



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios
externos e interno de la oficina de tesorería de la
Dirección Regional de Educación Apurímac-2018**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN GESTION PÚBLICA

AUTORA:

Rene Sánchez Córdova

ASESOR: José Luis Valencia Vila

SECCIÓN:

Humanidades

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Gestión Pública

PERÚ - 2018

Dedicatoria

Los dedico a mis hijos y padres por su apoyo incondicional, así mismo a todos mis familiares que me rodean quienes hacen lo posible para hacer realidad mis sueños.

Rene

Agradecimiento

Quiero agradecer primero a Dios por permitirme la buena salud y tener la perseverancia para lograr mi objetivo.

Agradecer a todo el docente que me brindaron su voluntad para ser una buena persona y buena profesional.

A la Dirección Regional de Educación de Apurímac porque me brindo un apoyo en la ejecución del presente trabajo de investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo Rene Sánchez Córdova, estudiante del Programa Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 31045395 con la tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la Dirección Regional de Educación Apurímac-2018”

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada, total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados; por lo tanto, los resultados que se presentan en la tesis constituirán como aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta; fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normalidad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 25 de agosto de 2018



Rene Sánchez Córdova

D.N.I. 31045395

Presentación

La presente investigación titulado “Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la Dirección Regional de educación de Apurímac-2018”, se indago para conocer, qué relación existe la calidad de servicio de parte de la entidad DRE Apurímac y la acogida de los beneficiarios ya sea de la propia entidad o como también de los externos , de esa manera aportar y que mejore el servicio y se de calidad en la Dirección Regional de Educación de Apurímac-2018.

La razón primordial por la cual se eligió a realizar este trabajo de investigación es por la deficiente calidad para la atención a los beneficiarios dentro de las diferentes instituciones gubernamentales y/o públicas, este se plasma cuando se percibe casi a diario las quejas presenciales, en los medios de comunicación y televisivo.

Este trabajo de investigación nació a raíz de que observo de muy cerca y también lo he vivido personalmente que me brindaron un servicio pésimo(en otras instituciones) y a la fecha vengo todavía palpando la mala atención que brindan a los que dan utilidad dentro de la Dirección Regional de educación Apurímac, los usuarios en esta realidad no están satisfechos con los servicios brindados y se llega a la conclusión que es la realidad de todos las instituciones públicos, motivo por el cual la pongo en investigación para hacer conocer a todos los servidores públicos cuán importante es la calidad de servicio y de qué manera afecta la satisfacción en las necesidades principales de todo los usuarios y/o clientes, de esa manera se pueda conocer de la necesidad de la calidad de servicios.

El objetivo de la investigación es Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la Dirección Regional de Educación Apurímac-2018 y adecuar protocolos de atención presencial y telefónico con la finalidad de brindar una atención de calidad y excelencia a los usuarios de la DRE Apurímac y a la vez

mejorar rescatar y determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la DRE Apurímac -2018.

INDICE DE CONTENIDO

RESUMEN.....	13
ABSTRACT	14
I. INTRODUCCION.....	15
1.1 Realidad Problemática	15
1.2 Trabajos previos	18
1.2.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES	18
1.2.3. La calidad de servicio bancario: entre la fidelidad y la ruptura	18
1.2.4 Antecedentes Nacionales	19
1.2.4.1.1 Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo.....	19
1.2.5 Antecedentes locales	20
1.2.5.1 Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015	20
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	22
1.3.4 Marco teórico.....	22
1.3.4.1 Calidad de servicio.....	22
1.3.4.1.1 Calidad.....	22
1.3.4.1.2 Características del servicio de calidad	23
1.3.4.1.3 Dimensiones de la Calidad.....	23
1.3.4.1.4 Servicio.	25
1.3.4.1.5 Elementos del Servicio al Cliente:.....	26
1.3.4.2 Satisfacción de los usuarios	27
1.3.4.2.1 Satisfacción	27
1.3.4.2.2 Aspectos esenciales de la satisfacción	29
1.3.4.2.3 Beneficios de lograr la satisfacción del cliente	30
1.3.4.2.4 Usuario, Consumidor y Cliente:	30
1.3.5 Marco Conceptual.....	31
1.3.5.1 Calidad esperada.....	31
1.3.5.2 Calidad programada	31
1.3.5.3 Calidad	31
1.3.5.4 Satisfacción.	31
1.3.5.5 Servicio al cliente	32
1.3.5.6 Cortesía.....	32
1.3.5.7 Competencia.....	32

1.3.5.8	Empatía	33
1.3.5.9	Responsabilidad:.....	33
1.3.5.10	Confiabilidad:	33
1.4	Formulación del problema	33
1.4.4	Problema General.....	36
1.4.5	Problema Específico.....	36
1.4.6	Delimitaciones.....	37
1.4.6.1	Delimitación Espacial	37
1.4.6.2	Delimitación Temporal.....	37
1.4.6.3	Delimitación Teórica	37
1.5	Justificación del estudio	37
1.6	Hipótesis y Variables	39
1.6.1	Hipótesis	39
1.6.1.1	Hipótesis General.....	39
1.6.1.2	Hipótesis específicas.....	39
1.6.2	Variables	40
1.6.2.1	Variable independiente: Calidad de Servicio.....	40
1.6.2.2	Variables dependientes: satisfacción de los usuarios	40
1.7	Objetivos	40
1.7.1	Objetivo General	40
1.7.2	Objetivo Especifico	40
II.	MÉTODO	41
2.1	Definición de investigación.....	41
2.1.1	Enfoque.....	41
2.1.2	Tipo de investigación.....	41
2.1.3	Diseño de Investigación.....	42
2.2	Operacionalización de variables.....	43
2.3	Población y Muestra	44
2.4	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, validez y confiabilidad	44
2.5	Métodos de Análisis de Datos	45
2.6	Aspectos Éticos.	46
2.6.1	Ética en la explotación de investigaciones anteriores	47
2.6.2	Ética en la recolección de datos.....	47
2.6.3	Ética en la publicación de los datos.....	47

III.	RESULTADOS.....	48
3.1	Análisis de confiabilidad del instrumento.....	48
3.2	Descripción de las variables.....	49
3.2.1	Variable 1: Calidad de servicio.....	49
3.2.1.1	Dimensión 1: Capacidad de respuesta	50
3.2.1.2	Dimensión 2: Cortesía.....	51
3.2.1.3	Dimensión 3: Competencias personales	52
3.2.1.4	Dimensión 4: Elementos tangibles	53
3.2.2	Variable 2: Satisfacción de los usuarios	54
3.2.2.1	Dimensión 1: Confianza en el servicio	55
3.2.2.2	Dimensión 2: Trato recibido.....	56
3.3	Correlación de las variables.....	57
3.3.1	Hipótesis General	59
3.3.1.1	Relación entre Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios	59
3.3.1.1.1	Hipótesis de investigación e Hipótesis nula.....	59
3.3.1.1.2	Resultados de la Prueba de Hipótesis.....	59
3.3.2	Hipótesis específicas.....	60
3.3.2.1	Relación entre capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios	60
3.3.2.1.1	Hipótesis de investigación e Hipótesis nula.....	60
3.3.2.1.2	Resultados de la prueba de Hipótesis	60
3.3.2.2	Relación entre cortesía y satisfacción de los usuarios	61
3.3.2.2.1	Hipótesis de investigación e Hipótesis nula.....	61
3.3.2.2.2	Resultados de la prueba de Hipótesis	62
3.3.2.3	Relación entre competencias personales y satisfacción de los usuarios	63
3.3.2.3.1	Hipótesis de investigación e Hipótesis nula.....	63
3.3.2.3.2	Resultados de la prueba de Hipótesis	63
3.3.2.4	Relación entre elementos tangibles y satisfacción de los usuarios	64
3.3.2.4.1	Hipótesis de investigación e Hipótesis nula.....	64
3.3.2.4.2	Resultados de la prueba de Hipótesis	64
IV.	DISCUSIÓN.....	66
V.	CONCLUSIONES.....	70
VI.	RECOMENDACIONES.....	73
	REFERENCIAS	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Trabajadores activos y cesantes de la DRE Apurímac	16
Tabla 2 Diferencia entre cliente, usuario y consumidor.....	31
Tabla 3 Resumen del procesamiento de los casos	48
Tabla 4 Estadísticos de fiabilidad.....	48
Tabla 5 Variable 1: Calidad de servicio	49
Tabla 6 Dimensión 1: Capacidad de respuesta.....	50
Tabla 7 Dimensión 2: Cortesía.....	51
Tabla 8. Dimensión 3: Competencias personales	52
Tabla 9. Dimensión 4: Elementos tangibles	53
Tabla 10. Variable 2: Satisfacción de los usuarios	54
Tabla 11. Dimensión 1: Confianza en el servicio.....	56
Tabla 12. Dimensión 2: Trato recibido	57
Tabla 13. Intensidad de la Correlación de Spearman	58
Tabla 14. Coeficientes de Correlación: Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios	59
Tabla 15. Coeficientes de Correlación: Capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios	61
Tabla 16. Coeficientes de Correlación: Cortesía y satisfacción de los usuarios	62
Tabla 17. Coeficientes de Correlación: Competencias personales y satisfacción de los usuarios	63
Tabla 18. Coeficientes de Correlación: Elementos tangibles y satisfacción de los usuarios	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Variable 1: Calidad de Servicio.....	50
Figura 2. Dimensión 1: Capacidad de respuesta.....	51
Figura 3. Dimensión 2: Cortesía	52
Figura 4. Dimensión 3: Competencias personales	53
Figura 5. Dimensión 4: Elementos tangibles	54
Figura 6. Variable 2: Satisfacción de los usuarios.....	55
Figura 7. Dimensión 1: Confianza en el servicio	56
Figura 8. Dimensión 2: Trato recibido	57

RESUMEN

Este trabajo de investigación se desarrolló con el objetivo central de determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la dirección regional de educación Apurímac-2018. La investigación es cuantitativa, de tipo no experimental y diseño correlacional transeccional causal. Se tomó como muestra a 132 usuarios entre 17-80 años los cuales radican en la ciudad de Abancay, la información fue procesada usando el software estadístico para ciencias sociales SPSS V23. Los resultados se presentan en tablas y figuras estadísticas. En las encuestas que se ejecutó se aplicó la escala de Likert.

se tuvo como resultado que existe una relación directa entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la dirección Regional de Educación Apurímac en un grado de 0.864 (coeficiente de correlación de Spearman). El valor del coeficiente, positivo muy fuerte, señala que los usuarios que perciben una baja calidad de servicio, están insatisfechos respecto a los servicios ofrecidos por la entidad. Esto, debido a que la calidad de servicio determina significativamente en la variación de la satisfacción de los usuarios.

Esta investigación es de gran importancia para la Dirección Regional de Educación Apurímac, debido a que analiza la incidencia de la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios; en la actualidad los trabajadores de la dirección Regional de educación Apurímac están llamados a asumir el compromiso de cumplir con responsabilidad las demandas de la usuarios. En ese sentido la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios se considera uno de los temas de mayor importancia para la institución, que reconoce la necesidad de mejorar el servicio al usuario a través del mismo.

Palabras claves: Buena Calidad de servicio, excelente satisfacción de los usuarios, utilización de los protocolos de atención presencial y telefónica

ABSTRACT

This research work was developed with the central objective of determining the relationship between the quality of service and the satisfaction of external and internal users of the treasury office of the regional education director Apurímac-2018. The research is quantitative, non-experimental and causal transectional correlational design. A sample was taken of 132 users between 17-80 years old who reside in the city of Abancay, the information was processed using the statistical software for social sciences SPSS V23. The results are presented in tables and statistical figures. In the surveys that were executed, the Likert scale was applied.

The result was that there is a direct relationship between the variables quality of service and satisfaction of external and internal users of the treasury office of the Regional Direction of Education Apurímac in a degree of 0.864 (Spearman correlation coefficient). The value of the coefficient, very strong positive, indicates that users who perceive a low quality of service are dissatisfied with the services offered by the entity. This, because the quality of service significantly determines the variation of user satisfaction.

This research is of great importance for the Regional Direction of Education Apurímac, because it analyzes the incidence of the quality of service and satisfaction of the users; At present, the workers of the Apurimac Regional Education Directorate are called to assume the commitment to fulfill with responsibility the demands of the users. In this sense, the quality of service and the satisfaction of the users is considered one of the most important issues for the institution, which recognizes the need to improve the service to the user through it.

Keywords: Good quality of service, excellent user satisfaction, use of face-to-face and telephone assistance protocols.

I. INTRODUCCION

1.1 Realidad Problemática

La situación en nuestro país, las cantidades de costumbres, experiencias de consumo positivas son menores que las negativas. Pero se tiene ventajas, en el aspecto humano, personal. Los peruanos en la mayoría tenemos un corazón de servicio y somos ingeniosos. Esas son las tipologías características especiales con las que podríamos añadir bastante: introducir un liderazgo, una guía adecuada (protocolos de atención) y esquemas de gestión exitosos. Sin duda, nos tomará tiempo, pero es una tarea pendiente.

MISION-Dirección regional de educación Apurímac. - Es una instancia de gestión educativa descentralizada, rectora de la educación en la región Apurímac que promueve y asegura un servicio educativo de calidad con equidad; dirige y supervisa la aplicación de la política y normatividad nacional, coadyuvando al desarrollo integral del educando, con personal capacitado y comprometido con el desarrollo de La región Apurímac.

VISION-Dirección regional de educación Apurímac. - la Dirección Regional de Educación de Apurímac, promueve y asegura un servicio educativo de calidad tanto público como privado que forme ciudadanos con competencia, valores y respeto a la conservación del ecosistema; incorpora niveles educativos articulados con currículos humanistas y modernos e integra instancias de gestión educativa descentralizada en el marco del proyecto Educativo Regional.

La calidad de servicio tiende a dar inicio desde el año 2001 en la dirección regional de educación de Apurímac; ha venido desarrollando esfuerzos orientados a mejorar la calidad de servicio a sus usuarios externos e internos mediante estrategias básicas, ahora de un tiempo a la fecha con la modernización del estado todas las instituciones públicas y privadas dirán la “Modernización del estado será un camino a seguir” y por ende Cuando se habla de calidad de servicio en la Dirección regional de educación Apurímac nunca se debe de olvidar que el servicio es prestado a un usuario el cual resulta la razón esencial de la existencia del servicio y por lo tanto el principal juez de que tan sobresaliente, bueno o deficiente ha sido este. De allí que sea preferible hablar de calidad de servicio percibida que no es otra cosa que la calidad de servicio desde el punto de vista del usuario.

Este problema de investigación aflora al observar en la actualidad, en donde los ciudadanos desertaron de ser simples beneficiarios y/o usuarios, porque no se sienten tan conformes y/o plenamente satisfechos con los servicios que les brinda la institución y se convirtieron en usuarios muy informados por el mismo hecho que pagan sus impuestos, por ello reclaman servicios de calidad, cabe mencionar es por ello que las instituciones gubernamentales se convierten en proveedoras, proveedoras de servicios para el mercado de usuarios, ciudadanos que solicitan, demanda calidad de servicio.

Este trabajo de investigación se ejecutó en la ciudad y distrito - Abancay Provincia Abancay departamento de Apurímac, del presente año 2018, en el tema de calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios externos e internos en la oficina de tesorería de la dirección Regional de Educación de Apurímac 2018.

En el primer capítulo se explica cómo surge el presente trabajo de investigación, nace ante el suceso frecuente molestar de los usuarios por los servicios brindados por el personal encargado de la dirección regional de educación Apurímac Apurímac, por ejemplo, por dificultades, problemas en la entrega de boletas físicas al personal cesante, activos y terceros de la Dirección regional de educación Apurímac, entrega de cheques oportunos, la falta de envío de talones de boletas a dichos lugares, los cuales serán enumerados por la Dirección regional de educación Apurímac Apurímac está conformado por trabajadores activos y cesantes de la Dirección regional de educación Apurímac y trabajadores activos y cesantes de los institutos superiores como son:

Tabla 1

Trabajadores activos y cesantes de la DRE Apurímac

Nº	Detalle	Nº de trabajadores. Activos	Nº de cesantes y pensionistas
01	Dirección regional de Educación Apurímac	176	1122
02	Instituto superior tecnológico Abancay	25	
03	Instituto superior pedagógico la Salle Abancay	30	
04	Instituto superior Chabuca Granda	11	
05	Instituto superior tecnológico Antabamba	6	
06	Instituto superior tecnológico chal huanca	7	
07	Instituto superior pedagógico José María Arguedas- Andahuaylas	8	
08	Instituto Superior tecnológico Vilca bamba Grau	6	
09	Instituto Superior pedagógico Gregorio Mendel	16	
10	Instituto Superior Tecnológico Curahuasi	9	
11	Personas cas DRE Apurímac	33	

12	Beneficiarios(descuentos judiciales)	72	
13	Contratados con Recibos por honorarios	10	
14	Proveedores	10	
15	Otros(visación de certificados)	20	
Total trabajadores DRE Apurímac			1561

Fuente: Elaboración propia

Este trabajo de investigación tiene un objetivo principal que es determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la dirección regional de educación Apurímac-2018 y la vez establecer y adecuar protocolos de atención presencial y telefónica con la única finalidad de ofrecer una atención de calidad y excelencia a los usuarios de la Dirección regional de educación Apurímac.

En el capítulo I, se desarrolló la introducción, antecedentes investigativos realizados en el contexto internacional, nacional, antecedente local también se desarrolló marco teórico y conceptual, problemas, objetivos e hipótesis que me permitieron para guiar la investigación, en el capítulo II, se explica sobre la metodología de la investigación, donde está conformado por el diseño de investigación, variables operacionales, metodología, población y muestra, métodos de Recolección de datos y finalmente se explica sobre métodos de análisis de datos, en el capítulo III resultados, capítulo IV discusión, en el V Capítulo, se desarrolló las conclusiones del trabajo de investigación en donde se afirma notoriamente que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los Usuarios externos e internos de la oficina de tesorería en la Dirección regional de educación Apurímac y finalmente en el capítulo VI las recomendaciones y las referencias bibliográficas

1.2 Trabajos previos

1.2.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Droguett(2012) en su investigación “calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes”,llegó a las siguientes conclusiones: La satisfacción es un proceso de Servicio al Vehículo lo cual es clave, pues desde aquí se juega en gran parte el establecimiento para una relación a largo plazo con el cliente. Dentro de los resultados del análisis de la satisfacción en una industria se ve cómo una experiencia satisfactoria en el Servicio al Vehículo hacía “olvidar” una mala experiencia en el proceso de ventas, motivando a los clientes a comprar otrovehículo de la marca llegó a la siguiente principal conclusión:

Para tener los resultados de la experiencia de atención en el Servicio al Vehículo se hizo en dos tiempos, en la primera se buscó responder cuál era la etapa del servicio que tenía mayor validez en la evaluación general del servicio y después se revisaron cuáles eran las actividades específicas que tenían más peso en esta evaluación. Los resultados de la primera etapa nos muestran que lo más importante es la calidad de los trabajos realizados y actividades, los clientes evalúan su experiencia con el Servicio al Vehículo principalmente por los resultados que se ha obtenido.(Droguett, 2012)

En consenso, lo más importante de este servicio ocurre en el taller y otros parecidos a ello, por lo tanto, es allí donde no se puede fallar. Esto transforma a los mecánicos, artesanos y el resto del personal del taller en los personajes determinado o claves para la buena satisfacción de los clientes, pues ellos son los responsables para cumplir las promesas hecha a estos últimos.(Droguett, 2012)

1.2.3. La calidad de servicio bancario: entre la fidelidad y la ruptura

Según Merino (1999) en su investigación llego a las siguientes conclusiones:

En contexto deun sector, remarcado en la introducción, del análisis documental y de los análisis descriptivos y explicativos de las encuestasrealizadas se resumen y luego teniendo las conclusiones, que el nivel de cultura financiera de madrileños ha mejorado, incrementando de los niveles de exigencia respecto de las diferentes entidades en aspectos como losrelacionados con la calidad de

servicio y así mismo las condiciones económicas de las transacciones. (Merino, 1999)

Las entidades han realizado enormes esfuerzos y comprometido cuantiosos recursos en sintonizar con la onda de la clientela, tratando de diferenciarse por la calidad del servicio. Este ha llevado a la seguir de unos estándares de mercado aceptables para muchas personas y de la calidad de servicio, haciéndose esta de la cualidad principal para ganar el cliente. El reto de las entidades se está reorientando hacia el incremento de los niveles de satisfacción al cliente mediante el denominado 'marketing y relaciones' (caracterización de servicios, venta y promoción personalizadas), aplicación de innovadoras tecnologías en el proceso de generación y prestación del servicio en entidades o bancarios, identificación de marcas de la imagen corporativa, marcando objetivos estratégicos de claro contenido concluido: la consecución de beneficios a través del mantenimiento de relaciones duraderas y estables con los usuarios a través de acomodamientos de precio, personalización de productos/servicios, de asesoramiento personal y otras acciones dirigidas a elevar los niveles de satisfacción, variable básica de la fidelidad. Teniendo la calidad de servicio perdiendo su protagonismo como objetivo intermedio preferente, una vez consolidados los estándares suficientes, continúa siendo un importante elemento higienizado dentro del sistema de retención de la clientela, lo Resumen, Conclusiones e Implicaciones que obliga al mantenimiento y la investigación mejor de los planes de calidad con un carácter de no mucha trascendencia.(Merino, 1999)

1.2.4 Antecedentes Nacionales

1.2.4.1.1 Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo

Redhead (2015) en su investigación llegó a las siguientes conclusiones:

La calidad de servicio en un Centro de salud fuera Regular y por lo tanto la satisfacción del usuario externo es Regular también. Esto funciona a las diferentes encuestas realizadas a los usuarios que asisten al Centro de Salud. Asimismo, existe una correlación directa y significativa entre las variables calidad

del servicio y satisfacción de los usuarios al Centro de Salud hablando genéricamente.(Redhead, 2015)

1.2.5 Antecedentes locales

1.2.5.1 Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de laMunicipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015

Allcahuamán (2015) llego a una conclusión en el trabajo realizado:

Con relación al objetivo general: donde dice que existe una relación clara entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario lo cual es bien significativo, así mismo sometió la prueba al coeficiente de Sperman en donde también arroja la relación que existe y que también es de 0,591 los cuales han sido realizados en la municipalidad de Pacucha 2015. Y finalmente quedando como conclusión donde exista mayor calidad de servicio la satisfacción de los usuarios será mejor calidad.(Allcahuaman, 2015)

Con relación al primer objetivo específico planteado: Que dice determinar la relación entre la capacidadde respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios, analizando las encuestas realizadas nos da también el valor “sig.” es de0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces por lo tanto, se puede afirmar, que existe relación significativa entre lacapacidad de respuesta de las personas que laboran y la satisfacción de los usuarios y/o clientes, aun utilizando al coeficiente de Spearman arroja una correlaciónde 0.497, lo que significa que hay una correlación afirmativa moderadamente entre lasvariables lo cual se dio en la presente municipalidad en el año 2015.(Allcahuaman, 2015)

En cuanto al segundo objetivo específico planteado en la investigación: Determinar la relación entre la cortesía yla satisfacción de los usuarios, existe un valor muy significativo lo cual nos hace que la relación entre la cortesía y la satisfacción de los usuarios, así mismo este objetivo al someterlo al coeficiente deSpearmannos confirma la relación que existe entre estas dos variables aplicados en la Municipalidad Distrital de Pacucha 2015. (Allcahuaman, 2015)

Con relación al segundo objetivo específico: Determinar la relación entre las competencias personales y la satisfacción de los usuarios, el valor "sig." es de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto, se puede afirmar, que existe relación significativa entre las competencias personales y la satisfacción de los usuarios del mismo modo, luego de someterse al coeficiente al Spearman arroja una correlación de 0.566, lo que significa que hay una correlación positiva moderada en la Municipalidad Distrital de Pacucha. (Allcahuaman, 2015)

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.4 Marco teórico

1.3.4.1 Calidad de servicio

1.3.4.1.1 Calidad

La calidad puede ser definida como la educación para el uso, satisfaciendo las necesidades de los clientes. (Gryña, Juran, & Bingham, 2005)

Según Ishikawa (1986), es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor. La gestión de la calidad no solo afecta a todas las actividades de la empresa y a sus trabajadores sino también a todos los elementos relacionados con la cadena de suministros de la empresa, es decir, proveedores y cliente entre otros. El control de calidad no solo implica la calidad del producto sino también a todos los ámbitos de gestión, incluyendo la administración del personal, los aspectos relacionados con la atención al cliente y el servicio postventa. La calidad de total se encuentra estrechamente relacionada con la capacitación de los empleados y con su implicación en el compromiso con la calidad. La calidad empieza con la educación y termina con la educación. El primer paso hacia la calidad es conocer las necesidades de los clientes. Aquellos datos que no tengan información dispersa (variables) son falsos. Elimine la causa raíz y no los síntomas. El control de calidad es responsabilidad de todos los trabajadores en todas las divisiones. Descubrir en cada empleado sus capacidades para mejorar su potencial. (Ishikawa, 1986)

La calidad es una mezcla perfecta y que tiene sustento, la desaparición de desperdicios, la velocidad de entrega, efectividad de políticas y procedimientos, es proporcionar un objeto bueno y de validez para utilizar, esto significa hacerlo bien en la primera oportunidad y así agradar a los usuarios lo cual sería un servicio total a los usuarios. (Evans & Lindsay, 2000)

Según Barker (1997) la calidad es la llave para entrar y competir en los mercados del siglo XXI, pero además para asegurar el éxito del negocio.

Según Riveros (2007) Donde nos dice respecto a la calidad, lograr esta depende de las empresas que deben mejorar su sistema informativo ya sea por el software, hardware y de mucha importancia lo que es el talento humano.

El software lo cual depende de las personas que laboran lo cual se puede mejorar con los nuevos innovadores procedimientos. El hardware hace mucho el capital para los cambios de los equipos y/o materiales tecnológicos de acuerdo a la realidad. (Riveros, 2007)

El talento humano hace mucho la creatividad y el grado de conocimiento de quienes laboran y más aún la pericia. El grado de conocimiento la podemos conseguir observando el desempeño de cada persona en sus diferentes funciones y con mejores actitudes.(Riveros, 2007)

1.3.4.1.2 Características del servicio de calidad

Según Anierte (2013), algunas de las cualidades que se debe tener para conseguir un servicio de calidad y las más convenientes son:

1. Debe cumplir sus objetivos planteados.
2. Debe ser válido para lo que se requiere.
3. Debe ser adecuado para el uso.
4. Debe aprender a resolver las necesidades.
5. Debe darnos resultados positivos. (Anierte, 2013)

1.3.4.1.3 Dimensiones de la Calidad

Según Sandoval (2006) las dimensiones de la calidad son:

- ✓ **Confiable:** Es cumplir con lo prometido de manera segura al cliente, lo cual debe ser con exactitud y con las características ofrecidas al cliente de acuerdo a lo estipulado. (Sandoval, 2006)
- ✓ **Comprensión:** Es una atención preferencial que implica la realización de serios compromisos de atención.(Sandoval, 2006)

- ✓ **Capacidad de respuesta:** Es una actitud que consiste en la disponibilidad de brindar un servicio en la asignación de tiempo lo cual permite responder con rapidez de acuerdo a las demandas. (Sandoval, 2006)
- ✓ **Competencia:** Es importante tener los conocimientos y habilidades necesarias para cumplir con el servicio asignado, para ello las destrezas de la persona que atiende a los clientes, conocimientos y habilidades son muy importantes incluso desde la directiva. (Sandoval, 2006)
- ✓ **Accesibilidad:** Es una facilidad que tiene el personal que atiende para tener el contacto y acercamiento y no estar haciendo esperar a los usuarios. Se puede lograr atendiendo al cliente expeditamente, en espacio adecuado y en tiempo justo establecido. (Sandoval, 2006)
- ✓ **Credibilidad:** Es importante actuar con la verdad y honestidad, lo cual nos permite satisfacer las necesidades de los usuarios. Esto nos permite de no causar las malas expectativas del usuario y además permite al cliente tener una seguridad de parte de tu empresa y seriedad de lo que se tiene. (Sandoval, 2006)
- ✓ **Cortesía:** Con la amabilidad de la persona que atiende a los clientes permite tener una confianza. Por lo tanto, la cortesía debe plasmarse en tener una eficiencia si no se tiene estos dos aspectos a la mano entonces no hay cortesía existe una relación estrecha. (Sandoval, 2006)
- ✓ **Tangibilidad:** la evidencia de los beneficios recibidos el usuario al adquirir el producto debe ser adecuado al pedido. (Sandoval, 2006)
- ✓ **Empatía:** Es un servicio de esmero e individualizado, que nos permite ponernos en lugar del cliente que pueda obtener sus necesidades de acuerdo a sus expectativas sentirse conforme al encontrar la respuesta perfecta en cuanto a su deseo. (Sandoval, 2006)

- ✓ **Responsabilidad:** Los servicios a los usuarios con prontitud y adecuada estamos sirviendo mejor y si no fuera así lo llamamos en la empresa Burocracia, es más que todo cuando sus necesidades no son atendidas o atendidas inadecuadamente. (Sandoval, 2006)

1.3.4.1.4 Servicio.

Según, Christopher (2009), indica que el servicio a un cliente involucra, implica actividades orientadas y encaminadas a una tarea que no será la venta pre activa en donde incluyan intercomunicaciones con los usuarios, cliente en persona por medio de telecomunicaciones, servicio público o por correo. Esta tarea se debe plantear, desempeñar y informando en claro los objetivos la satisfacción del usuario y su eficiencia.

Según Stanton (2000) los servicios son acciones, procesos y ejecuciones.

La característica básica de los servicios, consiste en que éstos no pueden verse, probarse, sentirse, oírse ni olerse antes de la compra.

Según Berry (1989), el servicio posee cuatro especialidades o características como son:

- ✓ **Intangibilidad:** La prestación de servicios son considerados impalpables, intangibles porque son inmateriales. Los clientes que realicen las compras o servicios, en su mayoría no poseen nada visible, tangible que poner en la cartera. (Berry, 1989)

- ✓

- ✓ **Heterogeneidad:** estos servicios sufren el cambio al tratarse de una actuación generalmente cuando se lleva a cabo por seres humanos, estos productos o servicios son difíciles o difíciles de generalizar, inclusive los pagadores o cajeros más atentos y eficientes pudieran tener malos días por diversos motivos, e incluso transmitir vibraciones negativas al cliente y cometer errores. (Berry, 1989)

✓ **Inseparabilidad:** la prestación de servicio habitualmente o generalmente se ejecute mientras se realiza con el usuario o cliente implicado a menudo en el proceso ejecutado. Por ejemplo Un suculento alimento de un restaurante se alcanzar a estropearla con una atención o servicio pausado, malhumorado, y obviamente se generara una transacción financiera acostumbrada o rutinaria podría estropear el crecimiento de una entidad por mantener un personal sin preparación. (Berry, 1989)

✓ **Imperdurabilidad:** la prestación de servicios nunca se podrán almacenar. un servicio si no se emplea cuando sea adecuado o disponible la capacidad del servicio se desperdicia. (Berry, 1989)

Según Riveros (2007), la calidad del servicio que se ofrece a los ciudadanos o usuarios obedece a técnicas o métodos que fueron empleados claramente para complacer las solicitudes, necesidades para sobresalir sus perspectivas.

1.3.4.1.5 Elementos del Servicio al Cliente:

Los elementos del servicio al cliente son:

- Contacto cara a cara
- Relación con el cliente
- Correspondencia
- Reclamos y cumplidos
- Instalaciones (Mejía, 2009)

Según Mejía (2009) los elementos del servicio al cliente son:

✓ **Contacto cara a cara.** La calidad de la comunicación cara a cara entre el proveedor y el cliente está en relación directa con los resultados positivos que se pueden obtener del encuentro. (Mejía, 2009)

Es muy substancial y importante que el personal quien será encargado de la atención a los usuarios, perennemente presentara o estará con una

sonrisa y tendrá que poner toda su atención y cuidado en lo que le dirá y hará. (Mejía, 2009)

✓ **Relación con el cliente.** La excelente relación que se brinda, le dará más confianza y seguridad para implantar más amistad con la entidad y como resultado de ello se podrá adquirir con frecuencia los productos y servicios que se brinden por la entidad. (Mejía, 2009)

✓ **Correspondencia.** Es muy importante conservar comunicado al usuario o cliente, además de ello se debe de saber cómo indicar todas las inquietudes y dudas de los usuarios. (Mejía, 2009)

✓ **Reclamos y cumplidos.** Se debe de tener en cuenta Cuando se ofrece algo necesariamente se debe de consumir o cumplir, puesto que si no se cumple con lo prometido se perderá la fe o credibilidad y confianza en la entidad. (Mejía, 2009)

✓ **Instalaciones.** Cuando se visita o se acude un lugar limpio, ordenado, que huele bien y es agradable, genera confianza y seguridad. Por ello pensemos que se tiene que preparar el sitio para generar esas sensaciones. (Mejía, 2009)

1.3.4.2 Satisfacción de los usuarios

1.3.4.2.1 Satisfacción

Según Rico (1998) la satisfacción de los usuarios es:

1. Es individual.
2. Basada en las expectativas que cada uno posee
3. La situación que se debe de resolver

La satisfacción es un estado de ánimo que crea agrado y complacencia por la realización completa de las necesidades y expectativas creadas. (Rico, 1998)

El estado de ánimo de los clientes surge como producto de relacionar las necesidades expectativas versus el valor y los rendimientos percibidos.(Rico, 1998)

Rico (1998) señala que la satisfacción es un indicador suave, con un clarodispositivo subjetivo, en donde está encaminado en la mayor parte hacia las apreciaciones con actitudes criterios precisos y objetivos. Cabe mencionar la satisfacción suministra una evaluación sobre la enfoque o enfoque del método que pueden tener los usuarios, si un sistema de investigación es visto por los usuarios como malo, defectuoso o insatisfactorio, establecerá para ellos un sistema de mala información. Por ende el enfoque del cliente o usuario será concluyente hacia el éxito o fracaso del sistema de información. A partir de la opinión o punto de vista de los usuarios el grado o satisfacción de sus necesidades de información. El gusto la satisfacción es la consecuencia que el sistema anhela conseguir, y busca que dependerá del servicio prestado, así mismo de los valores y intereses del propio usuario, además de observar factores diferentes, como el tiempo invertido, lo financiero, si fuera el caso, el esfuerzo o sacrificio cabe mencionar que el usuario establece otros niveles de satisfacción desde el inicio de la combinación de un número de dos aspectos citados anteriormente, la prestación del servicio y sacrificio, donde se pueden reducir:

a) Sacrificio elevado/prestación de servicio modesta:

Estos factores provocan una insatisfacción máxima o nivel de satisfacción mínimo, el usuario efectúa, una valoración negativa del servicio que puede dar lugar a una reclamación, que se debe considerar como una actitud positiva hacia el centro y, si puede no repetirá la experiencia. (Rico, 1998)

b) Sacrificio modesto/prestación modesta:

Provoca un insatisfacción moderada o nivel de satisfacción bajo, por ello el juicio del servicio quedará en suspenso y con incertidumbre acerca de la oportunidad de repetir la experiencia, tan solo las necesidades posteriores de información determinarán una nueva experiencia en el mismo centro. (Rico, 1998)

c) Sacrificio elevado/prestación elevada: -

Se genera una satisfacción contenida, por ello el juicio es moderadamente positivo. La incertidumbre acerca de repetir el servicio es menor, ya que le otorga otra oportunidad de usar el servicio.(Rico, 1998)

d) Sacrificio modesto/prestación elevada: -

Supone un máximo nivel de satisfacción, el juicio es netamente positivo por lo que se otorga una máxima confianza en la repetición del servicio. (Rico, 1998)

Sin embargo, Kotler (2001) asevera que la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus experiencias. Asimismo, expresa que luego de la adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de estos tres niveles o grados de satisfacción:

- ✓ **Insatisfacción.** Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- ✓ **Satisfacción.** Se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio coincide con las expectativas del cliente.
- ✓ **Complacencia.** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Según Velásquez (s.f.) la satisfacción de los usuarios es la resultante de un proceso que se inicia en el sujeto concreto y real, culmina en el mismo y en tal sentido es un fenómeno esencialmente subjetivo desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación de su presencia.

1.3.4.2.2 Aspectos esenciales de la satisfacción

Los aspectos esenciales de la satisfacción son:

- ✓ La satisfacción es siempre respecto de algo o alguien.
- ✓ Tiene que ver con algo que se quiere(se espera y se desea)
- ✓ Con lo que se entra en relación a la espera de un cierto efecto.(Velásquez, s.f.)

1.3.4.2.3 Beneficios de lograr la satisfacción del cliente

a) Primer Beneficio.- El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar. Por lo tanto. Por lo tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.(Velásquez, s.f.)

b) Segundo Beneficio.- El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas de un producto o servicio. Por tanto la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares amistades y conocidos. (Velásquez, s.f.)

c) Tercer Beneficio- El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar de participación en el mercado. (Velásquez, s.f.)

1.3.4.2.4 Usuario, Consumidor y Cliente:

Según El diccionario de la Real Academia Española (RAE), un usuario es quien usa ordinariamente algo. El término, que procede del latín *usuarius*, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.

Según Kotler y Armstrong (2008), el consumidor usa la información para llegar a una serie de opciones finales de marca.

Según Lira (2009). Cliente es aquella persona que adquiere un producto o un servicio de una organización a cambio de una remuneración económica para la empresa.

También menciona esta escritora tipos de cliente:

a) Cliente interno: es el personal de la entidad que adopta o recibe insumos y le da un valor agregado o añade.(Lira, 2009)

b) **Cliente externo:** son los terceros intermediarios que directamente poseen relación con la institución.(Lira, 2009)

c) **El cliente final:** llamados también usuarios del producto o servicio, quienes serán los que aprueban todo en cuanto de éste se diga o se anuncie (promesa).(Lira, 2009)

Tabla 2

Diferencia entre cliente, usuario y consumidor

Cliente	Usuario	Consumidor
Persona que compra habitualmente en la misma empresa.	Persona que disfruta habitualmente de un servicio o de un empleo de un producto.	La persona que compra un producto o un servicio.

1.3.5 Marco Conceptual

1.3.5.1 Calidad esperada

Es la perspectiva de la calidad y/o eficacia que desean recibir los usuarios, clientes y consumidores si coincide la calidad proyectada, con la calidad esperada, esto es igual a la satisfacción de los usuarios. Con la calidad que se busca es posible tener un resultado de la satisfacción de los clientes y ver si se alcanzó lo que se deseaba.

1.3.5.2 Calidad programada

Es una calidad que deseamos alcanzar, con la única intención de querer satisfacer las necesidades de los usuarios de acuerdo a sus expectativas.

1.3.5.3 Calidad

Es una meta que se propone en una empresa y de esta forma llegar a ser competitivo frente a las otras y se percibe en oferta de servicio. (Kurtz, 2012)

1.3.5.4 Satisfacción.

Según (Kotler, 2001) es cuando el usuario lo percibe el producto de acuerdo a sus expectativas que ha deseado.

1.3.5.5 Servicio al cliente

El servicio a un cliente implica actividades orientadas a una tarea que no sean la venta pre activa que incluyan interacciones con los cliente en persona por medio de telecomunicaciones o por correo.(Christopher,2009)

Según El diccionario de la Real Academia Española (RAE) define el concepto de usuario con simpleza y precisión: un usuario es quien utiliza ordinariamente algún objeto o subjetivo. Es un término, que procede del latín usuarius, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.(Diccionario de la Real Academia Española (RAE).

1.3.5.6 Cortesía.

Es una forma de tratar con amabilidad a los clientes, lo que hace sentir confianza. La cortesía sin eficiencia o la eficiencia sin cortesía no tienen el impacto positivo que puede tener la combinación de estas características. (Sandoval, 2006)

1.3.5.7 Competencia.

Es tener las habilidades y conocimientos mínimos para corresponder al servicio que se desea, como aliviar de parte del personal que atiende a los clientes. (Sandoval, 2006)

Entre las competencias laborales también está la capacidad de solucionar los conflictos que generan los usuarios al no sentirse satisfecho con el servicio brindado, debemos tener en cuenta que el centro de atención es el cliente en cual deben girar nuestros intereses, nuestra organización. (Sandoval, 2006)

Entre las conclusiones del Centro de Estudios Técnicos Empresariales de Madrid (2005), se dice que si hay un cliente que hace sentir su malestar es para darnos una oportunidad más y por lo tanto debemos dar solución a ello y por lo tanto un reclamo es oportunidad de corregir errores. (p.202).

1.3.5.8 Empatía

La empatía no solo es ponerse en el lugar del cliente es mucho más que la cortesía y así se pueda sus expectativas del usuario.(Sandoval, 2006)

1.3.5.9 Responsabilidad:

Servir al cliente pronto y eficazmente (Sandoval, 2006)

1.3.5.10 Confiabilidad:

La confiabilidad es un instrumento de medición se refiere que nos permite que al aplicar en forma repetida al mismo sujeto u objeto, nos da resultados iguales. (Hernández, 2003)

1.4 Formulación del problema

Las entidades públicas en la región Apurímac y en el Perú en la actualidad se han visto dañados en su concepto de imagen por muchos años en los cuales no se tenía conciencia que los funcionarios y/o oficinistas públicos se debían a sus usuarios aspecto que se comenzó a dar y/o a tomar en cuenta con el auge de las privatizaciones y la apertura mercados por ello, que en la actualizad se presiona a las entidades públicas a la necesidad y obligación de cambiar el concepto e imagen de los servicios que prestan concientizando a los funcionarios de su deber en satisfacer a los usuarios. Están dadas y/o obligadas a enfrentar nuevos retos enfocados a la satisfacción de los usuarios, por ello se está considerando que sus servidores públicos constituyen una pieza esencial en la eficiencia y la sostenibilidad del servicio, mientras más se respete la importancia de los talentos humanos, los resultados serán notorios en la productividad del trabajo y en la prestación de los servicios a los usuarios.

Para determinar que en la dirección regional de Educación Apurímac, existe todavía indiscreción política que se antepone a la administración del desempeño laboral, todo esto es debido a que no hubo una correcta selección del talento humano, idóneo de acuerdo al perfil del puesto “ las personas sin el debido entrenamiento y sin las competencias o habilidades que se precisan para esta clase de tareas, no podría desarrollar un buen desempeño en este tipo de

puestos, al generar el descontento entre los CLIENTES y la pérdida de los mismos en muchas ocasiones, así como una mala imagen empresarial e institucional”.(fue la expresión del poeta, escritor CASAL) De la misma manera , se demuestra que el desempeño laboral es escaso, todo ello por la falta de entrenamiento y/o capacitación del personal seleccionado, puesto que el personal no está apropiadamente capacitado para ejercer sus ocupaciones y/o tareas y todo esto repercute en el bajo rendimiento de los servidores.

La mala atención al usuario puede ser originada muchas veces, por la falta de identificación institucional, baja remuneración, capacitaciones permanentes, evaluaciones al personas encargado y muchos factores que implican en ello es necesario establecer procedimientos a través de los cuales los usuarios tengan habilidad de presentar quejas en buzones de sugerencias, libros de reclamaciones esto ayuda a la empresa para mejorar la atención al cliente.

Cabe mencionar la falta de estrategias que sirva para mejorar el desempeño laboral conlleva que el personal realice su trabajo a su manera, lo que no permite el cumplimiento de los objetivos puestas por la entidad.

La Dirección Regional de Educación de Apurímac se ha planteado la mejora de sus servicios teniendo en cuenta su propia información y algunos criterios. Ejemplo:

Toma en cuenta el horario de atención, el espacio físico; con la cual se desea llegar a la calidad de servicio programado. Mientras tanto se desea obtener una calidad esperada de parte de los usuarios, por lo tanto se forman dos variables una calidad programada de la Institución Pública y una calidad esperada lo cual recae a los usuarios. Si estas dos calidades no funcionan bien se llega a una conclusión de “insatisfacción de los usuarios” y si existe la buena coincidencia lo cual satisface a las necesidades y llega a las expectativas de los usuarios o clientes lo llamaremos que estas dos calidades a ha tenido una buena relación. Si observamos desde el punto de vista del usuario estas dos calidades deben ir en progreso a medida que va pasando los días también cambian la necesidades y exigencias por lo tanto se importante la renovación constante de acuerdo al

usuario actual y al de por venir. Entonces si no existe esa renovación de calidades se seguirá hablando de esa insatisfacción percibida por los usuarios.

Para la Dirección Regional de Educación Apurímac es importante conseguir la calidad de servicio que se brinda a los beneficiarios sea de acuerdo a lo que ellos esperaban; y como respuesta se determina “satisfacción”. Muchas veces se ha pensado que la calidad de atención en las Instituciones más que todo públicas se cree que con la buena planificación, organización, dirección y control, se está logrando pero aun esta no es así se tiene que mejorar, desde el talento humano, materiales de trabajo, la infraestructura, una preparación psicológica de los trabajadores, tratos novedosos y sorprendentes a los beneficiarios y de esta forma coincidir las calidades de atención tal como lo merecen los usuarios y es más, que se debe programar constantemente la calidad esperada ya que es una renovación de acuerdo a la demanda.

Dándole una mirada desde el exterior aún se observa la insatisfacción de los usuarios al no ser atendidos sus necesidades que desea el beneficiario y podríamos decir habrá razones técnicas, los presupuestos o valores y aun teniendo en cuenta todo ello se debe impartir o comunicar al responsable y no causar falsas expectativas a los usuarios, así ofrecer lo que se puede y hasta donde puede la institución. Por lo tanto se consigue la calidad esperada de acuerdo a lo programado y es más se estará cumpliendo con los objetivos trazados y al tener esta veracidad los usuarios también estarán satisfechos en donde la Institución haya cumplido de acuerdo a las expectativas del usuario y no tener una expectativa errónea.

En la DRE Apurímac, el desempeño del personal profesional específicamente en la oficina de tesorería quien está encargado de la atención a los usuarios es una persona no tan adecuada y cabe mencionar el desempeño no es de calidad esta se percibe en los usuarios muchos de ellos manifiestan que no fueron atendidos tal como se deseaba su necesidad y en ocasiones fueron atendidos a destiempo y no fueron oportunos. Así mismo se encontró también personas que se desempeñan en esa labor profesionales de otras especialidades entonces

hacen funciones que no son de su competencia y es más algunos laboran por situaciones políticas o porque es nombrado tiene que estar allí y por ultimo ni se capacitan. Por todas estas razones se requiere una adecuada selección de personal administrativo en esta entidad DREA.

En la Dirección Regional de Educación de Apurímac, entidad que atiende a muchos usuarios las quejas son constantes más que todo por la calidad de atención, muchos de los trámites son burocráticos en cuanto a sus documentos y por lo tanto no reúne las expectativas del usuario y por lo tanto se observa la insatisfacción de acuerdo a sus demandas. La mejora debe ser la infraestructura y más un se priorice el personal capacitado para mejorar el trato al usuario, la amabilidad y otros valores que son muy importantes para el usuario. Son sugerencias que debe superar la Institución DREA para elevar la calidad esperada y adecuada.

1.4.4 Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la Dirección Regional de Educación Apurímac-2018?

1.4.5 Problema Específico

1.- ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la Dirección Regional de Educación Apurímac?

2.- ¿Cuál es la relación que existe entre la cortesía y la satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la Dirección Regional de Educación Apurímac?

3.- ¿Cuál es la relación que existe entre las competencias laborales y la satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la Dirección Regional de Educación Apurímac?

4.- ¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la Dirección Regional de Educación Apurímac?

1.4.6 Delimitaciones.

1.4.6.1 Delimitación Espacial

La presente investigación su estudio se ha realizado en el distrito de Abancay- Provincia de Abancay y Región Apurímac del año 2018. Se aplicó a los Usuarios de la Dirección Regional de educación Apurímac-2018.

1.4.6.2 Delimitación Temporal

Los datos del presente estudio de investigación son del año 2018.

1.4.6.3 Delimitación Teórica

El trabajo de investigación esta enfocada a la calidad de servicio prestado en el año 2018 y cómo contribuye a la satisfacción de los usuarios de esta Institucion de la DREA-2018.

1.5 Justificación del estudio

La presente investigación, es un estudio que se ha determinado el vínculo que existe entre la Calidad de servicio y es la satisfacción del usuario. Para hacer el estudio de este tema surge gracias a la recepción de constantes quejas, insatisfacciones por la demora de la entrega de boletas de pagos a los trabajadores activos, cesantes y terceros de la DREA, la calidad de atención es mala a los usuarios, la no aplicación de los protocolos de atención, encontrar ausente el personal encargado de pagaduría, en general encontrarse en la oficina de pagaduría a un personal no capacitado para tal fin.

El área de tesorería es muy importante de la DRE Apurímac. Por ello que la institución, tiene que preocuparse para obtener los servicios de calidad para lograr los altos niveles de satisfacción de los usuarios. De lo contrario, continuara habiendo usuarios insatisfechos y esto no es bueno para la imagen de la institución.

Actualmente si analizamos en nuestra Institución, Región o nuestro País que siempre existe quejas de los malos servicios que reciben de acuerdo a sus demandas y simplemente quedando como insatisfechas en los usuarios no logrando lo que ellos necesitan. Todo esto sucede desde nuestro gobierno cuando

prioriza ciertas demandas pero sin consulta alguna a los ciudadanos. Debemos tener en cuenta que la calidad de servicio que se desea es un método que tiene un punto de partida en la cual existen procesos por medio de los cuales se tiene que obtener una satisfacción de calidad tal como se ha programado y sin nada de desorientaciones. En el proceso se encontraran dificultades las cuales se podría mejorar ya haciendo un rediseño y de esta forma la gestión, las operaciones en los procesos administrativos tengan su mejora y que finalmente se llegue a una satisfacción de calidad en sus requerimientos del usuario

Valor teórico, El liderazgo del servidor público es un factor importante en una institución pública y/o privado, sin embargo se ha visto estropeado debido a la escasa eficacia en su labor, como resultado no logran efectuar, cumplir con los objetivos principales, planteándose factores como; bajas remuneraciones, deficiente formación profesional, capacidad intelectual del servidor, la escasez de recursos para interrelacionarse positivamente con el usuario. Por ello sugerimos que la figura del servidor público sea solicitada para el papel de líder moral de una sociedad las cuales carecen de conocimiento y cultura, casi siempre con la intención de mejorar la calidad de servicio y por ende la satisfacción de los usuarios.

Relevancia social, Una satisfacción se le entiende como la “aceptación del usuario cuando han cumplido con las expectativas que ha deseado” (ICONTEC, 2009). Aún existe la duda si la satisfacción depende de la Institución o es simplemente el cumplimiento de los requisitos del usuario, si fuera así su relevancia de la Institución no sería tan buena aún existe los tratos humanos, Recordemos también que hace años se hablaba de la calidad total cuando la empresa satisface tanto al cliente como también a los empleados lo cual fue una de las formas de llegar a la calidad total al cual no estamos lejos de esta realidad agregando allí algunas cualidades es posible.

Implicaciones Prácticas, La finalidad de la investigación fue conocer y establecer protocolos de atención y la estrecha relación que hay con la calidad de servicio por otro lado la satisfacción de los usuarios, este estudio de investigación pueda

ser considerada por la Institución DREA, y así priorizar la calidad de los servicios a los diferentes usuarios, la buena atención dentro de la DREA a todos los usuarios internos y externos que a diario acuden a solicitar sus necesidades y queden con la satisfacción y se supere las constantes quejas y problemas.

Utilidad metodológica; este trabajo de investigación será realizada conforme con los procedimientos metodológicos de la investigación científica, métodos y tipos de estudio, se utilizarán las técnicas e instrumentos apropiados para la recolección de datos, los cuales serán confiables y válidos. Por ende, la presente investigación será una herramienta, instrumento que puede ser consultada o referida por otros investigadores, los cuales pueden debatir como también aportar y crear nuevas interrogantes, preguntas de investigación que ayuden o que contribuyan a la creación de nuevos

1.6. Hipótesis y Variables

1.6.1 Hipótesis

1.6.1.1 Hipótesis General

La calidad de servicio tiene relación con la satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la Dirección Regional de Educación Apurímac-2018.

1.6.1.2 Hipótesis específicas.

1. La capacidad de respuesta tiene relación con la satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la Dirección Regional de Educación Apurímac-2018.

2. La cortesía tiene relación con la satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la Dirección Regional de Educación Apurímac-2018.

3. Las competencias laborales tiene relación con la satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la Dirección Regional de Educación Apurímac-2018.

4. Los elementos tangibles tienen relación con la satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la Dirección Regional de Educación Apurímac-2018.

1.6.2 Variables

1.6.2.1 Variable independiente: Calidad de Servicio

- a) Capacidad de una respuesta
- b) La Cortesía
- c) Competencias personales
- d) elementos tangibles

1.6.2.2 Variables dependientes: satisfacción de los usuarios

- a) Confianza en el servicio
- b) Trato recibido

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la Dirección Regional de Educación Apurímac-2018.

1.7.2 Objetivo Especifico

1. Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la Dirección Regional de Educación Apurímac-2018.

2. Determinar la relación entre la cortesía y la satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la Dirección Regional de Educación Apurímac-2018.

3. Determinar la relación entre las competencias laborales y la satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la Dirección Regional de Educación Apurímac-2018.

4.- Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la Dirección Regional de Educación Apurímac-2018.

II. MÉTODO

2.1 Definición de investigación

2.1.1 Enfoque

Se planteó un enfoque cuantitativo a la presente investigación, Según (Sampieri, Roberto. Metodología de la investigación. McGraw-Hill. Cuarta edición. 2006. p.3-26). Si decimos de una investigación cuantitativa empleamos automáticamente la estadística, es en la cual se fundamenta el presente enfoque, y así poder analizar una realidad objetiva empleando las mediciones numéricas y desde ya un análisis estadísticos para determinar predicciones o patrones de comportamiento del fenómeno o problema planteado. Este tipo de enfoque en su investigación recoge los datos para demostrar la hipótesis es importante señalar, se han planteado con antelación al proceso metodológico; con un enfoque cuantitativo se plantea un problema y preguntas concretas de lo cual se derivan las hipótesis. Las otras características del enfoque cuantitativo es emplear una serie de experimentaciones y análisis de causa-efecto, además se debe resaltar que este tipo de investigación conlleva a un proceso secuencial y deductivo. Al terminar la presente investigación se lograra una serie de resultados o almenos algunas predicciones, poder controlar los fenómenos y si es posible de elaborar réplicas con dicha investigación y que nos ayude a mejorar en los tratos personales.

En conclusión la investigación cuantitativa se realiza con la finalidad de probar la teoría al describir variables exclusivo la investigación descriptiva para examinar relaciones entre las variables (investigación correlacional) y determinar interacciones causa y efecto entre variables.

2.1.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación es no experimental

No experimental; porque se trata de no manipular activamente de los diferentes variables.

Esta investigación trata de profundizar aquellos conocimientos científicos que encontramos en nuestra realidad por lo tanto no existe los fines aplicativos.

2.1.3.3 Nivel de investigación

El nivel de investigación es investigación correlacional. Simple

2.1.3.4 Método de investigación

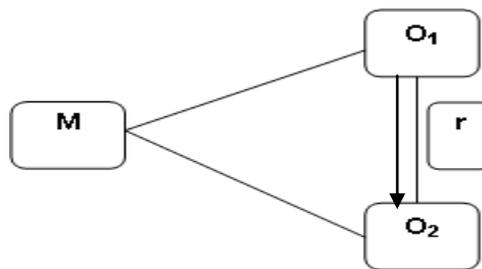
El método de investigación es deductivo.

2.1.3 Diseño de Investigación

Según (Sampieri, Metodología de la investigación, 2010).

- Según el diseño de investigación, responde a un campo no experimental, descriptivo correlacional- transaccional.
- Transaccional; por que la búsqueda de la información se hace en un solo Momento en un tiempo único como es ahora el año 2018.
- Es Correlacional; porque trata de concretizar la relación que existe en los variables.

El diseño que representa la investigación es el siguiente:



Dónde:

M: Muestra (usuarios de la Dirección Regional de educación Apurímac 2018).

O1: Observación de la variable independiente- calidad de servicio.

O2: Observación de la variable dependiente –satisfacción del usuario.

r : Relación de causalidad de las variables.

2.2 Operacionalización de variables

Operacionalización de las variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Variable Independiente</p> <p>Calidad de servicio.</p> <p>La diferencia entre las expectativas de los clientes, sobre un servicio concreto y las percepciones, conocimientos o creencias que se forman los directivos sobre lo que espera el Consumidor de ese servicio. (Ruiz, 2001).</p>	<p>DIMENSIÓN 1</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Es la posibilidad, riesgo media de originar, producir</p> <p>Cuando existe una petición, un requerimiento, la respuesta debe ser con una calidad admisible, en un tiempo razonable y aceptable por el usuario a un costo equivalente.</p>	<p>1.1 Tiempo de atención</p> <p>1.2 Información sobre los servicios.</p> <p>1.3 Acceso a tarifas</p> <p>1.4 Disponibilidad de recursos materiales</p>
	<p>DIMENSIÓN 2</p> <p>La cortesía</p> <p>La cortesía es el servicio más importantesi estuviera ausente la cortesía las demás valores estarían de más o los demás servicio. Es ahí donde debemos poner en práctica todos los conocimientos de relaciones humanos que tengamos y sacar a brillar nuestra sinceridad y empatía.</p>	<p>2.1 disposición de atención</p> <p>2.2 Uso de lenguaje</p> <p>2.3 Uso de protocolos de atención</p> <p>2.4 Oportunidad del servicio</p> <p>2.5 Trato en la atención</p>
	<p>DIMENSIÓN 3</p> <p>Competencias personales</p> <p>El que se desempeña en el servicio debe tener las habilidades y los conocimientos requeridos y sus destrezas personales para atender a los usuarios, así mismo estas habilidades y conocimientos del personal de soporte y desde luego también los directivo de dicha entidad.</p>	<p>3.1 Capacidad para solucionar conflictos</p> <p>3.2 Preparación de los trabajadores</p> <p>3.4 Imagen del personal</p> <p>3.5. Dominio en el puesto</p>
	<p>DIMENSIÓN 4</p> <p>Elementos tangibles.</p> <p>Un infraestructura adecuada hace que el cliente se sienta a gusto, seguro y así que existan más probabilidades de que decida volver o quedarse más tiempo con nosotros</p>	<p>4.1 Medidas de accesibilidad e inclusión.</p> <p>4.1. Limpieza, ventilación, iluminación y señalización de oficina</p>
<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Satisfacción de los usuarios.</p> <p>La satisfacción es como unjuicio a raíz de un uso, Experiencia de consumo. Fuente (Oliver R. L., 1997)</p>	<p>DIMENSIÓN 1</p> <p>Confianza en el servicio.</p> <p>El usuario tiene la seguridad y a la vez una esperanza con que va contar con ese servicio y ser atendida de una persona con muchas ansias para obrar.</p> <p>La confianza es uno de los motores que debe estar presente en toda relación. En las relaciones familiares, laborales y por supuesto la relación cliente- proveedor no queda fuera.</p>	<p>1.1 Eficiencia del servicio</p> <p>1.2 Priorización de necesidades</p> <p>1.3 Solución de solicitudes</p> <p>1.4 Complacencia con el servicio</p>
	<p>DIMENSIÓN 2</p> <p>Trato recibido</p> <p>Es la acción, labory consecuencia de trato que recibe, recoge los usuarios al solicitar el servicio deseado.</p>	<p>2.1. Atención de solicitudes</p> <p>2.2. Cumplimiento de expectativas</p> <p>2.3. Calidad de la comunicación</p>

2.3 Población y Muestra

En el presente trabajo de investigación, se consideró como población a los usuarios, de la Dirección regional de educación Apurímac. La muestra se determinará con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(200)(0.5)^2(1.96)^2}{(N - 1)E^2 + Q^2Z^2}$$

$$n = \frac{NQ^2Z^2}{(200 - 1)(0.05)^2 + (0.5)^2(1.96)^2}$$

$$n = 132$$

Donde:

Q = Variación poblacional g

Z² = Valor de confianza

n = Tamaño de la muestra

N = N° de elementos de la población

E = Error muestral

Se ha considerado una población de 200 personas como población para realizar la investigación presente, (Entre las edades de 17 a 70 años); quienes recurren con más frecuencia a la Dirección Regional de Educación Apurímac, pero se está considerando una muestra de 132 usuarios tal como muestra la fórmula, beneficiarios que radican dentro del distrito, y acuden a la DRE Apurímac.

2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, validez y confiabilidad

En el presente trabajo de investigación la técnica que se utilizó fue la encuesta.

TECNICA:

En la encuesta; como instrumento fue empleado el cuestionario, la cual se realizó mediante preguntas apropiadas, se aplicó a los empleados que son sujetos de la investigación decir a los usuarios de la Dirección Regional de Educación Apurímac.

En cuanto a la observación se ha evaluado con que estado de ánimo con que retiran los usuarios de la Dirección Regional de educación Apurímac.

INSTRUMENTOS:

El cuestionario estaba conformado por 22 preguntas, quince ítems para la primera variable (calidad de servicio) y siete ítems para la segunda variable (satisfacción de los usuarios).

Los ítems de las dos variables tuvieron alternativas en la siguiente Valoración:

Nunca, (02) Casi nunca, (03) Algunas veces, (04) Casi siempre y (05) Siempre

- La validez de los instrumentos de recolección de datos

Para la validación de estos instrumentos de evaluación se recurrió a 03 especialistas que son expertos en la materia, después de un análisis minucioso han emitido su propio juicio respecto al contenido y como también de la redacción de los Cuestionarios finalmente dieron por validados los cuestionarios planteados.

- Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

La recolección de la encuesta para obtener nuestra información se realizó en la oficina de tesorería a los mismos usuarios, en la universidad mi cátedra bastidas, en el distrito de tamburco, Municipalidad Provincial de Abancay, Unidad de gestión educativa local Abancay UGEL, y en el mismo Distrito de Abancay a los usuarios que retornaban después, de realizar su solicitud Dentro de la DRE Apurímac.

2.5 Métodos de Análisis de Datos

Después de Obtener los datos requeridos realicé una previa revisión, sobre el examen en forma minucioso al cuestionario aplicado y después se trasladó los datos al programa Excel en el cual se trabajó para la tabulación respectiva consecuentemente se procede el ingreso de los datos al SPSS 23 una vez que ya está calculado.

Utilizando el programa SPSS 23 lo cual nos detalla sobre la estadística descriptiva se analizó los resultados del trabajo de investigación y lo cual nos permite representar, simbolizar los datos ya sea en gráficos o medidas de resumen y tablas.

Para cada una de las variables se realizó sus gráficos y dimensiones y para la correlación se tomó en cuenta los objetivos planteado tal como lo determina el trabajo de investigación.

a) Una vez que se obtuvo los instrumentos se empezó con el control de calidad de los datos dándole una revisión a los instrumentos minuciosamente.

b) Se procesaron los datos de forma informático dando utilidad al programa excel.

c) Para analizar y examinar los datos obtenidos para ello se emplearon herramientas estadísticas.

d) Para la comprobación de hipótesis se utilizó el coeficiente de Spearman con la prueba de correlación.

e) Las otras conclusiones se plantearon teniendo en cuenta los objetivos programados en la investigación, de la misma forma los resultados logrados se realizó de forma detallada cada una ellas.

2.6 Aspectos Éticos.

Davis (2001) citado por Alvarado, E (2008) Detalla que en una investigación no debe faltar lo que es la ética en ningún estudio ya que esta afecta el derecho de los individuos y como también la calidad de los datos en proceso de investigación.

En tal sentido en esta investigación se consideró las siguientes conductas éticas.

2.6.1 Ética en la explotación de investigaciones anteriores

Para tal situación se detalla a los autores respetando su posición y más se ha hecho las citas correspondientes bibliográficas en donde el autor público su obra referente a esta investigación.

2.6.2 Ética en la recolección de datos.

No se obligó a cada uno de los usuarios más aun hubo una participación voluntaria de cada uno de los entrevistados y de esta manera se obtiene datos de confiabilidad para su manejo adecuado y no forzado.

2.6.3 Ética en la publicación de los datos.

Se acuerda que la organización que es el objeto de evaluación, que los datos obtenidos es confidencial. Así como también la comunicación de los datos y la utilización de la misma son confidenciales para estos fines.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis de confiabilidad del instrumento

Para medir la fiabilidad del instrumento (entendida como la consistencia interna) se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach.

El Alfa de Cronbach consiste en la correlación interelementos promedio y asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados. Los valores de este coeficiente oscilan entre 0 y 1, considerando como criterio general un coeficiente aceptable cuando su valor es igual o superior a 0.70.

Tabla 3

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Validos	132	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	132	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento

Tabla 4

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.997	22

El coeficiente Alfa Cronbach obtenido, para la prueba de confiabilidad del instrumento, resultó igual a 0.997 (con 22 elementos). Este coeficiente señala que el instrumento es sumamente confiable, puesto que alcanzó un valor superior al 0.7.

3.2 Descripción de las variables

En la presente sección, se presentan los resultados del análisis estadístico descriptivo que se obtuvo a partir de la información obtenida por medio de las encuestas aplicadas a los usuarios de la Dirección Regional de Educación Apurímac de la ciudad de Abancay.

Para el análisis e interpretación la correlación entre las variables de estudio se utilizó el paquete estadístico SPSS.

3.2.1 Variable 1: Calidad de servicio

La valoración de los usuarios de la Dirección Regional de Educación Apurímac de la ciudad de Abancay, respecto a la variable calidad de servicio es desfavorable.

Se evidencia que, en general, el 36.4% de los encuestados muestra una actitud desfavorable respecto a las dimensiones que conforman la variable, mientras que el 33.3% manifiesta una actitud favorable.

En ese sentido, los usuarios consideran que la calidad de servicio de la Dirección Regional de Educación Apurímac es deficiente.

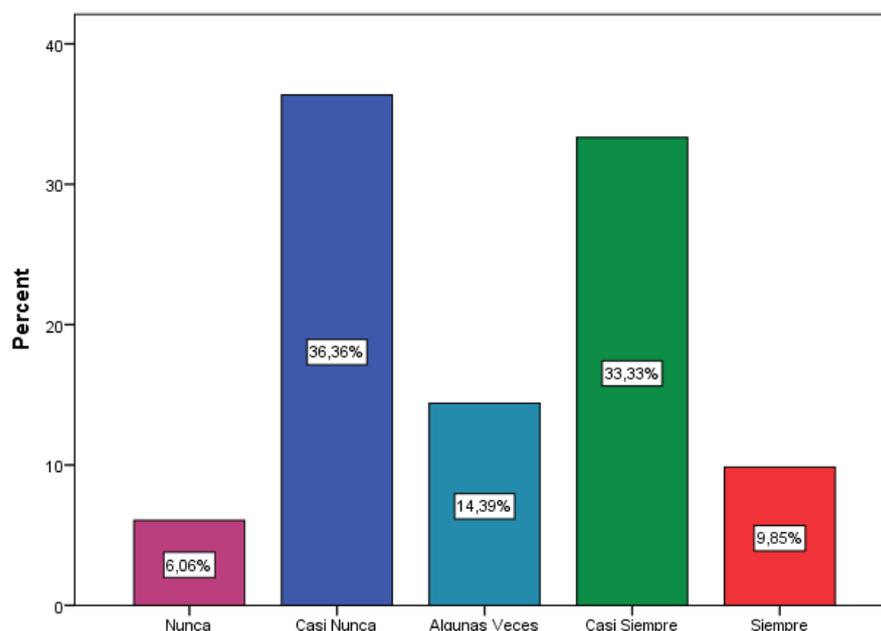
Tabla 5

Variable 1: Calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	8	6.1	6.1
Casi Nunca	48	36.4	42.4
Algunas Veces	19	14.4	56.8
Casi Siempre	44	33.3	90.2
Siempre	13	9.8	100.0
Total	132	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia.

Figura 1. Variable 1: Calidad de Servicio



Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia.

3.2.1.1 Dimensión 1: Capacidad de respuesta

La valoración de los usuarios de la Dirección Regional de Educación Apurímac de la ciudad de Abancay, respecto a la dimensión capacidad de respuesta es desfavorable.

Se evidencia que, en general, el 39.4% de los encuestados muestra una actitud desfavorable respecto a las afirmaciones de los ítems que conforman la dimensión, mientras que el 29.5% manifiesta una actitud favorable.

En ese sentido, los usuarios consideran calidad de servicio de la Dirección Regional de Educación Apurímac de la ciudad de Abancay es ineficiente.

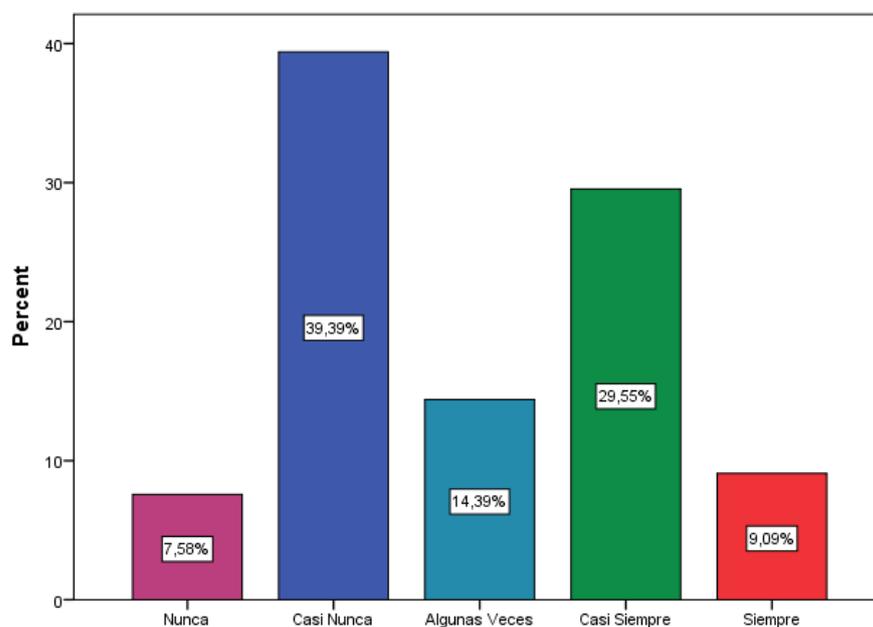
Tabla 6

Dimensión 1: Capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	10	7.6	7.6
Casi Nunca	52	39.4	47.0
Algunas Veces	19	14.4	61.4
Casi Siempre	39	29.5	90.9
Siempre	12	9.1	100.0
Total	132	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia.

Figura 2. Dimensión 1: Capacidad de respuesta



Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia.

3.2.1.2 Dimensión 2: Cortesía

La valoración de los usuarios de la Dirección Regional de Educación Apurímac de la ciudad de Abancay, respecto a la dimensión cortesía es desfavorable.

Se evidencia que, en general, el 40.9% de los encuestados muestra una actitud desfavorable respecto a las afirmaciones de los ítems que conforman la dimensión, mientras que el 25.8% manifiesta una actitud favorable.

En ese sentido, los usuarios consideran calidad de servicio de la Dirección Regional de Educación Apurímac de la ciudad de Abancay es ineficiente.

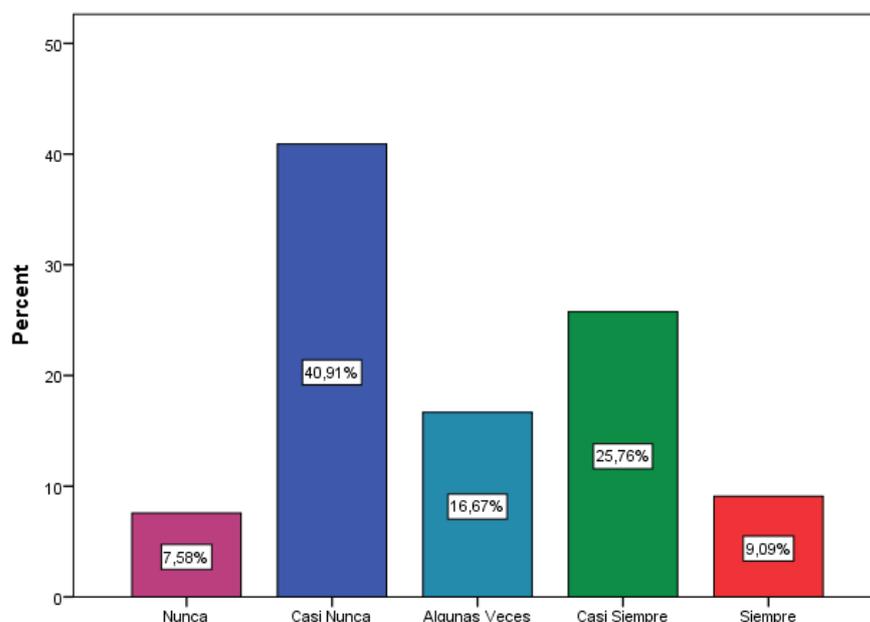
Tabla 7

Dimensión 2: Cortesía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	10	7.6	7.6
Casi Nunca	54	40.9	48.5
Algunas Veces	22	16.7	65.2
Casi Siempre	34	25.8	90.9
Siempre	12	9.1	100.0
Total	132	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia.

Figura 3. Dimensión 2: Cortesía



Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia.

3.2.1.3 Dimensión 3: Competencias personales

La valoración de los usuarios de la Dirección Regional de Educación Apurímac de la ciudad de Abancay, respecto a la dimensión competencias personales es desfavorable.

Se evidencia que, en general, el 36.4% de los encuestados muestra una actitud desfavorable respecto a las afirmaciones de los ítems que conforman la dimensión, mientras que el 33.3% manifiesta una actitud favorable.

En ese sentido, los usuarios consideran calidad de servicio de la Dirección Regional de Educación Apurímac de la ciudad de Abancay es ineficiente.

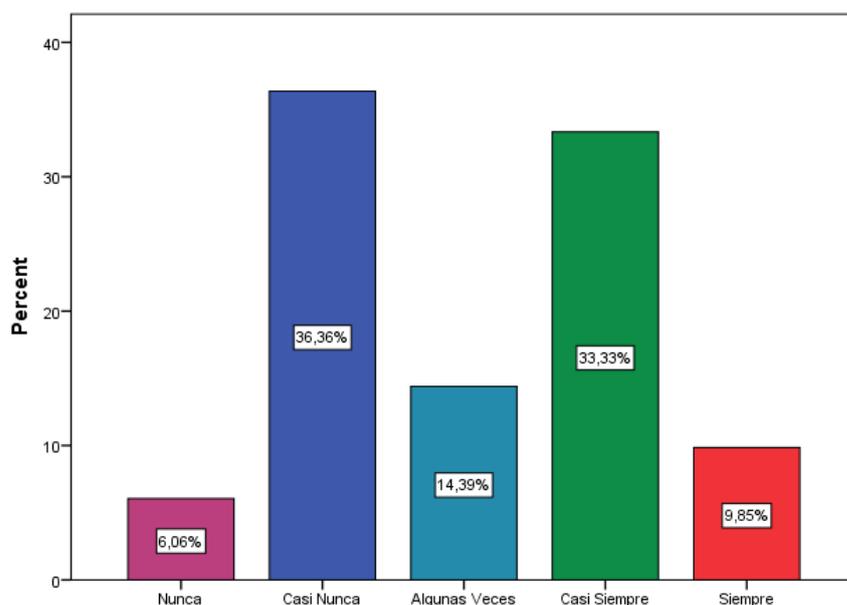
Tabla 8.

Dimensión 3: Competencias personales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	8	6.1	6.1
Casi Nunca	48	36.4	42.4
Algunas Veces	19	14.4	56.8
Casi Siempre	44	33.3	90.2
Siempre	13	9.8	100.0
Total	132	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia.

Figura 4. Dimensión 3: Competencias personales



Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia.

3.2.1.4 Dimensión 4: Elementos tangibles

La valoración de los usuarios de la Dirección Regional de Educación Apurímac de la ciudad de Abancay, respecto a la dimensión elementos tangibles es desfavorable.

Se evidencia que, en general, el 45.5% de los encuestados muestra una actitud desfavorable respecto a las afirmaciones de los ítems que conforman la dimensión, mientras que el 25.0% manifiesta una actitud favorable.

En ese sentido, los usuarios consideran calidad de servicio de la Dirección Regional de Educación Apurímac de la ciudad de Abancay es ineficiente.

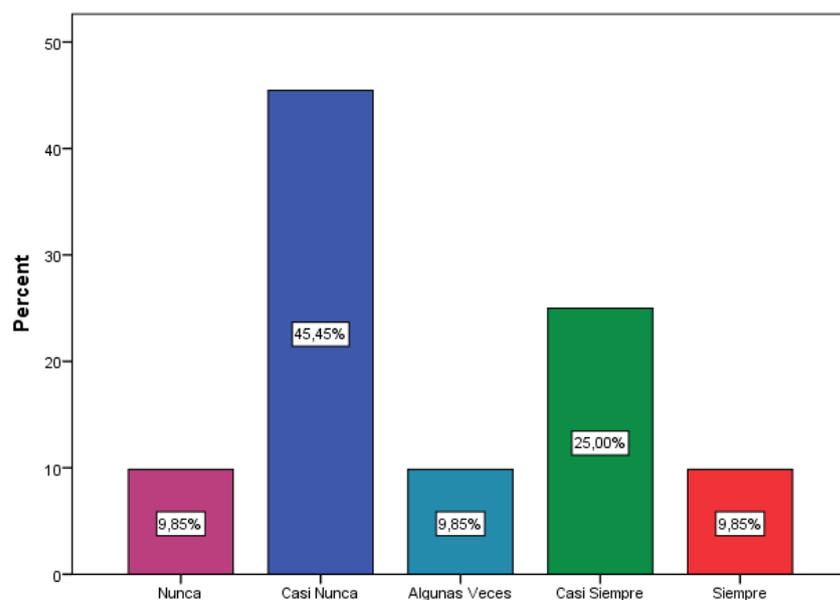
Tabla 9.

Dimensión 4: Elementos tangibles

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	13	9.8	9.8
Casi Nunca	60	45.5	55.3
Algunas Veces	13	9.8	65.2
Casi Siempre	33	25.0	90.2
Siempre	13	9.8	100.0
Total	132	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia.

Figura 5. Dimensión 4: Elementos tangibles



Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia.

3.2.2 Variable 2: Satisfacción de los usuarios

La valoración de los usuarios de la Dirección Regional de Educación Apurímac de la ciudad de Abancay, respecto a la variable satisfacción de los usuarios es desfavorable.

Se evidencia que, en general, el 58.3% de los encuestados muestra una actitud desfavorable respecto a las dimensiones que conforman la variable, mientras que el 22.7% manifiesta una actitud favorable.

En ese sentido, los usuarios consideran que la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Educación Apurímac es ineficiente.

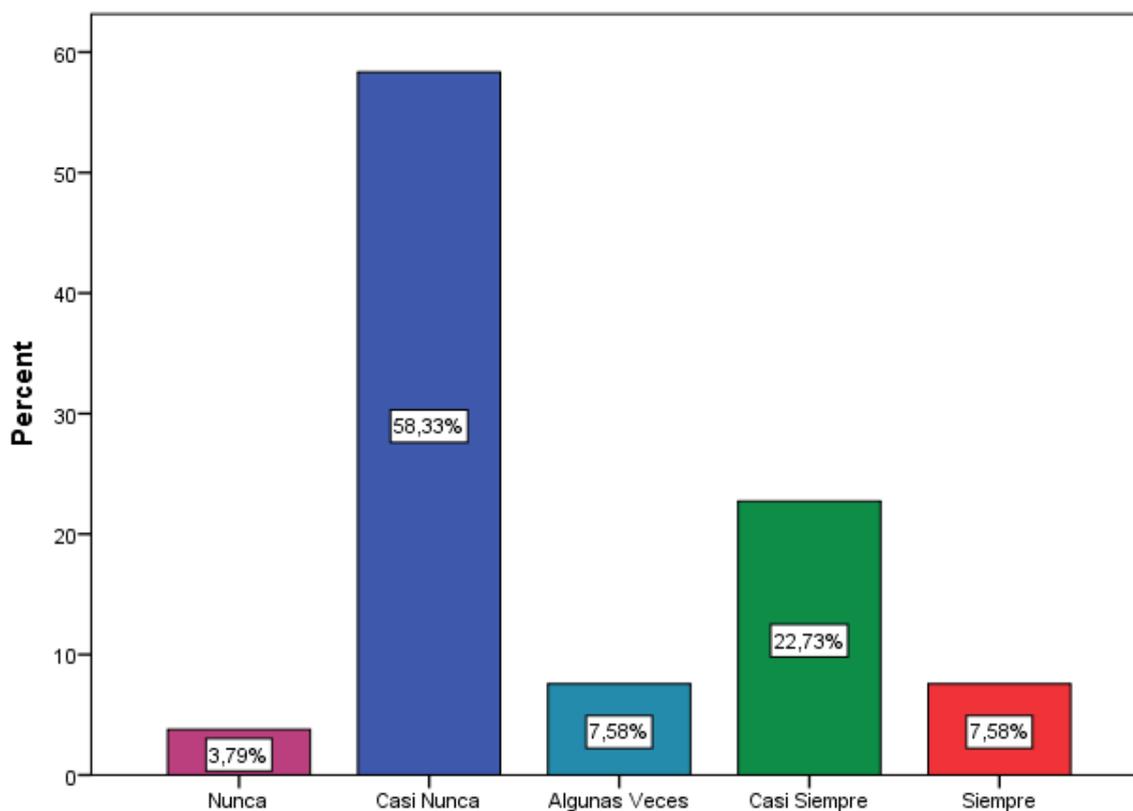
Tabla 10.

Variable 2: Satisfacción de los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	5	3.8	3.8
Casi Nunca	77	58.3	62.1
Algunas Veces	10	7.6	69.7
Casi Siempre	30	22.7	92.4
Siempre	10	7.6	100.0
Total	132	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia.

Figura 6. Variable 2: Satisfacción de los usuarios



Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia.

3.2.2.1 Dimensión 1: Confianza en el servicio

La valoración de los usuarios de la Dirección Regional de Educación Apurímac de la ciudad de Abancay, respecto a la dimensión confianza en el servicio es desfavorable.

Se evidencia que, en general, el 58.3% de los encuestados muestra una actitud desfavorable respecto a las afirmaciones de los ítems que conforman la dimensión, mientras que el 22.7% manifiesta una actitud favorable.

En ese sentido, los usuarios consideran la satisfacción de la Dirección Regional de Educación Apurímac de la ciudad de Abancay es ineficiente.

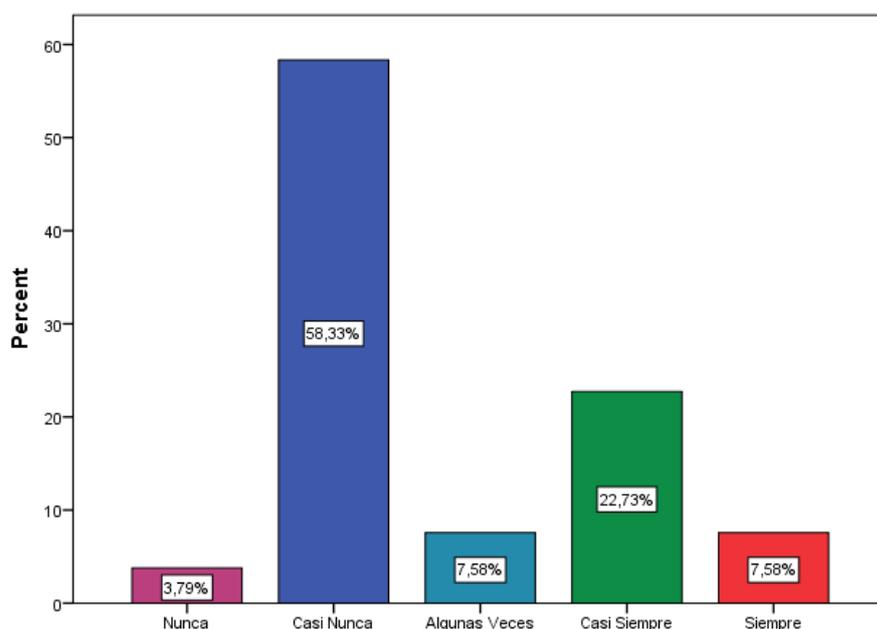
Tabla 11.

Dimensión 1: Confianza en el servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	5	3.8	3.8
Casi Nunca	77	58.3	62.1
Algunas Veces	10	7.6	69.7
Casi Siempre	30	22.7	92.4
Siempre	10	7.6	100.0
Total	132	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia.

Figura 7. Dimensión 1: Confianza en el servicio



Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia.

3.2.2.2 Dimensión 2: Trato recibido

La valoración de los usuarios de la Dirección Regional de Educación Apurímac de la ciudad de Abancay, respecto a la dimensión trato recibido es desfavorable.

Se evidencia que, en general, el 59.1% de los encuestados muestra una actitud desfavorable respecto a las afirmaciones de los ítems que conforman la dimensión, mientras que el 19.7% manifiesta una actitud favorable.

En ese sentido, los usuarios consideran la satisfacción de la Dirección Regional de Educación Apurímac de la ciudad de Abancay es ineficiente.

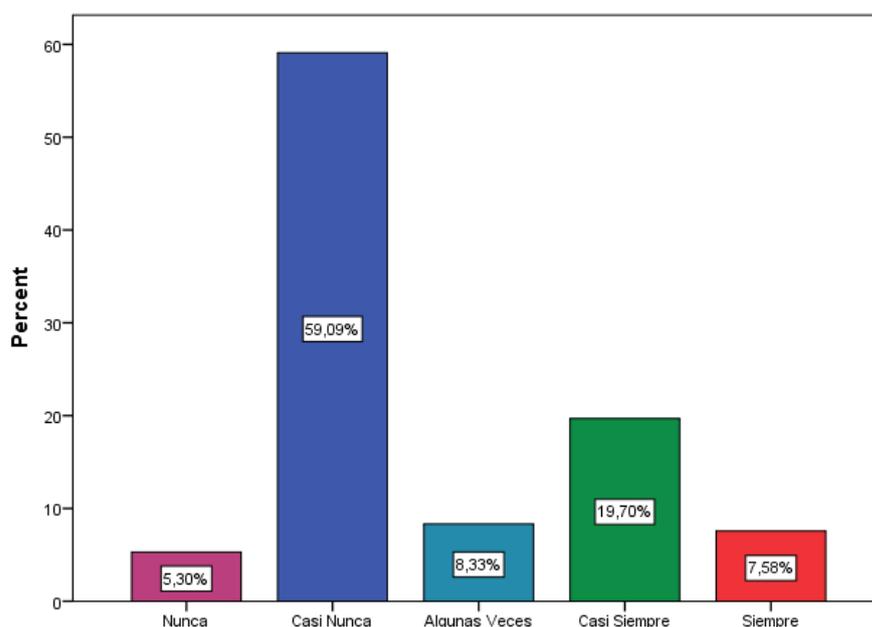
Tabla 12.

Dimensión 2: Trato recibido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	7	5.3	5.3
Casi Nunca	78	59.1	64.4
Algunas Veces	11	8.3	72.7
Casi Siempre	26	19.7	92.4
Siempre	10	7.6	100.0
Total	132	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia.

Figura 8. Dimensión 2: Trato recibido



Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia.

3.3 Correlación de las variables

En la presente sección, se presentan los resultados del análisis estadístico inferencial que se obtuvo a partir de la información obtenida por medio de las encuestas aplicadas a los usuarios internos de la oficina de tesorería de la Dirección Regional de Educación Apurímac.

Se utilizó la Prueba estadística de Spearman para evaluar la relación existente entre las variables de estudio.

La prueba de Spearman es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal, es utilizada para relacionar estadísticamente escalas

tipo Likert. El coeficiente varia de -1.0 (correlación negativa perfecta) a $+1.0$ (correlación positiva perfecta), considerando el 0 como ausencia de correlación entre las variables jerarquizadas. El signo indica la dirección de la correlación (positiva o negativa); y el valor numérico, la magnitud de la correlación. Asimismo, si p es menor del valor 0.5, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error).

La Tabla 14 presenta los diferentes niveles de intensidad que puede alcanzar la correlación, según el coeficiente obtenido.

Tabla 13.

Intensidad de la Correlación de Spearman

COEFICIENTE	INTENSIDAD DE LA CORRELACIÓN
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, M.P. (2014)

El procesamiento de la información y el análisis de correlación entre las variables de estudio fue realizado con el programa estadístico SPSS.

3.3.1 Hipótesis General

3.3.1.1 Relación entre Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios

3.3.1.1.1 Hipótesis de investigación e Hipótesis nula

La hipótesis de investigación e Hipótesis nula planteadas en la investigación, respectivamente, fueron:

Hi: La calidad de servicio tiene relación con la satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la Dirección Regional de Educación Apurímac-2018.

H0: La calidad de servicio no tiene relación con la satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la Dirección Regional de Educación Apurímac-2018.

3.3.1.1.2 Resultados de la Prueba de Hipótesis

Después de realizar en análisis de correlación, por medio de la prueba de Spearman, se obtuvo el valor del estadístico de contraste (p) igual a 0.000 ($p < 0.05$). Por tanto, se acepta la hipótesis de dependencia, y se concluye que la relación encontrada es estadísticamente significativa.

Además se obtuvo un coeficiente de correlación (Rho de Spearman) de 0.864. Esto significa que la correlación es positiva considerable.

La tabla 15 muestra los coeficientes de correlación obtenidos de la Prueba de Spearman aplicada a las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

Tabla 14.

Coefficientes de Correlación: Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios

			Calidad de Servicio	Satisfacción de los Usuarios
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de Correlación	1,000	,864**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción de los usuarios	N	132	132
		Coefficiente de Correlación	,864**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	132	132	

** La correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral.

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

De acuerdo a los coeficientes obtenidos, se evidencia una relación significativa entre las variables calidad del servicio y satisfacción de los usuarios. La asociación encontrada es positiva y de magnitud considerable, lo cual significa que a mayor calidad de servicio, mayor satisfacción de los usuarios (y viceversa).

Con estos resultados, se acepta la hipótesis principal de la investigación. Por tanto, se puede afirmar que existe relación positiva considerable entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios.

3.3.2 Hipótesis específicas

3.3.2.1 Relación entre capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios

3.3.2.1.1 Hipótesis de investigación e Hipótesis nula

La hipótesis de investigación e Hipótesis nula planteadas en la investigación, respectivamente, fueron:

Hi: La capacidad de respuesta tiene relación con la satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la Dirección Regional de Educación Apurímac-2018.

H0: La capacidad de respuesta no tiene relación con la satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la Dirección Regional de Educación Apurímac-2018.

3.3.2.1.2 Resultados de la prueba de Hipótesis

Después de realizar en análisis de correlación, por medio de la prueba de Spearman, se obtuvo el valor del estadístico de contraste (p) igual a 0.000 ($p < 0.05$). Por tanto, se acepta la hipótesis de dependencia, y se concluye que la relación encontrada es estadísticamente significativa.

Además se obtuvo un coeficiente de correlación (Rho de Spearman) de 0.903. Esto significa que la correlación es positiva muy fuerte.

La tabla 16 muestra los coeficientes de correlación obtenidos de la Prueba de Spearman aplicada a la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción de los usuarios.

Tabla 15.

Coefficientes de Correlación: Capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios

			Capacidad de Respuesta	Satisfacción de los Usuarios
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de Correlación	1,000	,903**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de Correlación	,903**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

** La correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral.

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

De acuerdo a los coeficientes obtenidos, se evidencia una relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción los usuarios. La asociación encontrada es positiva y de magnitud muy fuerte, lo cual significa que a mayor capacidad de respuesta, mayor satisfacción de los usuarios (y viceversa).

Con estos resultados, se acepta la hipótesis específica de la investigación. Por tanto, se puede afirmar que existe relación positiva muy fuerte entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción de los usuarios.

3.3.2.2 Relación entre cortesía y satisfacción de los usuarios

3.3.2.2.1 Hipótesis de investigación e Hipótesis nula

La hipótesis de investigación e Hipótesis nula planteadas en la investigación, respectivamente, fueron:

Hi: La cortesía tiene relación con la satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la Dirección Regional de Educación Apurímac-2018.

H0: La cortesía no tiene relación con la satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la Dirección Regional de Educación Apurímac-2018.

3.3.2.2.2 Resultados de la prueba de Hipótesis

Después de realizar en análisis de correlación, por medio de la prueba de Spearman, se obtuvo el valor del estadístico de contraste (p) igual a 0.000 ($p < 0.05$). Por tanto, se acepta la hipótesis de dependencia, y se concluye que la relación encontrada es estadísticamente significativa.

Además se obtuvo un coeficiente de correlación (Rho de Spearman) de 0.907. Esto significa que la correlación es positiva muy fuerte.

La tabla 17 muestra los coeficientes de correlación obtenidos de la Prueba de Spearman aplicada a la dimensión cortesía y satisfacción de los usuarios.

Tabla 16.

Coefficientes de Correlación: Cortesía y satisfacción de los usuarios

			Cortesía	Satisfacción de los Usuarios
Rho de Spearman	Cortesía	Coeficiente de Correlación	1,000	,907**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Satisfacción de los Usuarios	Coeficiente de Correlación	,907**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

** La correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral.

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

De acuerdo a los coeficientes obtenidos, se evidencian una relación significativa entre la dimensión cortesía y la variable satisfacción los usuarios. La asociación encontrada es positiva y de magnitud muy fuerte, lo cual significa que a mayor cortesía, mayor satisfacción de los usuarios (y viceversa).

Con estos resultados, se acepta la hipótesis específica de la investigación. Por tanto, se puede afirmar que existe relación positiva muy fuerte entre la dimensión cortesía y la variable satisfacción de los usuarios.

3.3.2.3 Relación entre competencias personales y satisfacción de los usuarios

3.3.2.3.1 Hipótesis de investigación e Hipótesis nula

La hipótesis de investigación e Hipótesis nula planteadas en la investigación, respectivamente, fueron:

Hi: Las competencias personales tiene relación con la satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la Dirección Regional de Educación Apurímac-2018.

H0: Las competencias personales no tiene relación con la satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la Dirección Regional de Educación Apurímac-2018.

3.3.2.3.2 Resultados de la prueba de Hipótesis

Después de realizar en análisis de correlación, por medio de la prueba de Spearman, se obtuvo el valor del estadístico de contraste (p) igual a 0.000 ($p < 0.05$). Por tanto, se acepta la hipótesis de dependencia, y se concluye que la relación encontrada es estadísticamente significativa.

Además se obtuvo un coeficiente de correlación (Rho de Spearman) de 0.864. Esto significa que la correlación es positiva muy fuerte.

La tabla 18 muestra los coeficientes de correlación obtenidos de la Prueba de Spearman aplicada a la dimensión competencias personales y la variable satisfacción de los usuarios.

Tabla 17.

Coefficientes de Correlación: Competencias personales y satisfacción de los usuarios

		Competencias Personales	Satisfacción de los Usuarios
Rho de Spearman	Competencias Personales	1,000	,864**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	132
	Satisfacción de los Usuarios	,864**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	132

** La correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral.

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

De acuerdo a los coeficientes obtenidos, se evidencia una relación significativa entre la dimensión competencias personales y la variable satisfacción los usuarios. La asociación encontrada es positiva y de magnitud considerable, lo cual significa que a mayor capacidades personales, mayor satisfacción de los usuarios (y viceversa).

Con estos resultados, se acepta la hipótesis específica de la investigación. Por tanto, se puede afirmar que existe relación positiva considerable entre la dimensión competencias personales y la variable satisfacción de los usuarios.

3.3.2.4 Relación entre elementos tangibles y satisfacción de los usuarios

3.3.2.4.1 Hipótesis de investigación e Hipótesis nula

La hipótesis de investigación e Hipótesis nula planteadas en la investigación, respectivamente, fueron:

Hi: Los elementos tangibles tiene relación con la satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la Dirección Regional de Educación Apurímac-2018.

H0: Los elementos tangibles no tiene relación con la satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la Dirección Regional de Educación Apurímac-2018.

3.3.2.4.2 Resultados de la prueba de Hipótesis

Después de realizar en análisis de correlación, por medio de la prueba de Spearman, se obtuvo el valor del estadístico de contraste (p) igual a 0.000 ($p < 0.05$). Por tanto, se acepta la hipótesis de dependencia, y se concluye que la relación encontrada es estadísticamente significativa.

Además se obtuvo un coeficiente de correlación (Rho de Spearman) de 0.921. Esto significa que la correlación es positiva muy fuerte.

La tabla 19 muestra los coeficientes de correlación obtenidos de la Prueba de Spearman aplicada a la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción de los usuarios.

Tabla 18.

Coefficientes de Correlación: Elementos tangibles y satisfacción de los usuarios

			Elementos Tangibles	Satisfacción de los Usuarios
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coefficiente de Correlación	1,000	,921**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de Correlación	,921**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

** La correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral.

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

De acuerdo a los coeficientes obtenidos, se evidencian una relación significativa entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción los usuarios. La asociación encontrada es positiva y de magnitud muy fuerte, lo cual significa que a mejores elementos tangibles, mayor satisfacción de los usuarios (y viceversa). Con estos resultados, se acepta la hipótesis específica de la investigación. Por tanto, se puede afirmar que existe relación positiva muy fuerte entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción de los usuarios.

IV. DISCUSIÓN

Los trabajadores públicos deben de servir a los intereses de los usuarios y procurar incrementar la eficiencia para brindar una mejor atención a los ciudadanos, actuar con habilidad y actitud, lealtad y respeto frente a los usuarios.

La presente investigación determinó que existe una relación directa entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la dirección Regional de Educación Apurímac en un grado de 0.000, que es menor a 0.05 (tabla N^a 15) el valor de significancia, entonces se acepta la hipótesis alterna (H1) por ende se afirma que existe la relación significativa entre las variables antes mencionados.

Además se obtuvo un coeficiente de correlación (Rho de Spearman) de 0.903. Esto significa que la correlación es positiva muy fuerte. La tabla 16 muestra los coeficientes de correlación obtenidos de la Prueba de Spearman aplicada a la **dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción de los usuarios.**

Seguidamente Después de realizar en análisis de correlación, por medio de la prueba de Spearman, se obtuvo el valor del estadístico de contraste (p) igual a 0.000 ($p < 0.05$). Por tanto, se acepta la hipótesis de dependencia, y se concluye que la relación encontrada es estadísticamente significativa, además se obtuvo un coeficiente de correlación (Rho de Spearman) de 0.907. Esto significa que la correlación es positiva muy fuerte. Ver tabla 17 muestra los coeficientes de correlación obtenidos de la Prueba de Spearman aplicada a **la dimensión cortesía y satisfacción de los usuarios.**

Entre tanto se realizó el análisis de correlación, por medio de la prueba de Spearman, se obtuvo el valor del estadístico de contraste (p) igual a 0.000 ($p < 0.05$). Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación, y se concluye que la relación encontrada es estadísticamente significativa.

Además se obtuvo un coeficiente de correlación (Rho de Spearman) de 0.864. Esto significa que la correlación es positiva muy fuerte entre la dimensión competencias personales y la variable satisfacción de los usuarios ver tabla (18).

Finalmente se realizó el análisis de correlación, por medio de la prueba de Spearman, se obtuvo el valor del estadístico de contraste (p) igual a 0.000 ($p < 0.05$). y se acepta la hipótesis de dependencia, y se concluye que la relación encontrada es estadísticamente significativa obteniendo un coeficiente de correlación (Rho de Spearman) de 0.921. Esto significa que la correlación es positiva muy fuerte ver tabla 19 muestra los coeficientes de correlación obtenidos de la Prueba de Spearman aplicada a la **dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción de los usuarios.**

De esa manera, los resultados obtenidos en la investigación son coherentes con la literatura reciente sobre el tema en cuestión. Puesto que según (Larrea, 1991) la calidad es una correspondencia entre la percepción de las propiedades de dicho bien y lo que de él se espera. Es la comparación entre la percepción del desempeño y las expectativas del comprador. Por tanto, la calidad es una categoría relativa, en cuanto que es consecuencia de la puesta en correspondencia de dos variables. Así la satisfacción del cliente es el estado de opinión, respecto a un proveedor o a un bien, que sigue a un juicio de calidad y que deriva de él. Dado que se supone que:

(a) Solamente la satisfacción es positiva cuando la calidad percibida es positiva.

(b) la satisfacción es neutra cuando la calidad es cero; y (c) la satisfacción crece (o disminuye) a medida que crece (o disminuye) la calidad.

En consecuencia, la satisfacción de un cliente es el resultado de las impresiones recibidas a lo largo de la creación del servicio menos las expectativas que el cliente trajo al entrar en contacto con la actividad de servicios. Asimismo, debe advertirse que la satisfacción tiene una estructura estrictamente individual (idénticos bienes provocan satisfacciones distintas en dos clientes diferentes), y que su manifestación personal varía igualmente de un cliente a otro.

Por tanto, las mejoras en la calidad del servicio que emprenda e implemente la organización, se traducirán en mejoras de la satisfacción de los usuarios.

Por otra parte, la investigación reportó que existe una relación directa entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción de los usuarios. Al respecto, Cottle (1991) sostiene que la capacidad de respuesta se refiere a la actitud que para ayudar a los clientes y para suministrar un servicio rápido, que incluye además, por un lado, el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, y por otro lado, la posibilidad que tienen los clientes puedan entrar en contacto la organización y la facilidad con que pueden lograrlo.

A su vez, la investigación encontró que existe una relación directa entre la dimensión cortesía y la variable satisfacción de los usuarios. Al respecto, Hays (2006) señala la amabilidad hace referencia al grado hasta el que el proveedor muestra comportamiento y modales profesionales mientras trabaja con el cliente.

Por tanto, en la medida que una organización entregue, por intermedio de sus trabajadores o colaboradores, niveles adecuados de cortesía en la prestación del servicio, estará asegurando avances importantes para entregar más valor a sus clientes, lo cual se traducirá, en mayores niveles de satisfacción.

Entre tanto, la investigación reportó que existe una relación directa entre la dimensión competencias personales y la variable satisfacción de los usuarios. Al respecto, Pérez (2006) afirma que es necesario que los trabajadores posean un profundo conocimiento de los productos y servicios que ofrece la empresa, pues, la satisfacción del cliente aumenta cuando el empleado sabe lo que hace, disfruta de lo que hace y está dedicado al propósito de la empresa. Así, proporcionan a los clientes una información precisa sobre la empresa y el producto o servicio que ofrecen, conocen los procesos internos necesarios para resolver los problemas o las quejas de los clientes, comprenden la utilización que hacen los clientes de los productos o servicios de la empresa y el modo de evitar los problemas potenciales asociados. En ese sentido, las habilidades técnicas permiten satisfacer las necesidades de los clientes en relación con los productos, los procesos, y en general, las exigencias de los clientes en relación con la empresa y el puesto de trabajo. Por tanto, en la medida que una organización potencie y desarrolle las capacidades personales de sus trabajadores o colaboradores, estará contribuyendo de manera positiva a la satisfacción los usuarios que demandan sus servicios.

Asimismo, la investigación evidenció que existe una relación directa entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción de los usuarios. Al respecto, Cottle (1991) sostiene que los elementos tangibles incluyen: las evidencias físicas y los elementos o artefactos que intervienen en su servicio, las instalaciones y equipos, y la apariencia de su personal. Y García (2011) agrega que la calidad en los servicios se percibe a través de los elementos tangibles. Por tanto, los esfuerzos de la organización por mejorar la prestación de los elementos tangibles del servicio, tendrá como relato una mejor percepción de la calidad del servicio, que se traducirá en un incremento de los niveles de satisfacción.

Finalmente a cerca del presente trabajo de investigación considero que es un aporte que permitirá contribuir a futuras investigaciones y para que las instituciones públicas, quienes promuevan una adecuada calidad de servicio, a través de los diferentes procesos como la capacidad de respuesta, cortesía, competencias personales y elementos tangibles así pueda repercutir mejor en la satisfacción de los usuarios de la dirección Regional de Educación Apurímac.

V. CONCLUSIONES

La investigación tuvo como propósito evaluar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la dirección Regional de Educación Apurímac.

Se obtuvo la información necesaria para analizar la relación entre las variables de estudio a partir de la aplicación de encuestas a los usuarios del servicio ofrecido por la oficina de tesorería de la dirección Regional de Educación Apurímac. Asimismo, se hizo uso de la estadística descriptiva y la estadística inferencial para evaluar la relación entre las variables de estudio.

Por tanto, después del análisis de la información obtenida, la investigación llegó a las siguientes conclusiones:

(1) La investigación determinó que existe una relación directa entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la dirección Regional de Educación Apurímac en un grado de 0.864 (coeficiente de correlación de Spearman). El valor del coeficiente, positivo muy fuerte, señala que los usuarios que perciben una baja calidad de servicio, están insatisfechos respecto a los servicios ofrecidos por la entidad. Esto, debido a que la calidad de servicio determina significativamente en la variación de la satisfacción de los usuarios.

Así, la variable calidad de servicio se perfila como un buen predictor de la variable satisfacción de los usuarios, la evidencia encontrada sugiere que la calidad de servicio podría proveer la base para potenciar la satisfacción de los usuarios. En ese sentido, mejoras en la calidad del servicio en la oficina de tesorería de la dirección Regional de Educación Apurímac, podrían traducirse en una mejora de la satisfacción de los usuarios.

(2) Se reportó que existe una relación directa entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción de los usuarios. El coeficiente de correlación obtenido ($r = 0.903$) sugiere que existe una relación positiva muy fuerte entre la dimensión y la variable. Lo anterior, sugiere que los usuarios que perciben bajos niveles de capacidad de respuesta del servicio, están insatisfechos respecto a los

servicios ofrecidos por la entidad. Esto debido a que la capacidad de respuesta determina significativamente en la variación de la satisfacción de los usuarios.

Así, la capacidad de respuesta se perfila como un buen predictor de la variable satisfacción de los usuarios. Es decir, si el servicio no presenta niveles óptimos de capacidad de respuesta, entonces la satisfacción de los usuarios es baja. Por tanto, una mejora de la capacidad de respuesta, tendrá un efecto positivo sobre la satisfacción de los usuarios.

(3) Se comprobó que existe una relación directa entre la dimensión cortesía y la variable satisfacción de los usuarios. El coeficiente de correlación obtenido ($r = 0.907$) sugiere que existe una relación positiva muy fuerte entre la dimensión y la variable. Lo anterior, sugiere que los usuarios que perciben niveles inadecuados de prestaciones de cortesía en el servicio, están insatisfechos respecto a los servicios ofrecidos por la entidad. Esto debido a que la cortesía determina significativamente en la variación de la satisfacción de los usuarios.

Así, la cortesía se perfila como un buen predictor de la variable satisfacción de los usuarios. Es decir, si las prestaciones de cortesía del servicio no son las adecuadas, entonces la satisfacción de los usuarios es baja. Por tanto, una mejora de las prestaciones de cortesía, tendrá un efecto positivo sobre la satisfacción de los usuarios.

(4) Se encontró que existe una relación directa entre la dimensión competencias personales y la variable satisfacción de los usuarios. El coeficiente de correlación obtenido ($r = 0.864$) sugiere que existe una relación positiva considerable entre la dimensión y la variable. Lo anterior, sugiere que los usuarios que perciben niveles inadecuados de competencias personales en los funcionarios que prestan el servicio, están insatisfechos respecto a los servicios ofrecidos por la entidad. Esto debido a que las competencias personales determinan significativamente en la variación de la satisfacción de los usuarios.

Así, las competencias personales se perfilan como un buen predictor de la variable satisfacción de los usuarios. Es decir, si las competencias personales de los funcionarios que prestan los servicios no son las adecuadas, entonces la

satisfacción de los usuarios es baja. Por tanto, una mejora en las competencias personales, tendrá un efecto positivo sobre la satisfacción de los usuarios.

(5) Se comprobó que existe una relación directa entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción de los usuarios. El coeficiente de correlación obtenido ($r = 0.921$) sugiere que existe una relación positiva muy fuerte entre la dimensión y la variable. Lo anterior, sugiere que los usuarios que perciben niveles inadecuados de la prestación de los elementos intangibles del servicio, están insatisfechos respecto a los servicios ofrecidos por la entidad. Esto debido a que los elementos tangibles determinan significativamente en la variación de la satisfacción de los usuarios.

Así, los elementos tangibles se perfilan como un buen predictor de la variable satisfacción de los usuarios. Es decir, si la prestación de los elementos tangibles del servicio no son lo suficientemente adecuados, entonces la satisfacción de los usuarios es baja. Por tanto, una mejora de la prestación de los elementos tangibles, tendrá un efecto positivo sobre la satisfacción de los usuarios.

VI. RECOMENDACIONES

(1) Realizar, efectuar un sondeo semestral de la calidad de servicio utilizando una encuesta de satisfacción para los usuarios externos e internos del área de tesorería de la Dirección Regional de Educación Apurímac de tal manera se incrementaría los niveles de calidad y satisfacción del usuario.

(2) Instruir en trato amable al personal encargado del área de tesorería de la Dirección Regional de Educación Apurímac de la oficina de tesorería específicamente en captación de ingresos para la atención con prontitud.

(3) Se debe de proveer de materiales apropiados a los encargados, trabajadores del área de tesorería de la Dirección regional de Apurímac como por ejemplo:

(4) Adquirir nuevos equipos; ya que se pudo observar que aún se está elaborando con equipos antiguas, que no están trabajando, funcionando correctamente la cual crea y genera un retraso y demoras que perjudican la rápida atención de los requerimientos y necesidades de los usuarios en un plazo adecuado y desempeñar moderadamente en el puesto que se les asignó.

(5) Hacer un análisis detallado de las oportunidades, amenazas, fortalezas, debilidades del área de tesorería de Dirección Regional de Educación Apurímac, así como un análisis interno de su infraestructura y de sus sistemas en los que trabaja, así como el análisis externo: económico, político, social, tecnológico, laboral, y pueda plantear alternativas estratégicas que encamine al eficaz funcionamiento interno y una adecuada relación con el entorno de la DRE Apurímac.

(6) Realizar una capacitación al menos dos veces al año, instruirlos y orientarlos en la parte psicológica anualmente o semestralmente a los trabajadores, encargados de la dirección Regional de Educación Apurímac, en temas de (trato cortesía, amable, respetuoso, tolerante con la petición y/o requerimiento de los usuarios a pesar que no tengan la razón); en donde los

usuarios se quejan de una atención inadecuada que recibieron, además de ello se tiene que socializar la visión, misión, objetivos y políticas institucionales para que los colaboradores de la institución estén comprometidos a conseguir y esto mejore la calidad de servicio a los usuarios a través del trato cortés a los mismos(usuarios).

(7) Establecer protocolos de atención en la dirección Regional de Educación Apurímac obligatoriamente los cuales deben de ser supervisados mínimamente dos veces al mes de su aplicación y en base a ello se tendrá que evaluar a los encargados de la atención a los usuarios en la institución antes mencionada.

(8) Los encargados del área (atención a los usuarios) necesariamente deberán contar con la destreza, hábito, experiencia suficiente el para el desempeño educado en el área respectiva.

(9) Modernizar, actualizar la entrega de boletas de pago a los cesantes, activos, terceros de esa manera se disminuye el malestar de los usuarios de la DREA, cabe mencionar también para los ingresos propios de la Dirección Regional de Educación Apurímac.

REFERENCIAS

- Alcaide. (2012). *Los beneficios de una buena atención al cliente: Fidelización de clientes*. Conferencias de Marketing. Obtenido de <http://www.jcalcaide.com/los-beneficios-de-una-buena-atencion-al-cliente>
- Allcahuaman, M. I. (2015). *calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. Tesis de licenciatura, Andahuaylas, Perú.
- Aniorte, M. D. (20 de Agosto de 2013). *Servicios de calidad*. Obtenido de http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm
- Associates, Performance Research. (2009). *¡Wow!: deje al cliente boquiabierto con un servicio fuera de serie*. México, D.F.: Autor.
- Barroso, C., & Martín, E. (1999). *Marketing relacional*. Madrid, España: ESIC.
- Benavente, B., & Figueroa, T. (2012). *Medición del grado de satisfacción de los clientes bancarios de puerto Montt basada en la Escala Servqual*. Tesis de licenciatura, Universidad Austral de Chile, Puerto Montt – Chile.
- Berry, L. (1989). *Calidad de servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras*. madrid, España: Diaz de Santos.
- Castello, E. (2007). *Gestión comercial de servicios financieros*. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Chagra, A. (2004). *El servicio al cliente, la venta y el marketing personal*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Macchi.
- Clemente, L. (2008). *Mejora en el nivel de atención a los clientes de una entidad bancaria usando simulación*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Cobra, M. (2002). *Marketing de servicios: estrategias para turismo, finanzas, salud y comunicación*. Bogotá, Colombia: McGraw–Hill.
- Cottle, D. (1991). *El servicio centrado en el cliente*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Domínguez, H. (2006). *El servicio invisible: fundamentos de un buen servicio al cliente*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Droguett, F. J. (2012). *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes*. Santiago, Chile: navarrete.
- Espinoza, C. C. (2016). Satisfacción del cliente externo sobre la calidad de atención en la Escuela Académico Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán – Pimentel. *Revista Horizonte Empresarial*, 3(1), 13-34.

- Evans, J., & Lindsay, W. (2000). *Administración y control de la calidad*. Washington: Thomson Editores.
- García, M. J. (2011). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. Madrid, España: IC Editorial.
- Grasso, J. (2006). *Banca: ganancias en un panorama de mayor regulación*. Revista Dinero. Obtenido de <http://www.dinero.com.ve/202/portada/informe32.html>
- Gryña, F. M., Juran, M., & Bingham, R. S. (2005). *Manual de control de calidad*. México, D.F.: Editorial Reverté.
- Hayes, B. E. (2006). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. México D.F.: Alfaomega.
- Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es el control total de calidad?: la modalidad japonesa*. Bogotá, Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Lira, M. C. (2009). *Técnicas para perfeccionar la actitud en el servicio a clientes*. México D.F.: María Carmen Lira Mejía.
- Mejía, M. (2009). *Técnicas para perfeccionar la actitud en el servicio a clientes Coordinación*. México D.F.: María Carmen Lira Mejía.
- Merino, J. S. (1999). *La calidad del servicio bancario: entre la fidelidad y la ruptura*. Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España.
- Morillo, M. C., Morillo, M., & Rivas, D. (2011). Medición de la calidad del servicio en las instituciones financieras a través de la escala de Servqual. , No. 234, mayo-agosto 2011: 101-130. *Venezuela.* , 101-130.
- Muñoz, A. (1999). *La gestión de la calidad total en la administración pública*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Pérez, V. C. (2006). *Calidad total en la atención del cliente, pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. Vigo, España: Ideaspropias.
- Porras, F., & Prieto, L. G. (2014). *La calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el área de operaciones del Banco De Credito del Perú oficina principal Cusco*. Tesis de licenciatura, Universidad nacional san Antonio Abad del Cusco, Cusco, Perú.
- Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015*. Tesis de licenciatura, Andahuaylas, Perú.
- Redhead, R. M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Tesis de maestría, Lima, Perú.
- Rico, R. R. (1998). *Calidad estratégica total*. Buenos Aires, Argentina: Macchi.

- Riveros, P. E. (2007). *Sistema de Gestión*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Sandoval, L. (2006). *Nuevos fundamentos de mercadotecnia*. México D.F.: Trillas.
- Stanton, E. (2000). *Fundamentos de marketing*. México D.F.: McGraw Hill.
- Tarí, J. J. (2000). *Calidad Total: fuente de ventaja competitiva*. Murcia, España: Publicaciones Universidad de Alicante.
- Torres, E. (2006). *Factores de satisfacción e insatisfacción en la Banca por internet en Chile*. Seminario para optar al título de ingeniero comercial, Universidad de Chile.
- Vargas, M. E. (2015). *Calidad y servicio: concepto y herramientas*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Velásquez, C. (s.f.). *Calidad y satisfacción de los usuarios*. Recuperado el 20 de Agosto de 2018, de [Htps://es.slideshare.net/mobile/clvae187/calidadysatisfacciondelosusuarios](https://es.slideshare.net/mobile/clvae187/calidadysatisfacciondelosusuarios)

Anexo 1:

MATRIZ DE CONSISTENCIA:

Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la dirección Regional de Educación Apurímac-2018

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO, NIVEL, MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICAS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA
GENERAL ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la Dirección Regional de Educación Apurímac-2018?	GENERAL Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la Dirección Regional de Educación Apurímac-2018.	GENERAL La calidad de servicio tiene relación con la satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la Dirección Regional de Educación Apurímac-2018.	Calidad de servicio	Capacidad de Respuesta	1. Tiempo de atención 2. Información sobre los servicios 3. Acceso a tarifas 4. Disponibilidad de recursos materiales	Tipo de investigación Investigación básica Nivel de investigación Investigación correlacional Método de investigación Método deductivo Diseño de investigación Diseño no experimental – Transaccional	Técnicas Encuesta Instrumentos Ficha de encuesta	Unidad de Análisis: Usuarios externos e internos de la oficina de Tesorería Población: N= 200 Muestra: n= 132
ESPECÍFICOS 1. ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la Dirección Regional de Educación Apurímac? 2. ¿Cuál es la relación que existe entre la cortesía y la satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de	ESPECÍFICOS 1.-Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la Dirección Regional de Educación Apurímac-2018. 2.-Determinar la relación entre la cortesía y la satisfacción de los usuarios externos e	ESPECÍFICAS 1.-La capacidad de respuesta tiene relación con la satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la Dirección Regional de Educación Apurímac-2018. 2.-La cortesía tiene relación con la satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la Dirección Regional de Educación Apurímac-2018. 3.-Las competencias laborales tienen relación		Cortesía	5. Disposición para la atención 6. Uso de lenguaje 7. Uso de protocolos de atención 8. Oportunidad del servicio 9. Trato en la atención			
				Competencias laborales	10. Capacidad para			

<p>tesorería de la Dirección Regional de Educación Apurímac?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación que existe entre las competencias laborales y la satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la Dirección Regional de Educación Apurímac?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la Dirección Regional de Educación Apurímac?</p>	<p>internos de la oficina de tesorería de la Dirección Regional de Educación Apurímac-2018.</p> <p>3.-Determinar la relación entre las competencias laborales y la satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la Dirección Regional de Educación Apurímac-2018.</p> <p>4. Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la Dirección Regional de Educación Apurímac-2018.</p>	<p>con la satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la Dirección Regional de Educación Apurímac-2018.</p> <p>4.-Los elementos tangibles tiene relación con la satisfacción de los usuarios externos e internos de la oficina de tesorería de la Dirección Regional de Educación Apurímac-2018.</p>	<p>Satisfacción de los usuarios</p>	<p>solucionar conflictos</p> <p>11. Preparación de los trabajadores</p> <p>12. Imagen del personal</p> <p>13. Dominio en el puesto</p>				
				<p>Elementos tangibles</p>				<p>14. Medidas de accesibilidad e inclusión</p> <p>15. Limpieza, ventilación, iluminación y señalización de oficina</p>
				<p>Confianza en el servicio</p>				<p>16. Eficiencia del servicio</p> <p>17. Priorización de necesidades</p> <p>18. Solución de solicitudes</p> <p>19. Complacencia con el servicio</p>
				<p>Trato recibido</p>				<p>20. Atención de solicitudes</p> <p>21. Cumplimiento de expectativas</p> <p>22. Calidad de la comunicación</p>

ANEXO: 2

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Operacionalización de variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Variable Independiente</p> <p>Calidad de servicio.</p> <p>Es la diferencia entre las expectativas de los clientes, sobre un servicio concreto y las percepciones, conocimientos o creencias que se forman los directivos sobre lo que espera el Consumidor de ese servicio. (Ruiz, 2001).</p>	<p>DIMENSIÓN 1</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Es la posibilidad, riesgo media de originar, producir Frente a una solicitud, requerimiento o demanda, una respuesta y/o contestación de calidad admisible, dentro de un margen de tiempo aceptable y a un costo aceptable.</p>	<p>1.1 Tiempo de atención</p> <p>1.2 Información sobre los servicios.</p> <p>1.3 Acceso a tarifas</p> <p>1.4 Disponibilidad de recursos materiales</p>
	<p>DIMENSIÓN 2</p> <p>La cortesía</p> <p>La cortesía es la reina del servicio la ausencia de la cortesía elimina el valor de cualquier otro servicio.</p> <p>Es ahí donde debemos poner en práctica todos los conocimientos de relaciones humanas que tengamos y sacar a brillar nuestra sinceridad y empatía.</p>	<p>2.1 disposición de atención</p> <p>2.2 Uso de lenguaje</p> <p>2.3 Uso de protocolos de atención</p> <p>2.4 Oportunidad del servicio</p> <p>2.5 Trato en la atención</p>
	<p>DIMENSIÓN 3</p> <p>Competencias personales Consiste en poseer las habilidades y conocimientos requeridos para desempeñar el servicio, como destrezas del personal que atiende a los clientes, conocimientos y habilidades del personal de soporte y, por supuesto, capacidad de los directivos. (Fuente Sandoval-2006)</p>	<p>3.1 Capacidad para solucionar conflictos</p> <p>3.2 Preparación de los trabajadores</p> <p>3.4 Imagen del personal</p> <p>3.5. Dominio en el puesto</p>

	<p>DIMENSIÓN 4 Elementos tangibles. Un infraestructura adecuada hace que el cliente se sienta a gusto, seguro y así que existan más probabilidades de que decida volver o quedarse más tiempo con nosotros Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales impresos. fuente Suárez (1997)</p>	<p>4.1 Medidas de accesibilidad e inclusión. 4.1. Limpieza, ventilación, iluminación y señalización de oficina</p>
<p>VARIABLE DEPENDIENTE Satisfacción de los usuarios. La satisfacción es como un juicio a raíz de un uso, Experiencia de consumo. Fuente (Oliver R. L., 1997)</p>	<p>DIMENSIÓN 1 Confianza en el servicio. Es la certeza, seguridad o esperanza fijo que el Usuario tiene del servicio. La confianza es uno de los motores que debe estar presente en toda relación. En las relaciones familiares, laborales y por supuesto la relación cliente-proveedor no queda fuera.</p>	<p>1.1Eficiencia del servicio 1.2Priorización de necesidades 1.3Solución de solicitudes 1.4Complacencia con el servicio</p>
	<p>DIMENSIÓN 2 Trato recibido Es el trabajo, gestión y efecto detrato que recogen, reciben los usuarios consumidores al solicitar un servicio.</p>	<p>2.1.Atención de solicitudes 2.2. Cumplimiento de expectativas 2.3. Calidad de la comunicación</p>

ANEXO 3

MATRIZ DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE DATOS (USUARIOS)

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	N° ITEMS	ITEMS
VARIABLES 1 CALIDAD DE SERVICIO	DIMENSION 1	1.1 Tiempo de atención 1.2 Información sobre los servicios. 1.3 Acceso a tarifas 1.4 Disponibilidad de recursos materiales			1. El servicio solicitado fue atendido en un plazo adecuado. 2. El personal le informa adecuadamente sobre los servicios que ofrecen 3. Las tarifas establecidas en la institución para la atención, están a su alcance. 4. El personal cuenta con recursos materiales suficientes para prestar el servicio
	DIMENSION. 2 Cortesía	2.1 disposición de atención 2.2 Uso de lenguaje 2.3 Uso de protocolos de atención 2.4 Oportunidad del servicio 2.5 Trato en la atención			1. El personal muestra disposición para atenderle y/o ayudarlo en su gestión. 2. El personal se expresa en un lenguaje comprensible, que usted pueda entender. 3. El personal emplea adecuadamente los protocolos de atención. 4. El personal muestra un trato cordial en la atención al usuario
	DIMENSION. 3 Competencias personales	3.1 Capacidad para solucionar conflictos 3.2 Preparación de los trabajadores 3.4 Imagen del personal 3.5. Dominio en el puesto			1. Los trabajadores se encuentran preparados para solucionar situaciones de conflictos que puedan surgir con los usuarios. 2. El personal muestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente 3. El personal que lo atendió muestra una imagen de honestidad y confianza. 4. El personal que lo atendió muestra dominio en el puesto que desempeña.
	DIMENSION 4 Elementos Tangibles	4.1 Medidas de accesibilidad e inclusión. 4.1. Limpieza, ventilación, iluminación y señalización de oficina			1. Medidas de Accesibilidad e Inclusión para personas con discapacidad esta adecuado en la DRE Apurímac. 2. La limpieza, ventilación, iluminación y señalización de la oficina de tesorería es adecuado.

VARIABLES 2 SATISFACCIÓN DEL USUARIO	DIMENSION 1 Confianza en el servicio	1.1Eficiencia del servicio 1.2Priorización de necesidades 1.3Solución de solicitudes 1.4Complacencia con el servicio			<ol style="list-style-type: none"> 1. Considera que su solicitud es atendida en toda las oportunidades. 2. El servicio recibido cumplió con las necesidades y expectativas esperadas por usted 3. Qué tan claras fueron las comunicaciones recibidas 4. Se siente contento con el servicio que recibe en la DRE Apurímac.
	DIMENSION 2 Trato Recibido	2.1.Atención de solicitudes 2.2. Cumplimiento de expectativas 2.3. Calidad de la comunicación			<ol style="list-style-type: none"> 1. Considera que su solicitud es atendida en toda las oportunidades. 2. El servicio recibido cumplió con las necesidades y expectativas esperadas por usted. 3. Qué tan claras fueron las comunicaciones recibidas.

ANEXO 4 ENCUESTA

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ENCUESTA A USUARIOS

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión sobre la Dirección Regional de Educación Apurímac, para el trabajo de investigación titulado: “**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS E INTERNOS DE LA OFICINA DE TESORERIA DE LA DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION APURIMAC-2018**”. Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

Sexo:

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------

1. Nunca	2. Casi nunca	3. Algunas Veces	4. Casi siempre	5. Siempre
-------------	------------------	---------------------	--------------------	---------------

En las veces que acude usted A la Dirección Regional de Educación Apurímac
(Tomar en cuenta para todas preguntas)

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO					
	DIMENSIÓN.1: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
1	El servicio solicitado fue atendido en un plazo adecuado.					
2	El personal le informa adecuadamente sobre los servicios que ofrecen.					
3	Las tarifas establecidas en la institución para la atención, están a su alcance.					
4	El personal cuenta con recursos materiales suficientes para prestar el servicio.					
	DIMENSIÓN 2:CORTESIA	1	2	3	4	5
5	El personal muestra disposición para atenderle y/o ayudarlo en su gestión.					

6	El personal se expresa en un lenguaje comprensible, que usted pueda entender.					
7	El personal emplea adecuadamente los protocolos de atención.					
8	El servicio que le brindo el personal de la institución fue oportuno					
9	El personal, muestra un trato cordial en la atención al usuario.					
DIMENSIÓN 3: COMPETENCIAS PERSONALES		1	2	3	4	5
10	Los trabajadores se encuentran preparados para solucionar situaciones de conflictos que puedan surgir con los usuarios.					
11	El personal muestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente.					
12	El personal que lo atendió muestra una imagen de honestidad y confianza					
13	El personal que lo atendió muestra dominio en el puesto que desempeña.					
DIMENSIÓN 4: ELEMENTOS TANGIBLES		1	2	3	4	5
14	Medidas de Accesibilidad e Inclusión para personas con discapacidad esta adecuado en la DRE Apurímac					
15	La limpieza, ventilación, iluminación y señalización de la oficina de tesorería es adecuado.					
VARIABLE 2: SATISFACCION DE LOS USUARIOS		1	2	3	4	5
DIMENSION 1:confianza en el servicio						
16	El servicio que recibe por parte de los trabajadores de la DRE Apurímac es adecuado					
17	Se resuelve o se prioriza la necesidad solicitada por usted.					
18	El personal le soluciona satisfactoriamente sus solicitudes y/o necesidades.					
19	Se siente contento con el servicio que recibe en la DRE Apurímac.					
DIMENSION2: Trato Recibido		1	2	3	4	5
20	Considera que su solicitud es atendida en toda las oportunidades.					
21	El servicio recibido cumplió con las necesidades y expectativas esperadas por usted					
22	Qué tan claras fueron las comunicaciones recibidas					

ANEXO 4 CAPTURA DE PANTALLA SPSS 23

*Base de datos DRE - Pantallazo.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

1: Visible: 22 de 22 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	f
1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
3	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
4	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
5	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
6	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
7	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
8	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
9	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00
10	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00
11	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00
12	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00
13	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00
14	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00
15	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00
16	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
17	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
18	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
19	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
20	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
21	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
22	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
23	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:OFF

ANEXO 5 CAPTURA DE PANTALLA SPSS 23

*Base de datos DRE - Pantallazo.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

13 : Visible: 22 de 22 variables

	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	var	var	var	var	var	var	var	var
1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00								
2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00								
3	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00								
4	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00								
5	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00								
6	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00								
7	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00								
8	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00							
9	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00								
10	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00								
11	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00								
12	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00								
13	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00								
14	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00								
15	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00								
16	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00								
17	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00								
18	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00								
19	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00								
20	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00								
21	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00								
22	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00								
23	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00								

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:OFF

*Base de datos DRE - Pantallazo.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Numérico	8	2	El servicio solic...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Numérico	8	2	El personal le i...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Numérico	8	2	Las tarifas esta...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Numérico	8	2	El personal cue...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Numérico	8	2	El personal mu...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Numérico	8	2	El personal se ...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Numérico	8	2	El personal em...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Numérico	8	2	El servicio que l...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Numérico	8	2	El personal, mu...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Numérico	8	2	Los trabajadores...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Numérico	8	2	El personal mu...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Numérico	8	2	El personal que...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Numérico	8	2	El personal que...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Numérico	8	2	Medidas de Ac...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Numérico	8	2	La limpieza, ve...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Numérico	8	2	El servicio que ...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Numérico	8	2	Se resuelve o s...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Numérico	8	2	El personal le ...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Numérico	8	2	Se siente conte...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Numérico	8	2	Considera que ...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	Numérico	8	2	El servicio recib...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	Numérico	8	2	Qué tan claras ...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23											
24											
25											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:OFF

ANEXO 7 VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

ANEXO 5: FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Formato de Validación de Juicio de experto

I. Generalidades:

Nombres y Apellidos: Braulio Sequeros Hurtado

Grado Académico: Mg. psicología Educación

Fecha: 15 de Junio - 2018

II. Observaciones:

Forma:

Respetar el método
R.P.H.A.

Estructura:(Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e items)

Mejorar los problemas específicos y
Considerar las dimensiones de la
Variable

Contenido:(Referencia a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

III. Validación:

Luego de evaluado mi instrumento **Procede** (**No procede**) para su aplicación


Mg. BRAULIO SEQUEROS HURTADO
ESPECIALISTA EN EDUCACIÓN SECUNDARIA
C.M. 1081003811

Sello y Firma del Evaluador

DNI:

ANEXO 5: FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Formato de Validación de Juicio de experto

I. Generalidades:

Nombres y Apellidos: *Vladimiro Julian Morales Cordova*
Grado Académico: *Mg. Pedagogia*
Fecha: *15 de junio - 2018*

II. Observaciones:

Forma:

*Respetar el Reglamento de grados y títulos
margenes, letras y tomas. Método APHA.*

Estructura:(Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e items)

Contenido:(Referencia a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

*mejores y deben de tener relacion con sus
indicadores sus preguntas*

III. Validación:

Luego de evaluado mi instrumento **Procede** () **No procede** () para su aplicación


Mag. Vladimiro J. Morales Cordova
JEFE DE ABASTECIMIENTO
Sello y Firma del Evaluador
DNI: *07718828*

ANEXO 8 CONSTANCIA DE ENTREGA TURNITIN



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Rene sanchez
Título del ejercicio: tesis final
Título de la entrega: calidad de servicio y satisfaccion d...
Nombre del archivo: tesis_parafraseado_rene.docx
Tamaño del archivo: 1.03M
Total páginas: 120
Total de palabras: 24,172
Total de caracteres: 143,780
Fecha de entrega: 11-ago-2018 08:49p.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 989232048

