



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Percepción del usuario y la calidad de atención en la
Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2017

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y
GESTIÓN EDUCATIVA

AUTORA:

Br. Ugarte Moreno, Anatolia

ASESOR:

Dr. Alvarez Enriquez, Eleodoro

SECCIÓN:

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

PERÚ – 2018

Dr. SOTO BAEZ PROSPERO
PRESIDENTE

Dra. VALDEZ ZAGA INGRID
SECRETARIO

Dr. ALVAREZ ENRIQUEZ, ELEODORO
VOCAL

Con mucho cariño a mis queridos
padres por su apoyo moral y
material en mi formación
profesional.

Anatolia.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo, a la escuela de Posgrado, que me brindó la oportunidad de realizar mis estudios de Maestría, así como a todos los docentes que nos orientaron con la concretización de nuestro trabajo de investigación.

Al Dr. Alvarez Enriquez, Eleodoro, nuestro asesor, por su guía y apoyo en la realización del presente trabajo de investigación.

Al Director de la Institución Educativa “Huanta”- Ayacucho, quien me brindó su apoyo facilitándome los insumos requeridos para este trabajo de investigación.

A los padres de familia de la Institución Educativa mencionada por su predisposición para responder a las encuestas y brindarme la información sincera y oportuna.

La autora.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Percepción del usuario y la calidad de atención en la Institución Educativa “Huanta” Ayacucho – 2017”, con la finalidad de determinar la relación entre percepción del usuario y la calidad de atención en la Institución Educativa “Huanta” Ayacucho - 2017, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestra en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulación del Problema	29
1.4.1. Problema general	29
1.4.2. Problemas específicos	30
1.5. Justificación del estudio	30
1.6. Hipótesis	31
1.6.1. Hipótesis general	31
1.6.2. Hipótesis específicas	31
1.7. Objetivos	31
1.7.1. Objetivo general	31
1.7.2. Objetivos específicos	32

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación	34
2.2. Variables, operacionalización	34
2.2.1. Variables	34
2.2.2. Operacionalización de variable	36
2.3. Población y muestra	38
2.3.1. Población	38

2.3.2. Muestra	38
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	39
2.4.1. Técnica	39
2.4.2. Instrumento	39
2.4.3. Ficha técnica	40
2.4.4. Validez	40
2.4.5. Confiabilidad	42
2.5. Métodos de análisis de datos	42
2.6. Aspectos éticos	42
III. RESULTADOS	
3.1. Resultados Descriptivos	45
3.2. Prueba de normalidad	48
3.2. Resultados Inferenciales	49
IV. DISCUSIÓN	57
V. CONCLUSIONES	63
VI. RECOMENDACIONES	66
VII. REFERENCIAS	68

ANEXOS

Anexo N° 01: Acta de aprobación de originalidad

Anexo N° 02: Declaración de autenticidad

Anexo N° 03: Instrumentos

Anexo N° 04: Validación de instrumentos

Anexo N° 05: Matriz de consistencia

Anexo N° 06: Constancia que acredita la realización del estudio

Anexo N° 07: Otras evidencias

RESUMEN

La presente investigación titulada: “Percepción del usuario y la calidad de atención en la Institución Educativa Huanta- Ayacucho 2017”, tuvo el propósito de saber la relación existentes entre percepción y calidad de atención en la entidad educativa mencionada. La investigación tuvo el tipo descriptivo, con su diseño correlacional. La población muestra estuvo conformada por 50 padres de familia del nivel secundaria. Para el recojo de datos se empleó el instrumento del cuestionario de encuesta, el que permitió distinguir la relación entre las dos variables en estudio. El estadígrafo empleado para el cálculo de prueba de hipótesis fue el Tau c de Kendall, con un nivel de significancia del 5% (0,05) El estadígrafo utilizado en la presente investigación fue Tau C de Kendall para determinar el coeficiente de correlación, con un nivel de significancia del 5% (0,05). En los resultados se observa que el coeficiente de correlación es 0,404, que equivale a un nivel de moderada correlación; el p valor obtenido es 0,000. Menor al nivel de significancia, 0,05; razón por lo que se rechazó la hipótesis nula y se acepta la alterna. Consecuentemente, se concluye que hay relación moderada entre la percepción del usuario y la calidad de atención en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2017.

PALABRAS CLAVE:

Percepción del usuario / calidad de atención.

ABSTRACT

This research entitled "User perception and quality of care in the Educational Institution Huanta- Ayacucho 2017" was developed in order to know the relationship between perception and quality of care in that institution. The developed type of research is descriptive, correlational design with also the sample population consisted of 50 teachers. The work of data collection was conducted through survey questionnaire that enabled it to establish the relationship between the variables under study. The statistician used in this research was Kendall Tau C to determine the correlation coefficient, with a significance level of 5% (0.05). The results allow us to observe that the value of correlation coefficient is equivalent to 0,404 which shows a moderate level of correlation, and the value of p (significance level) is 0,000, value that is less than 0.05. Reason for the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted. Consequently, it is concluded that there is relationship between user perception and quality of care in the Educational Institution Huanta. Ayacucho, 2017.

KEY WORDS:

User perception / quality of care

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Actualmente el cambio de paradigma orientado a la optimización de la calidad en los servicios de educación involucra a un conjunto de personas que están ligados al quehacer educativo. Además, las particularidades políticas, económicas y sociales exigen responsabilidades significativas de los encargados de diseñar y planificar actividades en el sector de servicios educativos. En consecuencia, se pretende que las organizaciones educativas ofrezcan servicios en concordancia a las expectativas del mercado laboral para la satisfacción de los usuarios (estudiantes, padres de familia y comunidad).

Según nuestras indagaciones, a nivel internacional, las instituciones educativas vienen desplegando grandes esfuerzos para lograr la calidad educativa ansiada, porque ello les permitirá mejorar, no solamente el sistema educativo, también consentirá optimizar la calidad de vida de la población en general.

A nivel nacional, también existe ese deseo de mejorar la calidad educativa, más aún cuando se tiene observaciones al nivel educativo de todos los peruanos, que según la concepción de autoridades y población en general, el proceso educativo nacional no está bien encaminada. Por ello, es necesario realizar acciones que posibiliten optimizar la calidad de la educación nacional.

La optimización de la calidad de los servicios en las instituciones educativas y las recientes reformas educativas tienen que ver con el aprendizaje organizacional y renovación, acorde al desarrollo de las actividades científicas y tecnológicas. En educación como en otros sectores, se considera trascendental la renovación de la organización para adaptarse a las nuevas exigencias y mayores expectativas de los usuarios, lo cual, es una realidad de atención inmediata para los administradores de la educación.

En este contexto, el enfoque de aprendizaje organizacional, plantea que toda organización educativa logrará el éxito si considera al individuo como el eje central de la organización. Lo que nos lleva a comprender y valorar el aporte de

cada una de los individuos que trabajan en la entidad educativa: El aporte que realice la persona desde el lugar en que se ubica permitirá a la institución educativa la mejora en la organización y el crecimiento de procesos y estrategias lo cual se reflejará en el éxito de calidad de los servicios recibidos de manera positiva por la comunidad educativa en general.

Por otro lado, se tiene conocimiento que, en las últimas décadas, en el sector educación, desde el Ministerio de Educación, hay un interés marcado por medir la calidad del aprendizaje de los estudiantes, para conocer si éstos egresan con perfiles que les permita insertarse con facilidad a un contexto de exigencias del mundo actual. Desde la perspectiva de los conocimientos y el ámbito laboral, en concordancia al desarrollo científico y tecnológico.

La respuesta a las nuevas realidades que satisfagan las expectativas se verá reflejada en la apreciación de los que acuden a recibir servicios y la calidad de prestaciones que se ofrecen; si la circunstancias lo amerita, se realizará una nueva reorientación de los servicios educativos.

En la medición de la eficacia de las prestaciones en el sector educativo por parte de los discentes, esta comienza con la conceptualización y operativización de la eficacia de las prestaciones comunales junto con sus grados de medición, la idea de la calidad de servicio, apreciación del usuario y los métodos educativos usados en el tránsito investigativo.

En el ámbito regional, las instancias superiores, como la Dirección Regional de Educación de Ayacucho y la Unidad de Gestión Educativa Local de Huanta, vienen implementando estrategias y acciones que conduzcan a desarrollar la eficacia educativa. Igualmente, en la Institución Educativa, materia de investigación, hay una clara predisposición de mejorar la calidad educativa, por ello los docentes, comprendiendo de su labor fundamental en el proceso educativo, vienen desplegando esfuerzos en su preparación académica, mediante actualizaciones y estudios de posgrado; del mismo modo hay preocupación por mejorar la capacidad de gestión institucional, que seguramente repercutirán en la buena gestión directiva y académica de la institución en un corto plazo.

1.2. Trabajos previos

En el **ámbito mundial** tenemos a: Porras, E. (2013), en su trabajo *“Implantación del sistema de gestión de la calidad en las instituciones públicas de educación preescolar, básica y media del municipio de Villavicencio (Colombia)”*. Presentada para para obtener el título doctoral en Educación. Universidad Nacional a Distancia. España. Investigación con diseño de investigación acción. Para el análisis de la consistencia del instrumento, empleó el estadígrafo Alfa de Cronbach, mediante el programa SPSS, versión 17.

La autora referida plantea como conclusión importante, la dimensión de seguridad emocional refleja alta aceptación, de manera especial en los factores congruentes al trato que reciben por parte de los trabajadores con quienes trabajan en el colegio. Es valioso este dato ya que el fin principal es que los usuarios primarios se sientan satisfechos.

Duque, E. J. y Chaparro, C. R. (2012), en el artículo científico *“Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama”*, presentada a la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Colombia. No señala los métodos y diseños de investigación.

Los autores concluyen que, mediante los resultados obtenidos en el estudio, es el trabajo docente que incide mayormente y en alta proporción sobre la apreciación de la calidad educacional, comprensible si se considera el tiempo mayor de interacción entre los dos sujetos más importantes del proceso educativo. Se aprecia mayormente los conocimientos de los profesores, continúan sus actitudes y concluye sus habilidades profesionales, todas de manera importante y una detrás de la otra. La eficacia apreciada por los discentes en referencia a los docentes está establecida profusamente por la eficacia funcional, es decir cómo se manifiesta el proceso educativo dado. Con respecto a los directivos y administrativos, mayormente, se distingue por la calidad técnica o por el resultado de la prestación. Podemos afirmar que esta conclusión es valiosa ya

que nos permite reflexionar sobre el papel fundamental que desempeña la función del docente en la percepción de los usuarios.

A **nivel nacional**, se encontraron los siguientes trabajos de investigación: Bullón, S. R. (2007), en su trabajo *“La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad”*, presentada para obtener el título de licenciada en psicología con mención en psicología educacional por la Pontificia Universidad católica del Perú. Lima. Investigación de tipo descriptivo, diseño no experimental. La muestra poblacional estuvo constituida por los alumnos de los últimos ciclos de estudio de cuatro especialidad de la Facultad de Ciencias e Ingeniería de una universidad privada de la capital peruana. Con muestreo no probabilístico. Para el análisis de la consistencia interna del instrumento investigativo se acudió al coeficiente de Alfa de Cronbach.

Como conclusión importante, la investigadora señala con respecto a la relación de las variables edad y años de estudio, se encuentra que a mayor edad y más tiempo de estudio, la satisfacción de la eficacia educativa universitaria es menos. Con mucha probabilidad, porque a mayor edad, el estudiante requiere trabajar para el logro de experiencia profesional, también tiene mayor conciencia de su deseo a futuro, por tanto tiene mayor exigencia en cuanto a la eficacia de lo que recibe, como estudiante. En estos casos, es muy difícil satisfacer, completamente, a los estudiantes.

La percepción de satisfacción de los servicios educativos tiene una relación directa con la edad del usuario, lo que permite señalar el interés del estudiante con su madurez e inquietud para insertarse a la sociedad.

Campos, L. A. (2012). En su tesis *“Autoevaluación de una Institución Educativa de la Región Callao”*, para la obtención del grado de Maestro en Educación, con mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación por la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Investigación descriptiva simple, con una muestra de 271 individuos trabajadores directores, profesores, trabajadores de la sección administrativa, estudiantes y padres de familia; utilizaron como instrumento de recojo de datos 5 cuestionarios de modelo

de la calidad total. La investigadora concluye que, en la percepción por parte de los docentes, el liderazgo institucional es del nivel malo, según los padres de familia las dimensiones de información – conocimiento y procesos, se ubica en el nivel malo; además, según la opinión de los agentes educativos, en términos generales, el nivel de calidad de la Institución Educativa es del nivel regular.

Díaz, S. L. (2017). *“Calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las Instituciones Educativas Estatales, nivel secundaria, zona urbana, distrito de Iquitos 2016”*. Tesis del grado de Magíster en Educación con mención en Gestión Educativa por la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos, Perú. Investigación descriptiva simple, con una población muestra de 17 Instituciones Educativas; el instrumento fue un cuestionario aplicado a estudiantes, docentes y directivos. Como conclusión más importante, la investigadora señala que los encuestados califican a las Instituciones Educativas en el nivel regular de calidad educativa; la dirección institucional, el desempeño docente, el trabajo conjunto con las familias y la comunidad, el uso de la información, el desempeño docente e infraestructura y recursos para el aprendizaje se hallan en el nivel regular, según la percepción de la comunidad educativa encuestada.

A **nivel regional**, Navarro (2015) realizó una investigación titulada *“Percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de la Mar, Ayacucho 2015”*. Tesis del grado de Maestría por la Universidad César Vallejo de Trujillo con sede en Ayacucho, Perú. Investigación descriptiva correlacional. Como técnica empleó la encuesta y su instrumento el cuestionario, de tipo Lickert del modelo SERVPERF de Cronin y Taylor. Con población constituida de 173 usuarios.

Los resultados de la investigación, concluyen que, la percepción sobre la calidad de atención de servicios prestados por la institución municipal es regular, de manera general, (59,1% de usuarios señalan que la atención en los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, son del nivel regular).

En el análisis de las dimensiones, de manera particular, los usuarios perciben que los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta en los servicios y seguridad en la atención, por parte del personal de la Municipalidad Provincial de La Mar son percibidos en el nivel regular de atención al usuario, con tendencia al nivel malo.

Silva (2015), en su tesis titulada *“La gestión institucional y calidad de servicio en una Institución Educativa de Quinua, Ayacucho 2015”*. Tesis de Maestría en Educación con mención en Administración de la Educación por la Universidad César Vallejo de Trujillo, con sede en Ayacucho, Perú. Investigación cuantitativa, descriptiva correlacional. La muestra no probabilística considera a 70 padres de familia y/o apoderados de los estudiantes del 5° grado del nivel secundario. El instrumento que se aplicó para la recolección de datos fue un cuestionario de encuesta, se utilizó el diseño descriptivo correlacional.

Las conclusiones a las que se arribaron fueron: Se observa la existencia de una correlación positiva y significativa entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo, el coeficiente de correlación (0,797) determina una moderada correspondencia; igualmente la tabla 1, resume la percepción de los padres de familia, que los ubica en el nivel bueno de calificación.

La relación que se percibe entre la organización institucional y la calidad de servicio educativo brindado es significativa, que se muestra en 0,844 de coeficiente de correlación; además en la tabla 2, la variable calidad de servicio y la dimensión organización institucional, se ubica en el nivel bueno de aceptación. Hay una relación significativa y positiva entre el liderazgo institucional y la calidad de servicio educativo brindado, donde el coeficiente de correlación, 0,802, se ubica en el nivel muy alta o fuerte correlación.

En la tabla 3, la variable clima institucional y liderazgo se ubican el nivel bueno de aceptación por parte de los investigadores. Hay relación muy significativa entre la innovación institucional y la calidad del servicio educativo, mostrándose un coeficiente de correlación de 0,753 que se ubica en el nivel

moderado de correlación. Igualmente, en la tabla 4, la variable y la dimensión estudiada se ubican en el nivel bueno de calificación.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Percepción del usuario

La percepción del usuario está referida al proceso de evaluación que realiza la persona ante una posibilidad. El usuario de los servicios educativos posee determinadas expectativas (personales, académicas, deportivas y otras vinculadas con la formación integral del estudiante) de lo que le ofrece la institución educativa.

La satisfacción del usuario está fundada en la costumbre con el servicio, mientras que la eficacia de prestaciones percibidas no está organizada, esencialmente, en la experiencia; sino, en todo lo que ofrece la institución a nivel personal y de infraestructura.

Según, Pérez y Gardey (2008), la palabra percepción deriva del término latino perceptio e indica a la acción y a la derivación de percibir; vale decir, de tener la capacidad de percepción por los sentidos, las imágenes, impresiones o sensaciones externas, o entender y conocer algo.

Por otro lado, el término percepción hace referencia al proceso cognitivo, que mediante ella, todos los individuos tienen la capacidad de comprender su entorno y proceder de acuerdo a los impulsos que reciben; se trata de comprender y sistematizar los estímulos recibidos en el medio y otorgarles un sentido. La percepción puede referirse a un determinado aspecto cognitivo, a una idea o sensación interna que aparece luego de una impresión material que se origina en nuestros sentidos.

Usuario en el contexto educativo está referido básicamente a la noción de alumno-cliente, tema que últimamente ocupa espacios significativos y forma parte

de las maniobras de marketing de muchas entidades educativas. Sin embargo, se debe considerar los muchos riesgos que implica a la referida concepción.

Bustos (2013), manifiesta que, al inicio de la aplicación del controvertido concepto, se sustentaba en que los productos educativos, vale decir: profesores, carreras profesionales, programas de estudio e infraestructura, tenían correspondencia con los servicios educacionales brindado a los estudiantes, hallándose deberes y derechos tanto de las instituciones educativas como de los estudiantes; estableciéndose relación entre el proceso educativo o académico y el proceso de producción de estrategias de marketing, integrándose la calidad académica a la actividad estratégica de la empresa educativa. Relación importante e ineludible.

De otro lado, Svensonn, G. y Word, G. (2007), establecen comparación entre la transacción educacional y de un producto comercial, llegando a encontrar diferencias que hacen irrealizable la proyección del concepto al espacio educacional.

La transacción acostumbrada en marketing, involucra al proveedor y al cliente. Cuando el proveedor hace entrega de un determinado producto o servicio, un precio, un conducto óptimo de venta, calidad admisible para la clientela, sistema de información y satisfacción o insatisfacción posterior. Supuestamente, todos estos aspectos descritos se dan en el producto educativo, pero con marcadas diferencias siguientes:

1. El abastecedor del servicio educativo no puede dar el servicio si el estudiante no está en la capacidad de probar que está en condiciones para asimilar el servicio (exámenes).
2. La estipulación entre el educador y el educando tiene obligaciones de las dos partes. El primero tiene que proveer conocimientos, materiales, metodologías, ejercicios, asesoría y otros, con la finalidad de hacer que el estudiante aprenda esos nuevos conocimientos, del mismo modo el estudiante está en la responsabilidad de participar activamente en todo el

proceso, asistiendo con puntualidad a sus clases, leyendo su material, realizando los ejercicios provistos y desarrollando un acumulado de actividades académicas que el educador proponga.

3. El educando está en la obligación de demostrar el dominio sobre las materias que se le provee, si quiere o tiene la necesidad de obtener una certificación que lo acredite como entendido en la materia.
4. De la misma manera, el educador, está en la responsabilidad de hacer entrega a la sociedad de un educando con condiciones adecuadas para desenvolverse y aportar en la generación de nuevos y mejores conocimientos dentro de la sociedad. Debe tener la capacidad de integrarse con aptitud a la sociedad.

1.3.2. Calidad de atención

Según Juran (2008), la conceptualización precisa y ajustable de la calidad, se refiere a sucesiones universales de los pasos a seguir, la primera en el logro de avances decisivos y la segunda el logro del control. Emitió el principio de Pareto, que sostiene: un mínimo porcentaje de factores, en cualquier circunstancia da lugar a un gran porcentaje de efecto. Argumentó que, una organización de apoyo y compromiso hacia la dirección, son imprescindibles para lograr la calidad.

La ideología de Juran, en la década del 50, instruyó a los japoneses los principios de la calidad, que fue aspecto trascendente para la modificación de la calidad. Entre los principios que acogieron lo japoneses fueron los siguientes: la calidad debe ser dirigida desde la alta dirección, capacitación a toda la parte administrativa en los principios de la calidad, la calidad debe ser mejorada a una velocidad inusual, hacer llegar información detallada de los avances en las metas de calidad a la alta jerarquía, la fuerza laboral debe participar en activamente en la calidad, entre otros; estos principios continúan siendo la base de la calidad moderna. Juran, se dio cuenta de que los directivos, los empleados y la gerencia tenían diferente lenguaje con respecto a la labor que realizaba, por ello trató de

homogenizar dichas conceptualizaciones; por ello realizó propuestas de trabajo, haciendo que los directivos manejen la contabilidad de costos de calidad y el análisis, para el nivel operativo se encaminó en acrecentar el cumplimiento con especificaciones precisas, eliminando los defectos, apoyado fuertemente con instrumentos estadísticos para el análisis.

La conceptualización, que hizo Juran, sobre la calidad, adaptado al uso, hace que se observe desde dos perspectivas, interna y externa; en otras palabras, la calidad tiene relación con la práctica del producto que tiene el resultado de satisfacción de la clientela; y segundo, los productos sin deficiencias, que impide la insatisfacción de la clientela.

La forma como se diseñan, fabrican, entregan productos y servicios y el servicio en la población favorecen al acomodo al uso. Por lo cual, la indagación por la calidad se considera en dos aspectos, primero, que la empresa logre una alta calidad de diseño; y segundo, que cada departamento de la empresa es el logro de la calidad de alto rendimiento y cumplimiento. Juran, se refiere a la trilogía de la calidad: control de la calidad; proceso de satisfacción de metas de calidad en las operaciones, y mejorar la calidad, la actividad propia de la empresa por alcanzar niveles de desempeño altos y sin precedentes.

En el ámbito educativo, la calidad de atención es el aspecto más relevante. Proceso que hace referencia al cambio o plan de mejora; por lo que, la eficacia y la eficiencia son consideradas como sus dos pilares básicos.

Este proceso responde a la necesidad de cambio que se da en la sociedad y los procesos constantes de cambios que se establecen en el interior de la misma. La institución educativa viene a ser parte importante de la sociedad, que tiene como propósito de brindar prestaciones a la sociedad; es decir, está influenciada por los diversos cambios estructurales (sociales, económicos y culturales) del contexto en el que se halla. Como una entidad organizada, debe acomodarse de manera inmediata y resuelta a su entorno cambiante y analizar continuamente sobre la eficacia educativa que suministra a la sociedad en diferentes ámbitos; en la actividad cognitiva es necesario la revisión constante,

porque los conocimientos vienen caducando en el tiempo y siempre mantenerse a la vanguardia; surgen nuevos conocimientos y estrategias que permite manejar la información y el proceso comunicativo; la educación en valores es un desafío constante, cuya jerarquía se torna en urgente (en una sociedad como la nuestra con diversos problemas desde la violencia y la discriminación) y necesaria con el principio hacia una comunidad tendiente a la interculturalidad (respetando nuestra diversidad); en las interacciones familia – escuela – sociedad; en la actividad laboral; en los cambios y novísimos aportes en la actividad pedagógica, del estudio metodológico y de la forma organizativa; etc. Bajo esta premisa, la entidad educativa tiene una tarea complicada en la organización escolar y las actividades académicas; como organizar la institución, mejorar el clima escolar, ambiente físico y social del trabajo, proceso de enseñanza – aprendizaje, evaluación, tutoría y orientación, apertura y cooperación a la colectividad educacional, etc., desde una óptica reflexiva permanente y de cambio es posible lograr una educación de calidad, que responda a las peticiones y pretensiones de la comunidad escolar.

Cambiar positivamente es contestar a las exigencias sociales que se caracteriza por tener constantes cambios científicos, culturales, tecnológicos, artísticos, etc.; que demanda a la entidad educativa formar a sus estudiantes con mayor competitividad y puedan afrontar el futuro positivamente. Del mismo modo es necesario, referenciar, que la calidad no es una conceptualización estática, es una peculiaridad que exige perfeccionamiento, desarrollo, logro de metas y objetivos. Sin embargo, calidad no es sinónimo de perfección; sino más bien se refiere a que paulatinamente se vaya perfeccionando integrando a todos los actores educativos. Además, es importante señalar que un programa o sistema educativo de calidad, son aquellas instituciones educativas que han logrado alcanzara niveles altos de desarrollo, en lo metodológico, filosófico, científico o en lo humano. Dentro del sector educación para referirnos a calidad de atención, además de los recursos humanos: actividades de capacitación magisterial, eficaz régimen académico y administrativo, apropiados métodos, técnicas y estrategias de enseñanza que repercutirán para el logro de la calidad; también, es importante considerar la infraestructura como: una buena planta física, laboratorios, patios de recreo, lozas deportivas, auditorio, espacios para actividades extracurriculares, entre otros. Entonces, se hace necesario la implementación de políticas

educativas que observen la mejora de las deficiencias palpables que existen en la mayoría de las Instituciones Educativas públicas.

Cabe destacar que el compromiso para lograr la calidad de atención no es sólo responsabilidad de los directivos y jerárquicos de una entidad educacional; también de todos los integrantes, y, por su actividad trascendente en el proceso educacional, de manera importante en el docente. Pérez Juste, (2011). De ahí la gran importancia de la labor de los maestros para lograr la calidad en la entidad educativa.

El papel que desempeña el profesor es importante en el proceso educativo. La actividad docente está determinada por disposición de trabajo, integración con los estudiantes de la institución educativa, satisfacción con el quehacer educativo y las relaciones sociales con los directivos, jerárquicos, con sus pares y otros trabajadores involucrados en el quehacer educativo. En este contexto, cabe señalar que se considera como características importantes de la labor del docente:

1. Conocer de manera objetiva y consciente cuál es su actividad más importante dentro la entidad educativa. Si el maestro conoce su misión como formador y que expectativa tiene de él la institución educativa, estará en condiciones de cumplir eficientemente su labor. También, debe conocer el perfil final del alumno que está formando y cuál es la contribución hacia el con las materias que está a su cargo, podrá realizar de manera más eficaz la función encomendada. Preparar al estudiante para insertar a la sociedad.
2. Tener un amplio conocimiento de su área y mantenerse permanentemente actualizado para que puede ejecutar un adecuado proceso educativo de enseñanza-aprendizaje. Se hace importante que el docente maneje conocimientos actualizados para que pueda enseñar o dirigir adecuadamente a los educandos en el proceso de enseñanza aprendizaje.
3. Optimizar la práctica docente.

4. Las actividades de planificación y preparación académica es importante para optimizar la labor de los docentes. Aunque el profesor dispone de poco espacio de tiempo para el descanso, es necesario que dedique su valioso tiempo para capacitarse, y planificar convenientemente su clase, a desarrollar sus habilidades profesionales y a recapacitar sobre su actividad docente y cómo mejorarla.
5. Enseñar una conducta de superación. Gran número de maestros están de acuerdo que, una de las actividades más trascendentes del proceso educativo es la educación en actitudes, valores y virtudes. El maestro, puede aportar a desarrollar en los educandos una actitud de superación si se enfoca en buscar la transmisión de esquemas de excelencia y autoexigencia, que se instituya en los educandos deseos de progreso y actitudes moderadas de autoexigencia.
6. El trabajo colegiado. Lo más relevante es el trabajo en equipo, ya que de manera individual no se logra incrementar la mejora de la calidad de atención.
7. Optimizar la relación con los estudiantes. En el tema de la calidad de atención, se menciona mucho, sobre el "servicio al cliente"; en el ámbito educacional, el discente es más que un cliente. Es una persona en formación que necesita guía y apoyo, sólo podremos lograr esta ayuda si el docente logra implantar un clima cordial, de confianza mutua. En otras condiciones, se hace muy difícil lograr estas ayudas. El trabajo docente no es castigar y vigilar, es estar muy al tanto de sus necesidades para ayudarlo. La mejora de calidad de servicio al sistema educativo pende que la comunidad educativa, especialmente docentes, administrativos y educandos, comprenda su necesaria participación decidida y entusiasta, que no demanda un cambio radical en el sistema laboral, más bien de mejorar sistemáticamente y de manera continua, con conocimiento y conciencia plena de los objetivos a lograr. La calidad educativa se sintetiza en actitud y acción de mejora, y que debe ser indiscutible a partir de la medición.

A partir de la perspectiva del maestro, como educador y profesional, es un compromiso constante en ser detallista en la relación con la comunidad educativa; educar, formar y resguardar a los educandos ofreciéndoles todos los caminos para lograr significativos resultados; pretensiones constantes para lograr progresos en los educandos; en ser decidido en cuanto a los propósitos o metas y flexibilidad en la metodología laboral, También de la preparación docente, el éxito de los alumnos es posible lograrlo en función a la trilogía esencial: apoyo de la familia, dinámica en el aula y equipamiento de las instituciones educativas. Los componentes que se asocian a la calidad de atención son diversas y mucha naturaleza. En primer lugar están los “insumos” (especialmente la formación profesional del docente, de los estudiantes y los medios y materiales educativos), el componente del “contexto” (especialmente la institución educativa) y los componentes de “respaldo” (de manera principal la familia).

En la calidad de atención, se destaca que lo fundamental es el bienestar en las necesidades reales de la comunidad educativa, especialmente los estudiantes, y no mucho el producto o resultado final. Por lo cual, una entidad educativa de calidad es aquella donde los estudiantes mejoran al máximo sus posibilidades cognitivas, artísticas y deportivas en óptimas condiciones. Mortinore, (2012), afirma que la entidad educativa de calidad de atención, es las que de forma eficiente incentiva el desarrollo de los educandos, en varios aspectos, como, logros intelectuales, morales, sociales y emocionales, considerando su nivel socioeconómico, entorno familiar y aprendizaje previo.

1.3.3. Componentes de calidad en las instituciones educativas

Gento Palacios (1996), con respecto a los componentes de la calidad en las entidades educativas, manifiesta que hay dos tipos de componentes, que son los indicadores y los predictores. Los indicadores permiten verificar la calidad de la atención; los componentes, dejan medir el nivel de competitividad en los aspectos a evaluar, vale decir, con la calidad de servicios de la entidad educativa; en cuanto a procesos, resultados, opinión de los usuarios, etc.

INDICADORES

- Resultados

- El servicio educativo
- La satisfacción de los estudiantes
- La satisfacción de todas las personas que trabajan en la Institución Educativa
- El efecto de impacto social

PREDICTORES

- Agentes
- Recursos materiales y humanos
- Diseño de estrategia
- Gestión de recursos
- Metodología
- Liderazgo educativo

1.3.4. Identificadores de calidad en los centros educativos

Gento Palacios (1996), sostiene que los identificadores o indicadores de calidad de servicios de una entidad educativa, son aquellos componentes que congruentes con el producto o servicios conseguidos, con la valoración sobre el mismo y con los procesos en funcionamiento, determinan la medición en que dicha institución educativa logra estándares de calidad en sus resultados.

Los niveles de calidad de servicios están expresados en: **El producto educativo como identificador de calidad de servicio.** El fin principal de una entidad educativa es lograr que sus educandos logren alcanzar niveles óptimos de calidad. Asimismo, la calidad de la institución educativa, enfocada desde la obtención de resultados, está entendida en relación con la eficacia y eficiencia en el uso óptimo de los recursos y procesos en la consecución del desarrollo de las competencias y capacidades.

La satisfacción de los alumnos como identificador de calidad de servicio. El bienestar de estudiantes se refiere al cumplimiento de sus necesidades y posibilidades académicas y al logro de las perspectivas que se le

presenten. El nivel de satisfacción de los educandos se refieren a aspectos, como: satisfacción por la consecución de necesidades básicas con referencia al empleo de la institución educativa, higiene de las instalaciones básicas (sol, luz, aire, ventilación) y de los servicios, lugares para la enseñanza, el estudio y el entretenimiento (aulas, gimnasio, laboratorio, comedor, patio de recreo), mobiliario transporte; asimismo a lo referido a la exigencia académica que comprende la preparación intelectual de los maestros de la entidad educativa. Si los servicios educativos son de satisfacción de los alumnos se estará mejorando la calidad educativa.

1.3.5. Itinerario del ciclo de calidad de servicio

La institución educativa en su pretensión de mejorar la calidad de su servicio, considera como punto de partida, el principio básico de que cualquier actividad por bien que está, siempre tendrá susceptibilidad de hacerse mejor cada vez más; vale decir, que toda superación, por insignificante sea, engloba un conjunto de acciones que involucra a un grupo de personas. La segunda idea esencial es que el desarrollo continuo, por su propia naturaleza, no tiene un plazo final; siempre existirá algo que mejorar. Entonces, es un proceso cíclico, en espiral, que jamás concluye. Más aún cuando éste obedece a los nuevos cambios que se dan en la sociedad.

Por otro lado, antes de proponerse a realizar cambios de estrategia para lograr la mejora de calidad de servicio educativo, se debe tener conocimiento del grado de satisfacción que presentan los usuarios, respecto a aspectos considerados como básicos, tanto por la institución educativa, como los propios usuarios.

La institución educativa para mejorar su atención al usuario debe considerar tres aspectos de interés: 1. Conocer ampliamente sobre las necesidades y expectativas de los estudiantes (grado de calidad demandado) y de su grado de satisfacción (grado de calidad expresado con la situación actual). Situación que nos permite comprender que es lo que desean los estudiantes de su institución educativa, considerando las necesidades básicas para afrontar a los cambios de la sociedad con menos dificultades. 2. Conocer sobre las necesidades

y expectativas de los docentes y otras personas que laboran en la entidad educativa y del grado de satisfacción. Tener a un personal que goce de tranquilidad y trabaje con plena identificación, es una fortaleza para la institución educativa. 3. Liderazgo propio y compartido, con impulso para persuadir y abarcar a todos los trabajadores en la labor de mejorar la calidad de servicio. Considerando como protagonistas del cambio, pero nadie es imprescindible; que todos se conviertan en coautores de los resultados obtenidos: con la premisa, sí mejoro yo, también mejorará mi institución educativa. El liderazgo de quien es capaz de dirigir al grupo humano para el logro de una óptima calidad de servicio.

El camino a seguir para el logro de la calidad de servicio en el sector educativo está sustentado en:

- La autoevaluación que permite saber de la realidad de la institución educativa y el servicio que facilita. La responsabilidad de quien dirige la institución educativa y de todos los que trabaja en ésta.
- La comunicación clara y la limpidez de la gestión, para que todos conozcan la realidad situacional y ninguno esté excluído.
- El reconocimiento a los esfuerzos realizados y de logros alcanzados.

1. 4. Formulación del problema de investigación

1.4.1. Problema General

- ¿Qué relación existe entre la percepción del usuario y la calidad de atención en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2017?

1.4.2. Problemas Específicos

1º ¿Qué relación existe entre la percepción del usuario y la respuesta del personal durante la atención en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2017?

2° ¿Qué relación existe entre la percepción del usuario y la seguridad durante la atención en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2017?

3° ¿Qué relación existe entre la percepción del usuario y empatía del personal durante la atención en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2017?

1.5. Justificación de estudio:

La indagación educativa desarrollada se demuestra en los siguientes aspectos: **Conveniencia.** Se fundamenta en la obligación de la necesidad de entender la Percepción del usuario y la calidad de atención en la Institución Educativa Huanta, con la finalidad de tomar las medidas correctivas si el caso lo requiera y de lo contrario fortalecerla aún más que repercuta en la mejora de la calidad de la educación en este país. La percepción del usuario, es de gran relevancia para la sociedad puesto que al conocer la situación actual sobre la percepción del usuario y la calidad de atención, las medidas correctivas a tomarse, redundarán en beneficio de los estudiantes, docentes y padres de familia; puesto que permitirá incrementar los niveles de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes quienes serán los futuros ciudadanos con potencialidades cognitivas adecuadas a la realidad.

Implicancias prácticas. La investigación ha desarrollarse tiene implicancias prácticas reales, puesto que permitirá potenciar la percepción del usuario y la calidad de atención; consecuentemente, se podrá resolver diversos problemas colaterales como el clima institucional, rendimiento académico, entre otros.

Valor teórico. La presente investigación permitirá profundizar el conocimiento de las teorías y la relación de las variables percepción del usuario y la calidad de atención, así como los fundamentos pedagógicos que permitan su comprensión profunda, en tanto que el estudio hacer un gran esfuerzo de estudiar conceptos y teorías sobre la problemática tratada y desde esta noción propondrá nuevos conocimientos y estudios.

Utilidad metodológica. La investigación a desarrollar permitirá validar instrumentos contextualizados sobre las variables percepción del usuario y la calidad de atención; asimismo, los resultados a obtenerse se constituirán en un referente para ulteriores indagaciones de carácter experimental, que logren resolver problemas tratados en la presente investigación.

1.6. Hipótesis:

1.6.1. Hipótesis General:

- Existe relación entre percepción del usuario y la calidad de atención en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2017.

1.6.2. Hipótesis Específicas:

- 1° Existe relación entre la percepción del usuario y la respuesta del personal durante la atención en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2017.
- 2° Existe la relación entre la percepción del usuario y la seguridad durante la atención en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2017.
- 3° Existe relación entre la percepción del usuario y la empatía del personal durante la atención en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2017.

1.7. Objetivos:

1.7.1. Objetivo General:

- Determinar la relación entre la percepción del usuario y la calidad de atención en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2017.

1.7.2. Objetivos Específicos:

- 1° Determinar la relación entre la percepción de usuario y la respuesta del personal durante la atención en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2017.

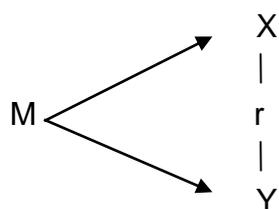
- 2° Determinar la relación entre la percepción de usuario y la seguridad durante la atención en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2017.
- 3° Determinar la relación entre la percepción de usuario y empatía del personal durante la atención en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2017

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Según Hernández, R. et al (2010), el diseño de investigación correlacional tiene la finalidad de conocer la relación que existe entre dos o más variables en la misma unidad de investigación.

Para el estudio que se presenta, se utilizó un diseño descriptivo correlacional y transversal. Para Carrasco, S. (2006, p. 71), es de carácter correlacional cuando se recoge datos sin la necesidad de manipular ninguna variable, por lo cual, se describen variables y se analizan la interrelación en un momento dado. Es descriptivo, porque narran los hechos, acontecimientos, etc. Igual a lo observado. También es transversal, porque se mide la relación, entre ambas variables, en un determinado momento. Siendo su esquema:



Dónde:

M: Representa los profesores conformantes de la muestra de estudio a analizar.

Ox: Representa el percepción del usuario.

Oy: Representa la calidad de atención.

r: Representa el grado de relación que existe entre las variables.

2.2. Variables

Son características, cualidades o propiedades que tienen los elementos básicos, que permitirán determinar la formulación de las hipótesis y la aplicación del método científico que se caracteriza por establecer sus magnitudes y probar las relaciones que las une entre sí. (Villegas, L.; 2005).

Son las características o propiedades de los objetos o fenómenos abstraídos y expresados verbalmente por el investigador; y que en el proceso de la investigación se trata de medir o controlar a fin de comprobar su coherencia con los hechos de la realidad y la teoría de la cual se trata. (Orellana y Huamán; 1999).

Es decir, las variables nos proporcionan una referencia conceptual, porque ellas se extraen de un concepto o de una construcción hipotética que se manifiestan en el conocimiento de la realidad.

Las variables de nuestra investigación son:

Variable 1:

Percepción del usuario

Variable 2:

Calidad de atención

Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<p>Variable 1: Percepción del usuario</p>	<p>La percepción es el acto de recibir, interpretar y comprender a través de la psiquis las señales sensoriales que provienen de los cinco sentidos orgánicos. Gestalt (1941)</p>	<p>Se elaboró un cuestionario sobre percepción del usuario con 24 ítems, tomando en cuenta sus dimensiones.</p>	<p>1. Fiabilidad 2. Tangibilidad 3. Proceso</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Saludo cordial por parte del personal - Se orienta sobre las técnicas que se usarán para los procedimientos que realizan - Brindan atención inmediata frente a la necesidad que presenta el usuario - Las instalaciones físicas - Equipos - Aspecto del personal - Eficacia - Trabajo en equipo - Accesibilidad 	<p>Ordinal</p>

<p>Variable 2:</p> <p>Calidad de atención</p>	<p>Se designa con el concepto de Atención al Cliente a aquel servicio que prestan y proporcionan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes para comunicarse directamente con ellos.</p>	<p>Se elaboró un cuestionario sobre la calidad de atención con 25 ítems, tomando de base a las dimensiones establecidas.</p>	<p>1. Respuesta del personal</p> <p>2. Seguridad</p> <p>3. Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sencillez de los trámites para la atención - Disposición para atender preguntas - Agilidad del trabajo para atención más pronta - Confianza transmitida por empleados - Idoneidad del personal directivo - Efectividad en la solución de necesidades - Amabilidad en el trato, por parte de del personal directivos, administrativos y docentes - Atención individualizada al usuario - Comprensión de las necesidades específicas de los usuarios 	<p>Ordinal</p>
------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población:

Para Hernández, R. et al (2010) la población o universo viene a ser el conjunto de todos los casos que tienen concordancia con determinadas especificaciones. La población debe ubicarse claramente en cuanto a sus características de contenido, tiempo y lugar. En el presente estudio, la población está conformada por 80 padres de familia de la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2017.

PADRES DE FAMILIA	POBLACIÓN
Nivel Primaria	30
Nivel Secundaria	50
TOTAL	80

FUENTE: Asociación de Padres de familia

2.3.2. Muestra:

Según Hernández, R. (2010), la muestra está constituida por subgrupo de la población en estudio, del cual se recolectan datos, por tal motivo se debe delimitar o definirse con mucha precisión, ya que este simboliza a la población. En la presente investigación la muestra está conformada por 50 padres de familia de la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2017. Docentes del nivel secundario.

PADRES DE FAMILIA	POBLACIÓN
Nivel Secundaria	50
TOTAL	50

FUENTE: Asociación de padres de familia

2.3.3. Muestreo:

El muestreo que se formuló en la puesta en práctica de la investigación fue de tipo no probabilístico e intencional, porque se trabajó con un grupo ya

constituido, docentes del nivel secundaria. Según Hernández, R. et al (2006), en el muestreo no probabilístico el investigador selecciona la unidad muestra de acuerdo a su conveniencia.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y confiabilidad del instrumento

2.4.1. Técnicas:

Según Canales, Alvarado y Pineda (1994). Se comprende por técnica como el conjunto de normas, reglas y procedimientos que le acceden al indagador establecer la relación con el objeto o sujeto de exploración. Las técnicas se definen como procedimientos y actividades ejecutadas por el indagador con el objetivo de lograr la investigación. La técnica empleada en la investigación fue la encuesta.

Para Canales, Alvarado y Pineda (1994). La encuesta consiste en conseguir información de las personas de estudio, brindados por ellos mismos, sobre opiniones, conocimientos, habilidades o sugerencias.

2.4.2. Instrumentos.

Para Behar (2008) “El instrumento es el mecanismo que utiliza el investigador para recolectar y registrar la información. Los instrumentos que se construirán llevaran a la obtención de los datos de la realidad que requiere la investigación u objeto de estudio” (p. 69). El instrumento de investigación que se aplicó fue el cuestionario de encuesta.

Cuestionario. Según Behar (2008) “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. El contenido de las

preguntas de un cuestionario puede ser tan variado como los aspectos que mida” (p. 64).

2.4.3. Ficha técnica de cuestionario sobre percepción del usuario

INSTRUMENTO	Cuestionario sobre percepción del usuario
Autores	Edison Jair Duque Oliva Cesar Ramiro Chaparro Pinzón
Adecuación	Anatolia Ugarte Moreno (2017). Universidad César Vallejo de Trujillo, con sede en Ayacucho.
País de origen	Colombia
Objetivo	Conocer la percepción del usuario
Dimensiones	Está constituida por 24 preguntas. Las dimensiones que mide el cuestionario son: Fiabilidad Tangibilidad Proceso
Duración	Para la resolución del cuestionario se requiere, aproximadamente, de 20 minutos.
Validez estadística	La validez se obtuvo a través de la validez estadística, en tanto que es un instrumento ya empleado en investigaciones anteriores. Las puntuaciones obtenidas son mayores a 0,21.
Índice de fiabilidad	de La confiabilidad se logró por medio de la prueba de correlación que da como resultado una buena confiabilidad (0,860)
Escala de medición	de La calificación es manual bajo la siguiente gradiente: 5 =Fuertemente de acuerdo 4 = Moderadamente de acuerdo 3= Ni desacuerdo, ni acuerdo 2 = Moderadamente en desacuerdo 1= Totalmente en desacuerdo

Validez. El instrumento sobre la percepción del usuario, tiene un nivel de validez y confiabilidad alta. Como es un instrumento ya empleado en otras investigaciones

anteriores, se requirió adaptarlo a nuestra realidad, por ello se requirió hallar la validez estadística. Par lograrlo se correlacionó la suma de todos los ítems con las respuestas totales que se recogieron en la muestra piloto; los resultados que se obtuvieron nos demuestran una variada y fuerte relación entre estos resultados, toda vez que oscilan entre 0,29 a 0,76, que resultan ser mayores a 0,21, por lo que se afirma que el instrumento es válido estadísticamente. (Ver anexo).

Confiabilidad. El análisis de la confiabilidad, realizada con el coeficiente de alfa de cronbach, ejecutadas de las respuestas encontradas en la prueba piloto, nos demuestran que el instrumento tiene muy buena confiabilidad, en tanto que el resultado es equivalente a 0,860. (Ver anexo).

2.4.4. Ficha técnica de cuestionario sobre calidad de atención

INSTRUMENTO	Cuestionario sobre calidad de atención
Objetivo	Conocer el nivel de calidad de atención
Dimensiones	Está constituida por 25 preguntas o ítems. Mide tres dimensiones que son: Respuesta del personal Seguridad Empatía
Duración	Para marcar las posibles respuestas del cuestionario, se requiere aproximadamente de 20 minutos.
Validez estadística	La validez se obtuvo a través de la validez estadística; por ser un instrumento ya empleado en anteriores investigaciones, cuyas puntuaciones son mayores a 0,21.
Índice de fiabilidad	de La confiabilidad se consiguió a través de la prueba de correlación, alfa de Cronbach, que muestra un resultado de alta confiabilidad (0,858)
Escala de medición	de La calificación es manual bajo la siguiente gradiente: 4 = Totalmente de acuerdo 3= De acuerdo 2 = En desacuerdo 1= Totalmente en desacuerdo

Validez. El instrumento cuestionario de calidad de atención refleja un nivel de validez y confiabilidad buena. Como el instrumento, utilizado en la presente investigación es convencional, fue utilizado en investigaciones anteriores, fue adecuado a nuestra realidad; por lo cual requirió realizar la validez estadística. Para ello, mediante el estadígrafo de validez, Pearson, se correlacionó la sumatoria de las respuestas obtenidas con los datos de las respuestas por columnas; de donde los resultados nos demuestran una variada y fuerte relación entre los resultados obtenidos en la prueba piloto, los resultados oscilan entre 0,26 a 0,68, que son superiores a 0,21, por lo cual tiene validez estadística. (Ver anexo)

Confiabilidad. La confiabilidad para el instrumento de calidad de atención, se realizó mediante el coeficiente de alfa de cronbach, ya que la escala de medición son policotómicas. Se halló de los resultados de la prueba piloto, cuyo resultado es equivalente a 0,858 el que refleja una muy buena confiabilidad. (Ver anexo).

2.5. Métodos de análisis de datos

Para la realización del procesamiento de datos, en la presente investigación, se analizó mediante la estadística descriptiva e inferencial. En el análisis descriptivo se mostró los resultados en tablas de frecuencias relativas simples; mientras que el análisis inferencial se realizó la prueba de hipótesis, con el estadígrafo no paramétrico tau c de Kendall, al 95% de confianza y 5% de significancia; se recurrió al programa estadístico SPSS, versión 22.

2.6. Aspectos éticos:

En el trabajo investigativo, se respetaron las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo cual, se puede afirmar que no ha sido plagiad ni total, ni parcialmente; tampoco ha sido autoplagiada, no fue presentada en ningún caso anterior. De igual manera, los datos que se presentan en los resultados son los reales, no fueron falseadas, ni duplicados, tampoco

copiados, por lo cual, se puede inferir que, los resultados que se presentan en el trabajo de investigación se constituirán en aportes significativos a la realidad de la investigación.

III. RESULTADOS

3.1. A NIVEL DESCRIPTIVO

Tabla 1

Respuesta de usuarios durante la atención en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2017

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	4,0
De acuerdo	34	68,0
Totalmente de acuerdo	14	28,0
Total	50	100,0

En la presente tabla se observa, que un 68,0% de usuarios expresan su acuerdo con la respuesta del personal durante la atención, y un 28,0 % expresan estar totalmente de acuerdo con la respuesta del personal durante la atención. Lo que nos permite deducir que, en la institución educativa hay una buena respuesta del personal durante la atención al público.

Tabla 2

Seguridad durante la atención en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2017

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	3	6,0
De acuerdo	30	60,0
Totalmente de acuerdo	17	34,0
Total	50	100,0

En la presente tabla se observa que, un 60,0% de usuarios expresan su acuerdo con la seguridad del personal durante la atención, y un 34,0 % expresan

estar totalmente de acuerdo con la seguridad durante la atención. Lo que nos permite inferir que en la institución educativa hay una buena seguridad durante la atención al público.

Tabla 3

Empatía durante la atención en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2017

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	4,0
De acuerdo	34	68,0
Totalmente de acuerdo	14	28,0
Total	50	100,0

En la presente tabla se observa que, un 68,0% de usuarios expresan su acuerdo con la empatía del personal durante la atención, y un 28,0% expresan estar totalmente de acuerdo con la empatía durante la atención. Lo que nos permite concluir que en la institución educativa hay una buena empatía durante la atención al público.

Tabla 4

Calidad de atención en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2017

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	3	6,0
De acuerdo	33	66,0
Totalmente de acuerdo	14	28,0
Total	50	100,0

En la presente tabla se observa que, un 66,0% de usuarios expresan su acuerdo con la calidad de atención, y un 28,0 % expresan estar totalmente de

acuerdo con la calidad de atención. Lo que nos permite inferir que en la institución educativa hay una buena calidad de atención al público.

Tabla 5

Percepción del usuario sobre Calidad de atención en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2017

	Frecuencia	Porcentaje
Moderadamente en desacuerdo	1	2,0
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	15	30,0
Moderadamente de acuerdo	32	64,0
Fuertemente de acuerdo	2	4,0
Total	50	100,0

En la presente tabla se observa que, un 64,0% de usuarios expresan una percepción moderada respecto a la calidad de atención, y un 30,0% expresan estar en ni en desacuerdo ni de acuerdo respecto a la calidad de atención. Lo que nos permite concluir que, el público usuario posee una moderada percepción respecto a la calidad de atención al público.

3.2. A NIVEL INFERENCIAL

3.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 5

Prueba de normalidad mediante el estadígrafo Kolmogorov Smirnov de las variables percepción del usuario y calidad de atención

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
RESPUESTA	,399	50	,000
SEGURIDAD	,348	50	,000
EMPATIA	,399	50	,000
CALIDAD	,377	50	,000
PERCEPCIÓN	,377	50	,000

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante el estadígrafo Kolmogorov Smirnov se tiene el valor de significancia equivalente a 0,000 que es menor a 0,05, tanto para las variables percepción y calidad de atención; por lo que se concluye que no hay normalidad en la distribución de los datos. En consecuencia, se toma la determinación de utilizar el estadígrafo Tau C de Kendall para hallar las pruebas de hipótesis y de correlación. Se debe precisar que se utiliza de manera específica este estadígrafo debido a que ambas variables presentan valores diferentes y genera datos rectangulares (Percepción presenta 5 valores y calidad de atención presenta 4 valores).

3.2.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS

3.2.2.1. Prueba de hipótesis general

a) Contraste

Tabla 7

Contraste entre las variables percepción del usuario y calidad de atención en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2017.

		CALIDAD DE ATENCIÓN			Total
		En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
PERCEPCIÓN DEL USUARIO	Moderadamente en desacuerdo	1 2,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 2,0%
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	2 4,0%	13 26,0%	0 0,0%	15 30,0%
	Moderadamente de acuerdo	0 0,0%	20 40,0%	12 24,0%	32 64,0%
	Fuertemente de acuerdo	0 0,0%	0 0,0%	2 4,0%	2 4,0%
	Total	3 6,0%	33 66,0%	14 28,0%	50 100,0%

La tabla de contraste nos permite observar, que el 64,0 % de usuarios muestran una moderada percepción; por otro lado, el 66% de usuarios expresan su acuerdo con la calidad de atención en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2017.

b) Cálculo del estadígrafo

Tabla 8

Prueba de correlación entre las variables percepción del usuario y calidad de atención en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2017.

		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	,404	,081	5,010	,000
N de casos válidos		50			

Nota: *prueba Tau C de Kendall
p<0.05 existe relación significativa.
p>0.05 no existe relación significativa.

Resultado: de acuerdo a los resultados obtenidos mediante el estadígrafo Tau C de Kendall, se tiene que el valor de Coeficiente de correlación es equivalente a 0,404 el cual muestra un nivel de moderada correlación, y el valor de p (nivel de significancia) es 0,000, valor que es menor a 0,05. Razón por el que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Conclusión: Existe relación entre la percepción del usuario y la calidad de atención en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2017.

3.2.2.2. Prueba de la primera hipótesis específica

a) Contraste

Tabla 9

Contraste entre las variables percepción del usuario y respuesta del personal durante la atención en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2017.

		RESPUESTA DEL PERSONAL			Total
		En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
PERCEPCIÓN DEL USUARIO	Moderadamente en desacuerdo	1 2,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 2,0%
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	1 2,0%	14 28,0%	0 0,0%	15 30,0%
	Moderadamente de acuerdo	0 0,0%	20 40,0%	12 24,0%	32 64,0%
	Fuertemente de acuerdo	0 0,0%	0 0,0%	2 4,0%	2 4,0%
Total		2 4,0%	34 68,0%	14 28,0%	50 100,0%

La tabla de contraste nos permite observar, que el 64,0% de usuarios muestran una moderada percepción; por otro lado, el 68% de usuarios expresan su acuerdo con la respuesta del personal durante la atención en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2017.

b) Cálculo del estadígrafo

Tabla 10

Prueba de correlación entre las variables percepción del usuario y respuesta del personal durante la atención en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2017

		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	,382	,081	4,738	,000
N de casos válidos		50			

Nota: *prueba Tau C de Kendall
p<0.05 existe relación significativa.
p>0.05 no existe relación significativa.

Resultado: de acuerdo a los resultados obtenidos mediante el estadígrafo Tau C de Kendall, se tiene que el valor de Coeficiente de correlación es equivalente a 0,382 el cual muestra un nivel de moderada correlación, y el valor de p (nivel de significancia) es 0,000, valor que es menor a 0,05. Razón por el que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Conclusión: Existe relación significativa entre la percepción de usuario y respuesta del personal en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2017.

3.2.2.3. Prueba de segunda hipótesis específica

a) Contraste

Tabla 11

Contraste entre las variables percepción del usuario y seguridad durante la atención en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2017.

		SEGURIDAD			Total
		En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
PERCEPCIÓN DEL USUARIO	Moderadamente en desacuerdo	1 2,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 2,0%
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	2 4,0%	13 26,0%	0 0,0%	15 30,0%
	Moderadamente de acuerdo	0 0,0%	17 34,0%	15 30,0%	32 64,0%
	Fuertemente de acuerdo	0 0,0%	0 0,0%	2 4,0%	2 4,0%
	Total	3 6,0%	30 60,0%	17 34,0%	50 100,0%

La tabla de contraste nos permite observar, que el 64,0% de usuarios muestran una moderada percepción; por otro lado, el 60% de usuarios expresan su acuerdo con la seguridad en la atención en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2017.

b) Cálculo del estadígrafo

Tabla 12

Prueba de correlación entre las variables percepción del usuario y seguridad durante la atención en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2017.

		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	,444	,078	5,693	,000
N de casos válidos		50			

Nota: *prueba Tau C de Kendall
p<0.05 existe relación significativa.
p>0.05 no existe relación significativa.

Resultado: de acuerdo a los resultados obtenidos mediante el estadígrafo Tau C de Kendall, se tiene que el valor de Coeficiente de correlación es equivalente a 0,444 cual muestra un nivel de moderada correlación, y el valor de p (nivel de significancia) es 0,000, valor que es menor a 0,05. Razón por el que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Conclusión: Existe la relación entre la percepción de usuario y seguridad en la Institución Educativa Huanta, Ayacucho, 2017.

3.2.2.3. Prueba de tercera hipótesis específica

a) Contraste

Tabla 13

Contraste entre las variables percepción del usuario y empatía del personal durante la atención en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2017.

		EMPATIA			Total
		En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
PERCEPCIÓN DEL USUARIO	Moderadamente en desacuerdo	1 2,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 2,0%
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	1 2,0%	14 28,0%	0 0,0%	15 30,0%
	Moderadamente de acuerdo	0 0,0%	20 40,0%	12 24,0%	32 64,0%
	Fuertemente de acuerdo	0 0,0%	0 0,0%	2 4,0%	2 4,0%
Total		2 4,0%	34 68,0%	14 28,0%	50 100,0%

La tabla de contraste nos permite observar, que el 64,0% de usuarios muestran una moderada percepción; por otro lado, el 60% de usuarios expresan su acuerdo con la empatía en la atención en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2017.

b) Cálculo del estadígrafo

Tabla 14

Prueba de correlación entre las variables percepción del usuario y empatía del personal durante la atención en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2017.

		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	,379	,071	4,528	,000
N de casos válidos		50			

Nota: *prueba Tau C de Kendall
p<0.05 existe relación significativa.
p>0.05 no existe relación significativa.

Resultado: de acuerdo a los resultados obtenidos mediante el estadígrafo Tau C de Kendall, se tiene que el valor de Coeficiente de correlación es equivalente a 0,379 cual muestra un nivel de moderada correlación, y el valor de p (nivel de significancia) es 0,000, valor que es menor a 0,05. Razón por el que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Conclusión: Existe relación entre la percepción del usuario y la empatía en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2017.

IV. DISCUSIÓN

Actualmente, las instituciones educativas públicas del país se enfrentan a exigencias y demandas del sector educativo y de la población en general para mejorar la calidad en la educación, en cuanto a gestión pedagógica y gestión institucional. Y es desde el Ministerio de Educación, que se viene planteando nuevas políticas para lograr dichos objetivos primordiales.

La Ley General de Educación, N° 28040 en su artículo 13°, regula que la calidad educativa debiera ser óptima para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y aprender a lo largo de la vida. Igualmente el Proyecto Educativo Nacional (2007), señala alcanzar hasta el 2021 el objetivo de aprendizajes pertinentes y de calidad; el Proyecto Educativo Regional de Ayacucho, también objetiva dicha realidad.

En este sentido, las Instituciones Educativas Públicas y Privadas están siendo obligadas a desarrollar estrategias para lograr un desarrollo sostenido y por ende mejorar la calidad educativa, que en última instancia beneficiará a la población estudiantil, a los padres de familia y a la sociedad en su conjunto.

Una de las estrategias, que repercutirán en beneficio de la calidad educativa es la auto evaluación de las Instituciones educativas, que permitirán conocer a cabalidad la calidad de atención, no solamente del trabajo docente, que es muy importante, también se debe conocer los aspectos internos que repercuten en el trabajo institucional, como el clima laboral, la cultura organizacional, la respuesta a las necesidades de atención de los usuarios.

La preocupación por la calidad de atención al usuario en el sector educación es un tema que, si bien estuvo presente en la discusión institucional desde antaño, en la actualidad cobra vigencia como un tema de importancia estratégica para la transformación de la calidad educativa, puesto que es un factor influyente en la marcha institucional. Precisamente, teniendo en cuenta este planteamiento es que se realiza la presente investigación con la finalidad de

conocer la relación que existe entre las variables percepción del usuario y calidad de la atención.

Al respecto, los resultados obtenidos en el proceso investigativo relacionados a la hipótesis general nos permite concluir que existe relación entre la percepción del usuario y la calidad de atención en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2016; esto debido a que los resultados obtenidos mediante el estadígrafo Tau C de Kendall, nos permite observar que el valor de Coeficiente de correlación es equivalente a 0,404 el cual muestra un nivel de moderada correlación, y el valor de p (nivel de significancia) es 0,000, valor que es menor a 0,05. Además estos resultados se ven corroborados con los datos presentados en la tabla de contraste N° 07, el que nos permite observar, que el 64,0% de usuarios muestran una moderada percepción; por otro lado, el 66% de usuarios expresan su acuerdo con la calidad de atención en la Institución Educativa Huanta. Es decir una buena calidad de atención genera una buena percepción del usuario respecto a la calidad de atención. Resultados que tiene semejanza con los resultados obtenidos en el trabajo de tesis “Autoevaluación de una Institución educativa de la región Callao”, cuya conclusión más importante revela que la opinión de los agentes educativos (docentes, padres de familia y usuarios) que el nivel de calidad de la Institución Educativa, investigada, en términos generales se encuentra en un nivel regular.

Del mismo modo, la UNESCO (1996), señala que las Instituciones Educativas de todos los países no solamente han cumplido con formar a los individuos, también tuvieron el papel de transformar la sociedad entera; y que por ello están sometidos a críticas de la opinión y exigencias excesivas de una sociedad que evoluciona, por lo que, todo país tiene que efectuar de vez en cuando reformas del sistema escolar en el plano de métodos pedagógicos, de contenidos y de gestión educativa. Cambios, que se deben dar de acuerdo a los permanentes procesos de transformación que se dan en la sociedad; en tanto que las Instituciones Educativas son parte de la sociedad y que tiene la finalidad de

ofrecer servicio a la sociedad; es decir, está afectada por los cambios sociales, económicos y culturales del contexto donde se ubica.

Por otro lado, en relación a las hipótesis específicas en estudio, los resultados obtenidos nos permiten concluir que existe relación significativa entre la percepción del usuario y respuesta del personal durante la atención. En la tabla 1, se observa que el 68% expresan su acuerdo con la respuesta del personal y el 28% está totalmente de acuerdo con la respuesta del personal; resultado concordante en la tabla de contrastes de resultados; igualmente, según el estadígrafo Tau C de Kendall, el coeficiente de correlación es de 0,382 que se ubica en el nivel de moderada correlación, y el significado asintótico hallado es 0,000 menor que el nivel de significancia, 0,05, por lo que se acepta la hipótesis alterna, existe relación significativa entre la percepción del usuario y respuesta del personal en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2017. Este resultado es muy similar a los hallados por Duque, E. J. y Chaparro, C. R. (2012), en el artículo científico *“Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama”*, que dicen, la relación de los profesores que prestan sus servicios son los que inciden mayormente en la percepción de los estudiantes, es decir, la respuesta del personal está medido en función al trabajo docente ya que ellos tienen más estrecha relación con los usuarios, estudiantes, quienes perciben directamente la calidad funcional de la institución.

Al respecto, debemos tener en cuenta a Donabedian (1990), quien es entre los primeros autores que recalcó la importancia de la calidad de la atención, y plantea que se trata de un término multidimensional en la que se juntan diversos atributos, como eficacia, efectividad, eficiencia, equidad, aceptabilidad y legitimidad. Precisamente, nos dice, que el atributo de la aceptabilidad se trata de un término multidimensional en el que se conjugan diferentes atributos: eficacia, efectividad, eficiencia, equidad, aceptabilidad y legitimidad. El atributo de la aceptabilidad, justamente, se refiere a la conformidad de los deseos y expectativas individuales de las personas con los beneficios recibidos.

En referencia a la segunda hipótesis, los usuarios perciben su acuerdo con la seguridad del personal durante la atención; el 60% están de acuerdo y el 34% está completamente de acuerdo con la seguridad durante la atención; igual resultado se halla en la prueba de contraste aplicado, por lo que se puede inferir que existe seguridad durante la atención en la Institución Educativa Huanta. De la misma forma en el análisis de la prueba de hipótesis con Tau C de Kendall se obtiene un valor de coeficiente de correlación de 0,444, que muestra moderada correlación, y el valor de p es 0,000 menor que el nivel de significancia 0.05, por tal razón se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre la percepción del usuario y la seguridad del personal durante la atención. Resultado que se corrobora con los resultados encontrados por Campos, L. A. (2012), que en su tesis *“Autoevaluación de una Institución educativa de la Región Callao”*, en sus conclusiones anota, que la seguridad que brinda la institución a sus usuarios son importantes, entendiéndose por seguridad a todos los servicios que presta la institución, desde el aspecto de infraestructura hasta los servicios prestados, que en su calificación por los agentes educativos, este se halla en el nivel regular, agregando que, los estudiantes consideran a la dimensión procesos como favorable o aspecto positivo en la Institución materia de investigación.

Con relación a la tercera hipótesis específica, percepción del usuario y la empatía en la atención. En la tabla 3 se observa que el 68% de los usuarios están de acuerdo con la empatía, y solamente el 28% manifiestan que están totalmente de acuerdo con la empatía del personal durante la atención en la Institución educativa Huanta; por lo que se puede deducir que hay una buena empatía en la atención a los usuarios. En la tabla de contraste, se halla similar resultado; del mismo modo en la prueba de hipótesis con el estadígrafo Tau C de Kendall, el valor del coeficiente de correlación es de 0,379, que se halla en el nivel moderado de correlación; el p valor obtenido es 0,000 menor que el nivel de significancia 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir existe relación significativa entre la percepción del usuario y la empatía en la atención en la Institución Educativa Huanta. Estos resultados son similares a los

hallados por Silva (2015), que en su tesis “La gestión institucional y calidad de servicio en una Institución Educativa de Quinua, Ayacucho 2015”, concluye que existe correlación positiva y significativa entre la percepción de los padres de familia y la empatía de la calidad educativa en la Institución investigada, del mismo modo el coeficiente de correlación se califica en el nivel moderado de correlación. De igual manera, los estudios recientes, demuestran que existe una fuerte relación entre el aprendizaje socioemocional y el desarrollo cognitivo, concluyendo que los alumnos que desarrollan la inteligencia emocional obtienen mayor rendimiento académico (Horna Tarvangan), por ello es muy importante la labor del docente en el aula, que debe crear un ambiente de respeto y cordialidad en el desarrollo de sus actividades académicas.

Finalmente, se considera que los resultados obtenidos en este proceso investigativo, permitirá a las autoridades tomar las medidas correctivas con la finalidad de potenciar la calidad de atención al usuario; por otro lado, estos resultados serán de gran utilidad para las futuras investigaciones, debido a que a partir de estos resultados se podrán desarrollar investigaciones experimentales que posibiliten mejorar estos problemas que son latentes en las instituciones educativas.

V. CONCLUSIONES

1. Los resultados obtenidos mediante el estadígrafo Tau C de Kendall (Tabla 8), nos permite observar que el valor de coeficiente de correlación es equivalente a 0,404 el cual muestra un nivel de moderada correlación, y el valor de p (nivel de significancia) es 0,000, valor que es menor a 0,05, razón por el que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En consecuencia, se concluye que existe relación entre percepción del usuario y la calidad de atención en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2017. ($T_c = 0,404$; $p < 0,05$)

2. De acuerdo a los resultados obtenidos mediante el estadígrafo Tau C de Kendall (Tabla 10), se puede observar que el valor del coeficiente de correlación es equivalente a 0,382 el cual muestra un nivel de moderada correlación, y el valor de p (nivel de significancia) es 0,000, valor que es menor a 0,05, razón por el que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En consecuencia, se concluye que existe relación significativa entre la percepción del usuario y respuesta del personal en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2017. ($T_c = 0,382$; $p < 0,05$)

3. Los resultados hallados mediante el estadígrafo Tau C de Kendall (Tabla 12), nos muestra que el valor de coeficiente de correlación es equivalente a 0,444 el cual muestra un nivel de moderada correlación, y el valor de p (nivel de significancia) es 0,000, valor que es menor a 0,05, razón por el que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En consecuencia se concluye que existe relación entre la percepción del usuario y seguridad en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2017. ($T_c = 0,444$; $p < 0,05$)

4. De acuerdo a los resultados obtenidos mediante el estadígrafo Tau C de Kendall (Tabla 14), se tiene que el valor de coeficiente de correlación es equivalente a 0,379, el cual muestra un nivel de moderada correlación, y el valor de p (nivel de significancia) es 0,000, valor que es menor a 0,05,

razón por el que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En consecuencia, se concluye que existe relación entre la percepción del usuario y empatía en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2017. ($T_c = 0,379$; $p < 0,05$)

VI. RECOMENDACIONES

1. A las autoridades de la Dirección Regional de Educación de Ayacucho, promover cursos que permitan potenciar la mejora en la calidad de atención en las instituciones educativas.
2. A los directores de las instituciones educativas, generar espacios de análisis y reflexión respecto a la calidad de atención ofrecida a los padres de familia y estudiantes.
3. Al personal jerárquico, docente y administrativos de las instituciones educativas velar por la eficacia y eficiencia en la calidad de atención al usuario.
4. A los maestrandos de la Universidad César Vallejo desarrollar investigaciones experimentales que lleven a la mejora de la calidad de atención y satisfacción del usuario.

VII. REFERENCIAS

- Adam, E., Hershauer, J. C., y Ruch, W. A. (1985). *Productividad y Calidad*. Editorial Trillas. México.
- Alvarez, G. V. (2006). *El aprendizaje organizacional como eje de desarrollo en la organización escolar*. Revista Educación. PUCP. Lima, Perú.
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/view/2319>
- Ancira, R. (2007). *Evaluar la Evaluación*. Edición del Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior. México D. F.
<http://www.ceneval.edu.mx/portalceneval/index.php?q=docs.desp&ndf=339>
- Anzola, M.O. (2003). *Una mirada de la cultura corporativa*. Editorial Universidad Externado de Colombia. Colombia.
- Añaños, E. (1999). *Psicología de la atención y de la percepción*. Servei de publicació Bellateira. Barcelona, España.
- Arbieto, K. (2009). *La atención*. <http://WWW.Psicopedagogia.com/atención>.
- Armanet, P. (2004). *¿Por qué asegurar la calidad?* .Revista Calidad en Educación. N° 21. Edición Consejo Superior de Educación. Santiago de Chile.
http://www.cse.cl/public/Secciones/seccionpublicaciones/publicaciones_revista_calidad_detalle.aspx?idPublicacion=39
- Berry, T. H. (1992). *Cómo gerenciar la transformación hacia la Calidad Total*. Editorial. McGraw-Hill. Colombia.
- Bullón, S. R. (2007). *La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad*. Tesis de licenciatura en psicología educacional. PUCP. Lima, Perú.

- Campos, L. A. (2012). *Autoevaluación de una Institución Educativa de la Región Callao. Tesis del grado de Maestro en Educación, con mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Capella, J. (2005). *Gestión del conocimiento en el campo educativo. Material de trabajo*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima:
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la Investigación Científica*. Editorial San Marcos. Lima.
- Chiavenato, I. (1992). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Editorial Mc Graw Hill. México. D. F.
- Dessler, D. (1979). *Organización y Administración: Enfoque situacional*. Editorial Prentice Hall. México.
- Díaz, S. L. (2017). *Calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las Instituciones Educativas Estatales, nivel secundaria, zona urbana, distrito de Iquitos 2016*. Tesis de Magíster en Educación. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos, Perú.
- Donabedian, A. (1990). *Garantía y monitoreo de la calidad de la atención médica: un texto introductorio. Perspectivas en Salud Pública*. Ediciones Instituto de Salud Pública. México.
- Duque, E. J. y Chaparro, C. R. (2012). *Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama*. Universidad Nacional de Colombia.

- Flórez, J. (2001). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Ediciones Universidad del Pacífico. Lima, Perú.
- García, J. (1997). *Psicología de la Atención*. Editorial Síntesis S.A. Madrid, España.
- García, V. (1982). *Calidad de la Educación, trabajo y libertad*. Editorial Dossat S.A. Madrid, España.
- Gento, S. (2002). *La evaluación de la satisfacción educativa en un enfoque de calidad institucional*. En Castillo, S. (Coord.). *Compromisos de la evaluación educativa*. Editorial Prentice Hall. Madrid, España.
- Hernández, R. y Fernández, C. (1994) *Metodología de la investigación*. Editorial MC Graw Hill. México.
- Hernández, R., Fernández C., y, Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. Editorial MC Graw Hill. México.
- Horowitz, J. (1990). *La calidad del servicio*. Editorial McGraw-Hill. Madrid, España.
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2001). *Investigación del comportamiento*. Editorial McGraw-Hill. México.
- Lesourne, J. (1993). *Educación y Sociedad. Los desafíos del año 2000*. Ediciones GEDISA. España.
- López, F. (2000). *Hacia unos centros educativos de calidad. Contexto, fundamentos y políticas en la gestión escolar*. Secretaria General de Educación y Formación Profesional del Ministerio de Educación y Cultura.

- Marchant, L. (2005). *Hacia un Modelo de Implementación del Alineamiento Estratégico. Actualizaciones para el Desarrollo Organizacional*. Universidad Viña del Mar. Chile.
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia*. Ediciones de la Universidad de Rosario. Bogotá, Colombia.
- Navarro (2015). *Percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de la Mar, Ayacucho 2015*. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo de Trujillo con sede en Ayacucho, Perú.
- Owens, R. (1976). *La Escuela como Organización: Tipos de Conducta y Práctica Organizativa*. Editorial Santillana. Madrid, España.
- Pérez, G. (1994). *Investigación cualitativa. Retos e Interrogantes*. Editorial Muralla. Madrid, España.
- Petracci, M, Manzelli, H., Pecheny, M., Necchi, S. & Cerrutti, M., (2004). *Calidad en atención de la salud. Serie seminarios salud y política pública: seminario V*. Centro de Estudios de Estado y Sociedad. Buenos Aires, Argentina.
- Porras, E. (2013). *Implantación del sistema de gestión de la calidad en las instituciones públicas de educación preescolar, básica y media del municipio de Villavicencio (Colombia)*. Tesis del grado de Doctor. Universidad Nacional a distancia. España.
- Reyes, O. (2012). *Percepción de la calidad del servicio de la educación universitaria de alumnos y profesores*. Tesis doctoral. Universidad Autónoma de Baja California.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Editorial Pearson Educación. México.

Rodríguez, M. (2001). *Gestión organizacional, elementos para su estudio*. Ediciones Universidad Católica de Chile.

Senlle, A. y Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos* Ediciones Díaz de Santos. Brasil.

Silva (2015). *La gestión institucional y calidad de servicio en una Institución Educativa de Quinua, Ayacucho 2015*. Tesis de Maestría en Educación. Universidad César Vallejo de Trujillo, con sede en Ayacucho, Perú.

Tapia, B. (2000). *Metodología de investigación*. Santiago, Chile.

Tavangar, H. (2015). *Growing Up Global: un entorno empático es un ambiente inteligente*.

www.entornosocioambiental.com/el-poder-de-la-empatía-en-la-educación/

Varios (2012). *Administración & Finanzas*. Revista Internacional. Volumen 5. N° 5.

Villegas, L. (2005). *Metodología de la Investigación. Pedagogía*. Editorial San Marcos. Lima, Perú.

Zorrilla, S. (1985). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. 2ª. ed., Ed.

ANEXOS

ANEXO N° 01



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, Dr. Eleodoro Alvarez Enriquez, docente del Área de investigación de la Escuela de Posgrado – Trujillo, con sede en Ayacucho, y revisor del trabajo académico titulado: Percepción del usuario y la calidad de atención en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 207, de la estudiante **Ugarte Moreno, Anatolia**; he constatado por medio de la herramienta turnitin, lo siguiente:

Que, el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 20% verificado en el **Reporte de Originalidad del programa turnitin**, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Ayacucho, 22 de enero de 2018.


Dr. Alvarez Enriquez, Eleodoro
DNI 28704896

ANEXO N° 02

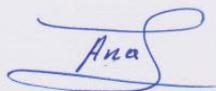
DECLARACIÓN JURADA

Yo, Ugarte Moreno, Anatolia, estudiante de la Escuela de posgrado de Maestría en Administración de la Educación, de la Universidad Cesar Vallejo, sede filial Ayacucho; declaro que el trabajo académico titulado, **“Percepción del usuario y la calidad de atención en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2017”** Presentada en 83 folios para la obtención del grado académico de Magíster en Administración de la Educación, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado, completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico.
- Soy consciente de mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Ayacucho, diciembre de 2017



Br. Ugarte Moreno, Anatolia

DNI 28587761



ANEXO N° 03



CUESTIONARIO PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO

Instrucciones: La siguiente encuesta tiene como objetivo medir la percepción del usuario de la I.E. Huanta-Ayacucho 2017.

La información aquí generada es totalmente confidencial y anónima.

Marque con una **(X)** la respuesta que considere adecuada de la siguiente forma:

1. Totalmente en desacuerdo
2. Moderadamente en desacuerdo
3. Ni desacuerdo ni acuerdo
4. Moderadamente de acuerdo
5. Fuertemente de acuerdo

1	La I.E. posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (Sala de docentes centro de cómputo, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, y baños).	1 2 3 4 5
2	Las instalaciones físicas de la I.E. son cómodas, limpias, agradables y atractivas.	1 2 3 4 5
3	El personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra.	1 2 3 4 5
4	La apariencia de las instalaciones físicas de la I.E. está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.	1 2 3 4 5
5	Los servicios complementarios de la educación (biblioteca, centro de cómputo cafetería, secretaría) y horarios se prestan según lo prometido.	1 2 3 4 5
6	Cree que el servicio de educación que brinda la I.E. es adecuado para el proceso de su formación profesional.	1 2 5 4 5
7	El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes, la entrega de documentos, los horarios de servicio según lo previamente establecido.	1 2 3 4 5
8	La I.E. brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, constancias, actas, registros, notas, horarios, sin errores.	1 2 3 4 5
9	La I.E. le da a conocer los servicios y horarios que presta (cafetería, biblioteca, etc.).	1 2 3 4 5

10	Las solicitudes hechas al personal administrativo (certificaciones, constancias) son contestadas diligente y prontamente.	1 2 3 4 5
11	El personal administrativo de la I.E. está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes.	1 2 3 4 5
12	El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes.	1 2 3 4 5
13	Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores y estudiantes.	1 2 3 4 5
14	El personal administrativo realiza sus funciones bien y da respuesta acertada a sus inquietudes.	1 2 3 4 5
15	El personal administrativo es atento y educado ante una equivocación del profesor (nota, conocimiento en el trato con los estudiantes).	1 2 3 4 5
16	La I.E. apoya al personal administrativo para que realice bien su trabajo. □,	1 2 3 4 5
17	La I.E. brinda apoyo a los profesores para que realicen bien su trabajo docente.	1 2 3 4 5
18	La I.E. brinda una atención individual a los estudiantes	1 2 3 4 5
19	El personal administrativo presta atención individualizada al estudiante cuando es requerida.	1 2 3 4 5
20	El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes.	1 2 3 4 5
21	La I.E. muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades, proyectos, diseño de lecturas diseños, etc.	1 2 3 4 5
22	La I.E. muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.	1 2 3 4 5
23	Los horarios de atención de las dependencias de la I.E. (bibliotecas, cafetería) son cómodos para los estudiantes.	1 2 3 4 5
24	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.	1 2 3 4 5

Muchas Gracias

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Instrucciones: La siguiente encuesta tiene como objetivo medir la calidad de atención de la I.E. Huanta -Ayacucho 20176.

La información aquí generada es totalmente confidencial y anónima.

Marque con una **(X)** la respuesta que considere adecuada de la siguiente forma:

ANEXO: N° 1 ENCUESTA

ENUNCIADO	VALOR
Totalmente de acuerdo	4
De acuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

N°	ENUNCIADO	VALORACION			
		1	2	3	4
1	Las oficinas de la Institución Educativa brindan una atención cómoda y segura.				
2	La atención de los personales directivos y administrativos es adecuada.				
3	Los certificados de estudios son entregados oportunamente				
4	El personal de la I.E. tiene el conocimiento para absolver sus consultas				
5	La Institución Educativa se preocupa por mejorar el servicio y atención a los usuarios.				
6	El personal de limpieza realiza el barrido de su sector con frecuencia.				
7	El personal de limpieza transmite confianza y tiene conocimiento para realizar sus tareas.				
8	El personal de limpieza es amable con usted.				
9	Recibe usted atención individualizada del coordinador de tutoría.				
10	La infra estructura de la I.E. son seguras y tranquilos				
11	Participa usted en las diferentes actividades educativas organizadas de la I.E.				
12	Existe orden, disciplina y limpieza en la Institución Educativa.				
13	La atención de los personales que labora en la I.E. es buena.				
14	El director coordina con los coordinadores pedagógicos y docentes para la mejora del aprendizaje de los estudiantes.				
15	La I.E. organiza actividades educativas en beneficios de				

	los estudiantes.				
16	La oficina donde se atiende a los usuarios es cómoda y segura.				
17	Se soluciona sinceramente problemas de los usuarios.				
18	Los trabajadores de la I.E. son comunicativos con los usuarios.				
19	Los trabajadores siempre están dispuestos en ayudar a los usuarios.				
20	Los trabajadores transmiten confianza son amables con los usuarios.				
21	Los trabajadores están capacitados para atender a los usuarios				
22	Cree que los horarios están de a acorde con las necesidades de los usuarios.				
23	Existe interés por la atención de las necesidades de los usuarios.				
24	La I.E. entrega estímulos e incentivos a los estudiantes que sobresalen en las diferentes actividades.				
25	La asistente social realiza cursos de capacitación para los estudiantes de la I.E.				

Muchas gracias.

ANEXO N° 04

VALIDEZ ESTADÍSTICA DEL CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN

No	ITEMS																									R =
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
1	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	0,52
2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	0,34
3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	0,71
4	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	0,33
5	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0,29
6	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	0,46
7	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	4	2	2	4	3	2	2	4	3	3	2	2	2	2	0,26
8	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	4	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	0,74
9	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	4	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	0,50
10	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	0,68
11	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	4	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	0,77
12	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	4	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	3	2	3	0,32
13	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	4	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	0,25
14	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	4	2	2	4	3	2	2	4	3	3	2	2	2	3	0,55
15	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	0,66
Su ma	3 6	33	36	33	39	40	38	34	38	33	39	49	33	33	49	38	33	33	49	36	38	33	34	34	38	

PRUEBA DE CONFIABILIDAD

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM1	94,73	60,352	,198	,836
ITEM2	94,93	64,210	-,286	,847
ITEM3	94,67	59,524	,310	,834
ITEM4	94,87	63,838	-,233	,847
ITEM5	95,00	61,429	,080	,839
ITEM6	94,73	56,495	,702	,823
ITEM7	94,73	62,781	-,102	,844
ITEM8	95,07	59,495	,398	,832
ITEM9	94,93	55,210	,722	,821
ITEM10	94,47	62,981	-,122	,845
ITEM11	95,00	55,571	,710	,822
ITEM12	94,87	58,267	,367	,832
ITEM13	94,87	54,124	,826	,817
ITEM14	94,80	61,314	,078	,839
ITEM15	94,93	62,781	-,105	,843
ITEM16	94,53	63,552	-,213	,845
ITEM17	94,87	58,838	,400	,831
ITEM18	94,93	55,210	,722	,821
ITEM19	94,47	62,981	-,122	,845
ITEM20	95,00	55,571	,710	,822
ITEM21	94,87	58,267	,367	,832
ITEM22	94,87	54,124	,826	,817
ITEM23	95,13	61,981	,019	,839
ITEM24	94,67	61,238	,090	,839
ITEM25	94,93	60,638	,175	,837

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,857	25

VALIDEZ ESTADÍSTICA DEL CUESTIONARIO SOBRE PERCEPCIÓN DEL USUARIO

ITEMS																								r=	
Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
1	4	4	3	3	1	2	3	3	3	3	1	3	3		4	4	3	3	3	2	3	4	2	2	,578
2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	,251
3	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	,251
4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	2	4	2	2	3	,578
5	4	4	4	3	4	2	2	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	3	4	2	4	2	2	3	,578
6	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	4	3	4	2	4	2	2	3	,578
7	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	2	4	2	2	3	,578
8	2	1	2	4	2	2	2	2	4	4	2	1	2	1	2	2	2	4	2	2	2	3	4	3	,280
9	3	1	2	4	2	2	3	2	4	4	2	1	2	1	2	3	2	4	2	3	2	3	4	3	,238
10	4	4	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	3	4	2	4	2	2	3	,578
11	4	4	4	3	4	2	2	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	3	4	2	4	2	2	3	,578
12	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	4	3	4	2	4	2	2	3	,578
13	3	1	2	4	2	2	3	2	4	4	2	1	2	1	2	3	2	4	2	3	2	3	4	3	,238
14	3	1	2	4	2	2	3	2	4	4	2	1	2	1	2	3	2	4	2	2	2	3	4	3	,265
15	4	4	4	3	4	2	2	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	3	4	2	4	2	2	3	,578
	51	44	47	47	43	33	39	47	47	47	43	43	47	40	36	40	47	47	47	32	47	51	44	47	

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,860	24

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM1	109,40	186,267	,527	,866
ITEM2	110,10	201,656	-,001	,876
ITEM3	110,10	201,656	-,001	,876
ITEM4	109,50	185,389	,543	,866
ITEM5	109,10	188,544	,535	,866
ITEM6	109,10	188,544	,535	,866
ITEM7	109,10	188,544	,535	,866
ITEM8	109,10	188,544	,535	,866
ITEM9	109,50	194,278	,569	,868
ITEM10	109,60	197,600	,134	,875
ITEM11	109,60	195,822	,201	,873
ITEM12	109,80	200,622	,088	,874
ITEM13	109,50	185,389	,543	,866
ITEM14	109,10	188,544	,535	,866
ITEM15	109,10	188,544	,535	,866
ITEM16	109,10	188,544	,535	,866
ITEM17	109,10	188,544	,535	,866
ITEM18	109,10	188,544	,535	,866
ITEM19	109,50	194,278	,569	,868
ITEM20	109,10	188,544	,535	,866
ITEM21	109,10	188,544	,535	,866
ITEM22	109,50	194,278	,569	,868
ITEM23	109,60	197,600	,134	,875
ITEM24	109,50	194,278	,569	,868

ANEXO N° 05
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Percepción del usuario y la calidad de atención en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2017

AUTORA: Br. Ugarte Moreno, Anatolia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	DIMENSIONES E INDICADORES	MARCO TEÓRICO	MARCO METODOLÓGICO
GENERAL: ¿Qué relación existe entre la percepción del usuario y la calidad de atención en la Institución Educativa Huanta- Ayacucho 2016?	GENERAL: Determinar la relación entre la percepción del usuario y la calidad de atención en la Institución Educativa Huanta- Ayacucho 2016	GENERAL: Existe relación entre la percepción del usuario y la calidad de atención en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2016.	V.1.: PERCEPCIÓN DEL USUARIO: Fiabilidad: <ul style="list-style-type: none"> • Saludo cordial por parte del personal • Orientan sobre las técnicas que usan para los procedimientos que realizan Tangibilidad: <ul style="list-style-type: none"> • Brindan atención inmediata frente a la necesidad que presenta el usuario • Las instalaciones físicas • Equipos Proceso: <ul style="list-style-type: none"> • Aspecto del personal • Eficacia • Trabajo en equipo • Accesibilidad 	PERCEPCIÓN DEL USUARIO <ul style="list-style-type: none"> • Definición • Usuario en las instituciones educativas. • Producto educativo CALIDAD DE ATENCIÓN <ul style="list-style-type: none"> • Definición • Principios de calidad • Calidad educativa • Componentes de la calidad • Identificadores de calidad • Itinerario del ciclo de calidad de servicio 	TIPO DE ESTUDIO: No experimental DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: Descriptivo – correlacional POBLACIÓN UNIVERSO: 80 docentes de la Institución Educativa Huanta. POBLACIÓN MUESTRA: 50 docentes del Nivel Secundaria de la Institución Educativa Huanta. MUESTREO: No probabilístico e intencional TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS: Técnicas: V.1: Encuesta V.2: Encuesta Instrumentos: V.1: Cuestionario V.2: Cuestionario
ESPECÍFICOS: ¿Qué relación existe entre la percepción del usuario y la respuesta del personal durante la atención en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2016?	ESPECÍFICOS: Determinar la relación entre la percepción de usuario y la respuesta del personal durante la atención en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2016.	ESPECÍFICOS: Existe relación entre la percepción del usuario y la calidad de atención en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2016.	V.2: CALIDAD DE ATENCIÓN: Respuesta del personal <ul style="list-style-type: none"> • Sencillez de los trámites para la atención • Disposición para atender preguntas • Agilidad del trabajo para atención más pronta Seguridad: <ul style="list-style-type: none"> • Confianza transmitida por empleados • Idoneidad del personal directivo • Efectividad en la solución de necesidades Empatía: <ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad en el trato, por parte de del personal directivos, administrativos y docentes • Atención individualizada al usuario • Comprensión de las necesidades específicas de los usuarios 		
¿Qué relación existe entre la percepción del usuario y la seguridad durante la atención en la Institución Educativa Huanta- Ayacucho 2016?	Determinar la relación entre la percepción de usuario y empatía del personal durante la atención en la Institución Educativa Huanta- Ayacucho 2016	Existe la relación entre la calidad de atención y la seguridad durante la atención en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2016.			
¿Qué relación existe entre la percepción del usuario y empatía del personal durante la atención en la Institución Educativa Huanta- Ayacucho 2016?	Determinar la relación entre la percepción de usuario y empatía del personal durante la atención en la Institución Educativa Huanta- Ayacucho 2016	Existe relación entre la calidad de atención y empatía del personal durante la atención en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2016			

ANEXO N° 06

CONSTANCIA QUE ACREDITA LA REALIZACIÓN DEL ESTUDIO



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
República del Perú

**INSTITUCIÓN EDUCATIVA
"HUANTA"**

QUE SUSCRIBE EL DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA
"HUANTA" DEL DISTRITO DE HUANTA, PROVINCIA DE HUANTA, REGIÓN
AYACUCHO EXPIDE LA PRESENTE:

CONSTANCIA

A, LA PROFESORA ANATOLIA UGARTE MORENO CON C.M. N°
1028587761 TRABAJADOR DE ESTA INSTITUCIÓN, QUIEN HA
REALIZADO LA APLICACIÓN DE LA TESIS DE INVESTIGACIÓN CON
EL TEMA "PERCEPCIÓN DEL USUARIO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN
EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA " HUANTA" DESARROLLÁNDOSE
CON NORMALIDAD Y RESPONSABILIDAD.

SE EXPIDE LA PRESENTE CONSTANCIA A PETICIÓN DE LA INTERE-
SADA PARA FINES QUE ESTIME POR CONVENIENTE.

HUANTA, 16 DE NOVIEMBRE DEL 2017



DIRECCIÓN
INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA HUANTA
Mg. TULLIO SOTO CASAMAYOR
DIRECTOR

ANEXO N° 07
GALERÍA DE FORTOGRAFÍAS



INVESTIGADORA REUNIDA CON DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA



PADRES DE FAMILIA LLENANDO LA ENCUESTA



EN PLENO TRABAJO DE LLENADO DE ENCUESTA



INVESTIGADORA EXPLICANDO SOBRE EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN