	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.													X
26. Intencionalidad	Está adecuado para valorar las variables de las hipótesis.													X
27. Consistencia	Se respalda en fundamentos teóricos y/o científicos													X
28. Coherencia	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables e indicadores.													X
29. Metodología	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.													X
30. Pertinencia	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico,													X

III.-OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

EL INSTRUMENTO CUMPLE
LOS REQUISITOS PARA SU APLICACIÓN:EL INSTRUMENTO NO CUMPLE CON
LOS REQUISITOS PARA SU APLICACIÓN:

IV.-PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95 %

SAN JUAN DE LURIGANCHO, 31 DE AGOSTO DEL 2018



DNI: 04014537

Anexo N° 4

MODELO SERVQUAL

El SERVQUAL es una escala de ítems múltiples para medir las percepciones del cliente de la calidad del servicio (Parasuraman et al., 1985; 1988; 1991). El instrumento es un cuestionario con dos partes, compuesto por 22 ítems que miden las expectativas de los clientes y 22 ítems con palabras semejantes para medir las percepciones o experiencias de los clientes. Evaluar la calidad del servicio implica computar la diferencia entre las puntuaciones que los clientes dieran a los pares de afirmaciones de expectativa/percepción. El SERVQUAL se creó como un instrumento diagnóstico para identificar áreas de fuerza y flaqueza en la disponibilización de los servicios.

El desarrollo del instrumento final es el resultado de varios estudios realizados durante un periodo largo de años. El proceso comenzó con entrevistas de grupo centralizadas, guiadas por Parasuraman et al. (1985). Estas primeras entrevistas apoyaban la hipótesis de que la calidad del servicio, percibida por los consumidores, deriva de una comparación de sus expectativas con sus experiencias con organizaciones que provean un servicio. En la literatura sobre calidad de servicio, las “expectativas” se perciben como deseos, o voluntades de los consumidores, en otras palabras, lo que ellos sienten acerca de lo que un proveedor de un servicio debería ofrecer en vez del que acostumbra ofrecer. Parasuraman et al. también observan que los criterios usados por los consumidores para evaluar la calidad del servicio se encajan en diez dimensiones que se superponen (tangibilidad, confianza, capacidad de respuesta, comunicación,

credibilidad, seguridad, competencia, cortesía, comprensión y acceso). Una investigación posterior llevada a cabo por estos mismos autores llevó al desarrollo del instrumento SERVQUAL para medir la calidad del servicio. El instrumento original de SERVQUAL era una escala de ítems múltiples basada en las diez dimensiones de calidad creadas en la primera investigación. Cada ítem en la escala contenía dos afirmaciones, una para medir las expectativas y la otra para medir percepciones acerca de la calidad del servicio. El instrumento final SERVQUAL más tarde se condensó en una escala de 22 ítems y solo cinco dimensiones (Parasuraman et al., 1988). Las cinco dimensiones son:

- (a) Tangibilidad - Facilidades físicas, equipamiento y la apariencia del personal;
- (b) Fiabilidad - Capacidad de desarrollar el servicio prometido seguramente y con precisión;
- (c) Capacidad de Respuesta - Prontitud en ayudar a los clientes y proveer un servicio rápido;
- (d) Confianza – Conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad en inspirar confianza y certeza;
- (e) Empatía - Preocuparse por la atención individualizada que la firma facilita a sus clientes.

Cada dimensión está representada en la escala SERVQUAL de 22 ítems. Tres de las dimensiones, tangibilidad, capacidad de respuesta y fiabilidad, tienen cuatro ítems cada, y las otras dos dimensiones, seguridad y Empatía tienen cinco ítems

cada. El instrumento también contiene una sección destinada a evaluar la importancia relativa de las cinco dimensiones. El estudio inicial de Parasuraman et al. (1988a) de las dimensiones del SERVQUAL descubrió que las cinco dimensiones eran consideradas importantes por los usuarios de los servicios que eran analizados. Una investigación posterior llevada a cabo por Parasuraman et al. (1988a) descubrió que la fiabilidad era la dimensión más crítica, independientemente del servicio estudiado.

El SERVQUAL ha sido usado por Parasuraman et al. (1988a;1991) para estudiar la calidad de los servicios en una variedad de compañías de servicios, incluyendo el sector bancario, tarjetas de crédito, reparaciones de producto, seguridad, y compañías de comunicación. Otros investigadores usaron el instrumento SERVQUAL para estudiar la calidad del servicio en una variedad de ambientes, tales como corredores de seguros, oficinas de médicos hospitalarios, clínicas dentales, centro de colocación de escuelas de negocios, almacenes de neumáticos, cuidados intensivos en hospitales, programas de ocio público, corredores del sector inmobiliario (Brown, Churchill, & Peter, 1993).

Parasuraman et al. (1991) hicieron seguir su estudio de SERVQUAL desde un perfeccionamiento del estudio anterior con cinco muestras de diferentes clientes (una compañía de reparación de teléfonos, dos bancos de mayoristas, y dos compañías de seguros). En el estudio que se siguió, Parasuraman et al. reexaminaron la seguridad y la validez de su instrumento, discutieron otros estudios de SERVQUAL idénticos, y facilitaron nuevas ideas para una posible investigación

futura. Para su estudio de 1991, Parasuraman et al. enviaron cuestionarios a cerca de 1800 clientes escogidos al azar de cada una de las cinco compañías. El porcentaje de respuesta varió de 17 al 25% con un porcentaje Medio del 21%. El SERVQUAL revisado contenía dos ítems nuevos, cada un bajo el nombre de tangibilidad y seguridad. Para determinar la importancia relativa de las cinco dimensiones del estudio, Parasuraman et al. pidieron a los encuestados que dieran un total de 100 puntos a las dimensiones de acuerdo con la importancia que consideraban que ellas tenían.

Un análisis factorial fue llevada a cabo en el porcentaje del gap de la percepción menos las expectativas para verificar la dimensión de los 22 ítems en la escala revisada de SERVQUAL. Como resultado de este análisis factorial, Parasuraman et al. comprobaron que la estructura de factor en el estudio posterior difería en dos modos del obtenido en el estudio original. En primer lugar, los cuatro ítems con el diseño de tangibilidad se dividían consistentemente en dos dimensiones, con dos de las cuestiones formando una dimensión, y las dos cuestiones que restaban en la dimensión de la tangibilidad original formaban otra dimensión. En segundo lugar, la dimensión de capacidad de respuesta y seguridad mostró una superposición considerable y dependía del mismo factor. Como resultado de su análisis intensivo del seguimiento del estudio SERVQUAL, Parasuraman et al. (1991) concluyeron que aunque la superposición inter-dimensional en la escala SERVQUAL sea algo mayor de lo que en la escala original solamente con una excepción, la división de la tangibilidad en dos sub-dimensiones. Adicionalmente, los tests de la t de Student para parejas de muestras, comparando los puntos respecto a la capacidad de respuesta y seguridad, las dos dimensiones que mostraban la mayor superposición

en el análisis factorial, mostraban una diferencia estadísticamente significativa en todos los casos.

A pesar de su uso alargado y en numerosas citaciones respecto a la literatura relacionada con el servicio de calidad, el SERVQUAL fue criticado por algunos investigadores en el campo. Algunos de los críticos, tales como Carman (1990), argumentaron que el SERVQUAL precisaba de ser adaptado al cliente del servicio en cuestión. Cronin y Taylor (1992) criticaron el SERVQUAL basado en cuestiones conceptuales, metodológicas, analíticas y prácticas, que fueron demostradas usando una encuesta a clientes de las industrias bancarias, control de higiene, limpieza en seco, y fast-food. Ellos cuestionaron la necesidad de medir las expectativas de los clientes en la investigación de la calidad del servicio.

Brown et al. (1993) criticaron el uso de niveles de diferencia (expectativas menos experiencias) para crear una variable separada, que a su vez sirve como la medida total de medida de la calidad del servicio. Brown et al. estudiaron respuestas de alumnos universitarios inscritos en cursos comerciales en una única universidad. Dos encuestas con un cuestionario sobre niveles de diferencia y otro sobre niveles de no diferencia, fueron aplicados, con aproximadamente la mitad de los sujetos asignados a cada una de las encuestas. Brown et al. describieron tres situaciones (confianza, validez discriminante, y errores inducidos por restricciones en la variable) en los que el uso de niveles de diferencia para medir la calidad del servicio puede conducir a problemas psicométricos. Los autores se encontraron por ello, a causa de una correlación positiva entre los niveles de la componente, con que la confiabilidad del nivel de diferencia resultante se redujo. Brown et al. también afirmaron que “una medida con poca confiabilidad puede parecer tener validez

discriminante simplemente porque no es confiable” (pág.130). Según Brown et al., otro problema potencial con los niveles de diferencia es la restricción de la variable. Esta restricción de variable ocurre cuando uno de los niveles de la componente de expectativas, empleado para calcular el nivel de diferencia, es consistentemente más elevado que el correspondiente a la otra componente relativa a las experiencias. La restricción de la variable puede crear un problema en aquellos análisis estadísticos que requieren la igualdad de variables.

Otro problema identificado en el estudio de Brown et al.(1993) fue que las cinco dimensiones del instrumento SERVQUAL no se mantienen. Los investigadores observaron que el instrumento tenía menos de cinco dimensiones y de hecho podía representar una construcción unidimensional. Brown et al. concluyeron que una versión de nivel de no-diferencia de la escala del SERVQUAL podía servir como un punto de partida útil para la medición de la calidad del servicio.

Parasuraman et al. (1993; 1994) publicaron dos respuestas a las críticas de su modelo de SERVQUAL. El artículo de 1993 respondía específicamente a las cuestiones que Brown et al. plantearon respecto a la adecuación del instrumento, y el artículo de 1994 respondía a las críticas realizadas en el artículo de Carman de 1990 y en el estudio hecho en 1992 por Cronin y Taylor al instrumento SERVQUAL. Parasuraman et al. (1993) vieron que no eran dignas de preocupación las alegaciones de Brown et al. respecto a la elevada correlación y poca confiabilidad del instrumento SERVQUAL cuando la construcción para ser manipulada tiene un nivel de diferencia de una expectativa menos la percepción. Parasuraman et al. refirieron sólo una correlación moderada entre el experimento SERVQUAL y las escalas de percepción. De hecho, Brown et al. refirieron una correlación relativamente moderada de .34 entre las dos medidas de su estudio. Cuando

discutían la confiabilidad de su instrumento, Parasuraman et al. revelaron que el estudio de Brown et al. mostraba una elevada confiabilidad para los dos componentes del SERVQUAL (.94 para las expectativas y .96 para las percepciones). Porque la confiabilidad del instrumento SERVQUAL se mostró como consistentemente elevada, Parasuraman et al. afirmaron que el problema levantado de una validez discriminante aumentada como resultado de la baja confiabilidad no era una cuestión importante.

Parasuraman et al. admitieron que la restricción de la variable es una preocupación legítima dado el elevado valor medio y bajo nivel de desvío de la componente correspondiente a las expectativas del SERVQUAL en relación a la componente de las percepciones. A pesar de todo, esta preocupación no es importante si los niveles de diferencia se usaran sólo para fines de diagnóstico. En respuesta a estudio de Cronin y Taylor (1992), Parasuraman et al. (1994) destacaron que su estudio previo (e.g., 1985; 1988; 1990) daba un soporte muy fuerte para definir la calidad del servicio como el gap entre las expectativas y percepciones de los clientes. Bolton y Drew (1991) corroboraron las manifestaciones de Parasuraman et al. respecto a la importancia del gap entre la performance y las expectativas para determinar la calidad de servicio global. Parasuraman et al. llegaron a la conclusión de que sus ideas acerca de la relación entre la satisfacción del cliente y la calidad del servicio habían sido reevaluadas a la luz de una investigación reciente que modelaba la percepción de la calidad del servicio como un antecedente de la satisfacción del cliente. Parasuraman et al. rechazaron la afirmación de Cronin y Taylor que establecía que el modelo SERVQUAL tiene fallos y que una medida basada en la performance es superior a la medida SERVQUAL.

En respuesta a la crítica de Carman (1990) al SERVQUAL, que cuestionaba la aplicación universal del instrumento, Parasuraman et al. (1994) argumentaron que los ítems del SERVQUAL representan, de hecho, criterios de evaluación centrales para la medición de la calidad del servicio. Pero, a pesar de todo, aceptaron que los ítems individuales de SERVQUAL deberían ser vistos como un “esqueleto” básico que debería ser suplementado por ítems de contenido específico cuando fuera necesario.

IMÁGENES DE LOS DOCENTES EN CAPACITACION



Foto 1: Vista sobre el desarrollo de la actividad elaborando el calendario comunal en la IEP N° 71552 Challapata - Puno.



Foto 2: Vista sobre el desarrollo de la temática política educativa EIB. Puno.



Foto 3: Vista sobre el desarrollo de las actividades de análisis del nuevo currículo nacional - Puno.



Foto 4: Vista sobre el desarrollo de las actividades de análisis de los enfoques transversales, grupo de docentes - Puno.



Foto 5: Vista sobre el desarrollo de las actividades grupales promoviendo la identidad cultural - Puno.



Foto 6: Vista sobre la atención del desayuno escolar a los niños y niñas en el centro educativo - Puno.

