



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La calidad humana y la mejora del trato al usuario en,
Educación, 2015.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

AUTORA

BR: JIMENEZ ROQUE ADELA

ASESOR

Dr. EVARISTO BORJA EUGENIO MARLON

SECCIÓN

EDUCACIÓN E IDIOMAS

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO

PERÚ- 2015

JURADO CALIFICADOR

DR. DR. MONTENEGRO MUGUERZA HUMBERTO

Presidente

DR. MENDOZA BALAREZO JAVIER

Secretaria

DR. EVARISTO BORJA EUGENIO MARLON

Vocal

DEDICATORIA

Dedico la presente tesis:
A Dios por mostrarme día a día que con humildad
paciencia y sabiduría todo es posible.

AGRADECIMIENTO

Este estudio es fruto del esfuerzo de diversas personas a quienes deseo manifestar mi agradecimiento:

En primer lugar, quiero expresar mi infinito agradecimiento a Dios por la vida y por todos los favores que me concede a diario.

La Autora.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, JIMENEZ ROQUE ADELA, estudiante del Programa de Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 23092406, con la tesis titulada "La calidad humana y la mejora del trato al usuario en, Educación, 2015."

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; 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 y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (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 normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, junio del 2015



JIMENEZ ROQUE ADELA

DNI N° 23092406

PRESENTACIÒN

Señores miembros del jurado:

Con especial deferencia, nos es grato poner a su disposición este trabajo de investigación que lleva por título: LA CALIDAD HUMANA Y LA MEJORA DEL TRATO AL USUARIO EN EDUCACION , 2015. Fue realizado con la finalidad de determinar la relación entre la calidad humana y el trato al usuarios en la Institución seleccionada en el año 2015; dando cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad “César Vallejo” para obtener el grado de MAESTRA en Educación.

El documento consta de cinco capítulos: El Capítulo I la introducción, el Capítulo II la metodología, el Capítulo III los resultados, el Capítulo IV la discusión, el Capítulo V que expresa las Conclusiones, el capítulo VI las recomendaciones y el capítulo VII las referencias bibliográficas.

Espero que mi esfuerzo y dedicación, plasmado en la presente investigación, esté a disposición de los interesados en el tema, como antecedentes de futuros trabajos que tengan a bien realizar.

Por lo expuesto señores miembros del jurado, recibiré con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar el presente trabajo de investigación.

La Autora

ÍNDICE

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1 Problema	29
1.2 Hipótesis.....	31
1.3 Objetivos	31
II. MARCO METODOLOGICO	33
2.1 Variables.....	33
2.1.1 Calidad Humana. Definición conceptual	33
2.1.2 Trato a usuarios. Definición conceptual.....	35
2.1.3 Operacionalización de variables.....	38
2.2 Metodología	39
2.3 Tipo de estudio.....	39
2.4 Diseño de estudio.....	39
2.5 Población, muestra y muestreo	40
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41

2.7 Métodos de análisis de datos.....	42
III. RESULTADOS	44
IV.DISCUSIÓN	64
V. CONCLUSIONES	70
VI. RECOMENDACIONES.....	71
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	72
 ANEXOS	
Anexo N° 1: Artículo científico.....	74
Anexo N° 2: Matriz de puntuaciones de calidad humana y de trato a usuarios.....	81
Anexo N° 3: Instrumentos para recolección de datos.....	85
Anexo N° 4: Autorización para realizar encuesta	87
Anexo N° 5: Fotos aplicando los instrumentos.....	88

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con la finalidad de determinar la relación entre la calidad humana con la mejora del trato al usuario en , Educación , en el año 2015. El tipo de estudio es el no experimental, el diseño de estudio es descriptiva correlacional y el método de investigación aplicado fue el empírico. Se trabajó con una muestra de 150 usuarios; se han empleado dos cuestionarios confiables para la recolección de datos de las variables en estudio. Los resultados son presentados en tablas y figuras estadísticas.

El resultado obtenido de los niveles de la variable calidad humana, el que predomina es el nivel regular con un 52% (79 usuarios). De los niveles de la variable mejora del trato al usuario, el que predomina es el nivel moderado con un 46.67 % (70 usuarios). Así también la calidad humana se relaciona con la mejora del trato a usuarios, en , Educación -2015, lo cual se comprobó con el estadístico de prueba t estudent, donde el t calculado = 10.35, resultado mayor que el t tabulado= 1.978 y la probabilidad asociada a $P < 0,05$, el valor se ubicó en la región de rechazo. La única dimensión de la variable mejora del trato al usuario que tiene un nivel pésimo es la atención oportuna. El estudio es de vital importancia porque en base a las conclusiones obtenidas nos orienta a diseñar propuestas y planes de capacitación, así como mejorar la disposición a utilizar el método científico para generar nuevos conocimientos que se necesitan para sensibilizar a los funcionarios y trabajadores de , Educación y así mejorar el trato a sus usuarios.

Palabras Clave: Calidad humana, mejora del trato al usuario, atención oportuna.

ABSTRACT

This research was conducted in order to determine the relationship between the human quality in the treatment of users in the Regional Directorate of Education of in 2015. The type of study is not experimental study design is descriptive correlational and the method was applied empirical research. We worked with a sample of 150 users; two reliable have been used for data collection of variables under study questionnaires. The results are presented in tables and figures statistics.

The result of the levels of human quality variable, which is the regular level, dominates with 52% (79 users). Levels of user variable treatment, which is predominantly moderate level with 46.67% (70 users). So the human quality is significantly related to improved treatment for users, in the Regional Directorate of Education of -2015, which was verified with the test statistic t estudent where the calculated $t = 10.35$, turned out larger than tabulated $t = 1.978$ and the probability associated with $P < 0.05$, the value is placed in the rejection region. The only dimension of the treatment variable user who has a lousy level is timely care. The study is critical because based on the conclusions we aimed to design training plans and proposals, as well as improve the willingness to use the scientific method to generate new knowledge that is needed to raise awareness among officials and employees of the Department Regional Education and improve the service to its users.

Keywords: human quality, treatment to users, timely care.

I. INTRODUCCIÓN

Un servicio público es aquel que brinda el Estado y está destinado primordialmente, a satisfacer las necesidades de los ciudadanos de una comunidad (o sociedad) donde estos se llevan a cabo y sobre la cual, dicho Estado gobierna.

La Administración pública, tradicionalmente ha sido criticada especialmente en su faceta de prestadora de servicios. Los ciudadanos reiteradamente expresan en las encuestas, sobre calidad de los servicios públicos, que las burocracias públicas son lentas, ineficaces y poco transparentes.

También los ciudadanos cada día demandan a la Administración servicios de mayor calidad. Quieren servicios más rápidos, más fiables, con horarios más amplios, servidos por funcionarios que les traten con cortesía y respeto.

Estas demandas de los ciudadanos no son nuevas, pero las críticas por el maltrato que reciben y la baja calidad de los servicios que presta la Administración son cada día más frecuentes y, por tanto, la necesidad de cambio se hace más apremiante. Esto obliga a la Administración a dar un mejor trato y a entregar a los ciudadanos servicios de calidad, adaptados a sus necesidades y expectativas.

Aunque se pueden dar muchas definiciones de “calidad” y de “servicios de calidad”, el factor clave para lograr un alto nivel de calidad en el servicio, es igualar o sobrepasar las expectativas que el cliente tiene respecto al servicio. Los juicios sobre la alta o baja calidad del servicio, dependen de cómo perciben los clientes la realización del servicio en contraste con sus expectativas.

La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y es una obligación irrestricta de la Administración Pública. Es además el recurso con que cuenta un Estado para compensar las desigualdades de la población a la que sirve, porque es la posibilidad real de que el conjunto de ciudadanos reciba los mismos servicios.

Para poder dar un mejor trato a los clientes, los trabajadores de una institución deben estar dotados de calidad humana y para entregar servicios de calidad, es necesario adoptar una forma de gestión basada en la calidad del servicio, que ponga el acento en la satisfacción de los clientes: calidad es satisfacer al cliente. Esto no es fácil de conseguir en el sector público,

donde se encuentran las organizaciones más voluminosas y, sobre todo, más complejas de toda la sociedad, en el contexto actual de desconfianza de los ciudadanos y restricciones presupuestarias y económicas.

La calidad humana debe llevar inherente a ella, el cultivo de la bondad personal, el deseo de hacer bien las cosas, mejorar cada día un poco más, cumpliendo así, la evolución individual y colectiva, a fin de lograr un mundo mejor para todos.

La calidad humana no se mide por el éxito ni por el prestigio. Si por el deseo de ser seres humanos más éticos cada día, más conscientes y más capaces de ser útiles a los demás y a nosotros mismos.

La verdadera calidad humana surge de aprender a apreciar a nuestros semejantes, a nosotros mismos y todo aquello que tenemos que realizar. El pilar básico donde se asienta la calidad humana es la "EMPATIA" (capacidad de ponernos en el lugar del otro).

Somos poseedores de esa empatía cuando el dolor ajeno es nuestro propio dolor, cuando sentimos con la otra persona, cuando cuidamos de él, el hecho de compartir la angustia de quienes sufren, están en peligro o de quienes se sientan desvalidos.

Si de verdad queremos tener esa calidad humana y trabajar día a día por ella, hay que ser conscientes e integrar en nosotros tres valores fundamentales para que se manifieste ante los demás. ¿Cuáles son esos valores?

RESPECTO, respetar es actuar en la vida con conciencia que nuestros actos tienen consecuencias en nosotros y en los que nos rodean. El que respeta siempre mira a su alrededor, el que no, solo se guía por sus propios impulsos.

SINCERIDAD, es la expresión externa de lo que verdaderamente pensamos y sentimos, la ausencia de simulación y de hipocresía, hace posible la auténtica comunicación y la tranquilidad de sabernos aceptados tal y como somos.

SERVICIO A LOS DEMAS, dar sin esperar nada a cambio, implica un compromiso con los demás seres humanos, trabajar juntos, saber que todos vamos en la misma dirección, abrir caminos compartidos para conseguir un mundo mejor, donde la ética y la moral sea cada vez un valor más elevado. ESTE EL PRINCIPIO FUNDAMENTAL DE LA CALIDAD HUMANA.

En relación al buen trato, cada uno de nosotros lo entiende de una manera especial, para muchos, son todas las cosas que queremos que los demás nos demuestren, la forma como nos

gustaría que los otros se relacionaran con nosotros, que nos respetaran, nos vieran, nos oyeran, fueran amables y casi nos abrieran camino para poder pasar sin dificultades.

Otros opinan que buen trato es un listado enorme de comportamientos y valores aplicados a la relación con los demás: respeto, consideración, amabilidad, cariño, amor, reconocimiento, comunicación, apoyo, consuelo, satisfacción de necesidades, etc.

Unos y otros tenemos la razón, el TRATO es recíproco, es de doble vía, es un encuentro y por lo tanto tiene que ver con la forma como vemos a los demás y como nos vemos a nosotros mismos.

Proporcionar un trato adecuado dignifica la persona, enriquece nuestra sociedad, evita el malestar y la frustración que a veces presentan los individuos ante determinadas situaciones.

Las auténticas manifestaciones de un buen trato, son aquellas en que a pesar de las divergencias lógicas entre las personas, se realiza un esfuerzo para lograr una atmósfera de comprensión y sincero interés en el bien común.

Hay ocasiones en que podrías pensar, que no vale la pena dar un buen trato a otras personas porque recibes de parte de ellos un trato desagradable. O, posiblemente, piensas que si tratas a las personas de una buena manera, estas se aprovecharán de ti.

La realidad es que el buen trato más allá de ser una respuesta a cómo otros te tratan, es un estilo de vida y puedes dar ejemplo a otros de cómo deben tratar a las personas que les rodean. Brian Tracy mencionó en una ocasión: “Su actitud es una expresión de sus valores, creencias y expectativas.”

Para lograr un buen TRATO y poder hacer ejercicio de los derechos se necesita enfrentar a la “cultura del maltrato” que socialmente es aprendida y aceptada como una forma de comportamiento, sin embargo sabemos que lo que reproduce en su interior es violencia. De allí la importancia de promover nuevos patrones culturales que fomenten la autoestima, relaciones horizontales y de buen trato como alternativas de cambio.

Para la ejecución del trabajo de investigación, cuyo objetivo fue el de analizar la relación entre la calidad humana y la mejora del trato a los usuarios en , Educación , se recurrió al análisis de varios trabajos similares que puedan servir como antecedentes; a nivel internacional se ha encontrado el de Díaz, S. (2014) titulado “Percepción del paciente hospitalizado sobre el trato digno otorgado por el personal de enfermería”. Es un

trabajo de investigación para obtener el Grado de Maestra en Ciencias de la Enfermería, que presento en la Universidad Autónoma de Queretaro. México. Tuvo como objetivo: determinar la percepción que tienen los pacientes hospitalizados del cumplimiento del indicador de calidad “Trato digno” proporcionado por el personal de enfermería en el Hospital General Adolfo Prieto de Taxco. Estudio transversal correlacional con muestreo estratificado y selección de muestra sistematizada, constituido por 180 pacientes hospitalizados en el cuatrimestre septiembre – diciembre de 2011 y enero – abril de 2015, en los servicios de Medicina Interna, Ginecología y Cirugía General. Los resultados que se obtuvieron fueron: 61.1% de los encuestados al servicio de Ginecología, se observó un aumento de 1.1% a 4.4% en los criterios: “Se presenta y se dirige a usted por su nombre, le hace sentirse seguro al atenderle, le trata con respeto”, sin embargo también se observó una disminución 2.2% a 5.6% en los criterios: “le explica sobre los cuidados o actividades que va a realizar, le enseña a usted o a su familiar de los cuidados que debe tener, respecto a su padecimiento, hay continuidad en los cuidados de enfermería y se siente satisfecho con el trato que le da”. El indicador de trato digno en ambos cuatrimestres se encuentra por debajo del estándar (95%) establecido, además se detectaron criterios que deben fortalecerse a través de un programa de mejora continua.

Así también Llovera, A. (2007) en su tesis titulada: “Plan de Calidad para la Atención y Servicio al Usuario de la Unidad de Patología Cervical del Hospital Universitario de Coro Dr. Alfredo Van Grieken”. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas. La investigación realizada fue de tipo proyectivo, de nivel descriptivo, con un diseño documental, de campo, no experimental y transversal; tuvo la finalidad de diseñar un plan de calidad basado en las normas ISO 9001:2000, Sistemas de Gestión de Calidad; directrices para la mejora de los procesos en las organizaciones de servicio de salud y en la norma ISO 10005:2005; Sistema de Gestión de Calidad; directrices para los planes de calidad y aplicarlo a un caso particular como la Unidad de Patología Cervical del Hospital Universitario de Coro. La metodología aplicada se basó en el modelo de auditoría de procesos desarrollado por Galán para evaluar los servicios de hospitales, la tormenta de ideas, el diagrama de causa y efecto de Ishikawa, el diagrama de Pareto para identificar los problemas principales y un análisis situacional utilizando una matriz DOFA. Concluyo que, el propósito de cualquier organización, es identificar y satisfacer las necesidades de sus usuarios (clientes, empleados, proveedores, sociedad), para lograr ventaja competitiva y para hacerlo de una manera eficaz y eficiente, además de obtener, mantener y mejorar el desempeño general de la institución.

En cuanto a los antecedentes nacionales, consideré la investigación de Veliz, M. y Villanueva, R. (2013), titulado “Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (ceritis) de la DISA II Lima Sur”, para optar el grado de MAESTRA en Gerencia Social: Pontificia Universidad Católica del Perú; nos presenta un estudio de tipo exploratorio de corte transversal, descriptivo. Se planteó como objetivos: Identificar la calidad percibida del usuario externo de poblaciones vulnerables de los servicios que reciben los Centros de Referencia para Infecciones de Transmisión Sexual (CERITS); identificar la calidad percibida del usuario interno con relación al servicio que recibe en el CERITS y conocer la percepción del prestador de salud, sobre las prácticas de calidad aplicadas en los CERITS, de acuerdo al Sistema de Gestión de Calidad en Salud. La Unidad de Análisis estuvo conformada por:

- Usuarios Externos (UE): Población vulnerable al VIH SIDA (HSH, TRANS y TS) que hace uso de la Atención Médica Periódica – AMP brindada en los Centros de Referencia para Infecciones de Transmisión Sexual de la DISA Lima Sur (CERITS). Para el análisis de carácter cuantitativo se validaron 117 encuestas aplicadas bajo el modelo SERVQUAL. Asimismo, se efectivizaron 09 entrevistas semi-estructuradas a usuarios externos que además son Promotores educadores pares de los CERITS. Adicionalmente se aplicaron 12 entrevistas a no usuarios de AMP.

- Usuarios Internos (UI): Los prestadores de los servicios de AMP, de los mismos que se validaron 08 entrevistas semi-estructuradas y encuestas bajo el modelo SERVQUAL. Así mismo, se realizaron 04 entrevistas semi-estructuradas (encuestas dicotómicas): 02 a los responsables de los dos Centros de Referencia para Infecciones de Transmisión Sexual de la DISA Lima Sur, (CERITS) y 02 a los responsables de calidad de las dos Redes a las que pertenecen los CERITS, a efectos de conocer las prácticas de calidad aplicadas.

La calidad percibida por los usuarios externos presenta una brecha promedio de -0.37, la cual está influenciada por las brechas negativas de los Centros de Referencia para Infecciones de Transmisión Sexual (CERITS) de Chorrillos (-0.16) y de Villa el Salvador (-0.59).

El personal entrenado para realizar los procesos de mejoramiento de la calidad, en general son muy pocos. Se requiere de un plan estructurado y formal de capacitaciones a todo nivel en temas de calidad y gestión de las mismas, dado que las capacitaciones programadas por la DISA son prácticamente nulas.

Por consiguiente la investigación de García, L. (2010), para optar el Grado Académico de Doctor en Administración, titulado “Calidad Humana: Instrumento de Mejora de trato al

usuario del Sector Público”: Universidad Federico Villarreal. Lima. Nos presenta un trabajo de tipo no experimental, transversal, correlacional-causal, el cual se realizó en una muestra de 100 personas del Gobierno Regional de Lima – Provincias. El autor formula entre otras las siguientes conclusiones: que el 84% de los encuestados acepta que la cordialidad, cuidado y esmero en el trato al usuario del sector público es sinónimo de calidad humana. Así como el 90% de los encuestados acepta que si los trabajadores, estuvieran dotados de calidad humana, entonces, se puede obtener un trato adecuado al usuario del sector público y con ello tener calidad total en el servicio.

Del mismo modo se encontró la investigación de Huiza, G. (2006), titulado “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la base naval. Callao. Octubre – diciembre 2003”. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Este es un estudio de naturaleza cuantitativa, descriptivo, prospectivo y de corte transversal que tuvo como objetivo determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el Hospital de la Base Naval del Callao durante los meses de octubre-diciembre 2003. La muestra estuvo compuesta por 260 usuarios externos que corresponden a un nivel de confianza muestral del 98 % y a un error relativo de $e = 1,677\%$. Para la obtención de la información se aplicó una encuesta de opinión a los usuarios (militares en actividad) que acudían a la consulta externa entre los meses de octubre-diciembre 2003. En relación a los resultados, se encontró que la satisfacción del usuario externo fue del 76,15 %, medianamente satisfechos el 16,92 % e insatisfechos el 6,92 %.

También existen algunos especialistas que han abordado este tema de la calidad humana y de la mejora de trato, entre estos figuran:

Ishikawa, K. y Cárdenas, M. (2003), sostiene que la calidad de un hombre se mide principalmente por el número y la calidad de sus compromisos. Nos corresponde a cada uno de nosotros estar atento en la forma como nos interrelacionamos, como manejamos, cultivamos nuestras virtudes, trabajar en pro de nuestro crecimiento a fin de alcanzar una buena calidad de vida mientras permanecemos en este plano. Afortunadamente hay personas que no solamente se han preocupado por su crecimiento personal, sino que nos legan sus experiencias, nos sugieren aspectos que no podemos descuidar en nuestro crecimiento, tal es el caso del chileno, Sergio Valdivia, que nos recomienda que tengamos presente, que: Nunca nos dejemos avasallar por el fracaso, por el no logro de objetivos que nos hemos propuesto alcanzar y así nos indica: Fracaso no significa que somos unos fracasados. Significa que todavía no hemos tenido un buen éxito. Fracaso no significa que no hemos logrado nada. Significa que

sí hemos aprendido algo. Fracaso no significa que hemos actuado como necios. Significa que sí hemos tenido mucha fe. Fracaso no significa que hemos sufrido el descrédito. Significa que sí estuvimos dispuestos a probar. Fracaso no significa falta de capacidad. Significa que debemos hacer las cosas de distinta manera. Fracaso no significa que somos inferiores. Significa que aún no somos perfectos. Fracaso no significa que hemos perdido nuestra existencia. Significa que tenemos buenas razones para empezar de nuevo.

También se nos recuerda que tratemos de cumplir con el Código de cortesía que nos indica:

1) Aprender y saber escuchar; 2) Agradecer y ser amable al escuchar; 3) Evitar discutir y simplemente atender y escuchar; 4) Estar continuamente con disposición a sonreír; 5) Dar el trato a otros que quiere para sí, o a los suyos; 6) Pedir siempre "Por Favor"; 7) Autodominarse ante las dificultades; 8) Respetar si pretendemos que nos respeten; 9) Procurar aguardar pacientemente; 10) Recuerde dar las gracias, siempre. Si la educación se concibe como una ayuda al desarrollo integral de la persona, su finalidad última es aportar calidad humana. Esta meta es la que confiere su particular dignidad a toda tarea educativa, y tanto más cuanto se ejerza en su más alto nivel, como es el caso de la formación universitaria. Por eso, el principal beneficio que un profesor puede aportar a sus alumnos estriba en descubrirle metas que valgan la pena. Esos fines serán los que le muevan a esforzarse por adquirir las capacidades precisas para alcanzarlos. Con todo, esas grandes metas no siempre están en el ambiente, ni son siempre fáciles de descubrir. Incluso si se habla de ellas, a menudo queda oculto su atractivo. Por eso la educación, si pretende el desarrollo de todas las potencialidades humanas, debe tener como objetivo ayudar a descubrir los grandes ideales que dotan de pleno sentido a la propia actividad, y que justifican y motivan a desarrollar las capacidades recibidas. Ayudar a descubrir metas es, en suma, aportar calidad humana. Y este objetivo no sólo es valioso. Resulta, además, particularmente necesario y urgente hoy en día, cuando la cultura del éxito profesional ocupa precariamente un vacío de grandes ideales. En la medida en que mejor se enfoque este aspecto, tanto más se puede calibrar el valor propio de la formación que procura impartir. La calidad humana constituye el fin de la educación porque ésta se propone lograr la mejora de cada hombre precisamente en lo que tiene de amor propio y personal. Otras actividades mejoran lo que el hombre tiene, o aquello de lo que puede disponer. Pero el objetivo de la educación es más alto, porque su mejora atañe al hombre mismo. La educación no lleva a tener más, sino a ser más. Su beneficio específico queda en el ámbito de la intimidad personal, no en el de las cosas que emplea ni en el de los servicios de que disfruta. En esta diferencia radica el peculiar atractivo de las instituciones educativas. Hoy en día el hombre es incapaz de tomar conciencia de su verdadera naturaleza porque él le está

dando importancia únicamente a la forma física. Él ha perdido su facultad de razonamiento. Puesto que se llama un ser humano, es su deber tomar conciencia de la singularidad de la cualidad de humano. (pp. 30-45)

Según Rosander, A. (1998). En esta época todos hablan de calidad de productos, de calidad de procesos, calidad de servicios, calidad de sistemas. Muy poca gente habla de calidad humana, calidad de vida... y sin ella, todo lo demás es apariencia, sin fundamento. Hablar de calidad humana es cuidar nuestros vínculos con los demás. Necesitamos rehacer nuestros vínculos humanos. De nada sirve trabajar de sol a sol en un lugar donde no tenemos amigos y llegar cansados a un hogar en el que nadie se interesa en saber cómo nos fue. Es triste leer un libro y no tener a alguien con quien comentarlo, es doloroso sentirse preocupado y no contar con una persona a quien abrirle el corazón. El fundamento de la calidad humana es la capacidad de auténtico interés por las realidades tal como son, independientemente del provecho que se pueda o no lograr como fruto de ese interés. El auténtico interés por las realidades, interés mental, perceptivo y sensitivo, no está condicionado por mi propio provecho, es independiente de él. Si estuviera condicionado por mi propio beneficio no sería más que interés por mí mismo y no interés por las realidades. Para que el interés pueda ser real es preciso no estar implicado en las situaciones ni en la relación con las realidades por las que nos interesamos; es preciso poder cobrar distancia de las situaciones y relaciones. Eso supone la capacidad de poder acceder a las realidades con una mente y sentir desapegados, libres e independientes. Quien depende de lo que pretende comprender y sentir, tiene la mente y el sentir esclavo de sí mismo, por tanto, es incapaz de auténtico interés y de auténtica alerta frente a las realidades. El triple aspecto de lo que es la calidad humana, interés, desapego y silencio interior, forma una unidad indisoluble. Cada uno de esos aspectos implica a los otros. Esta es la ley general de la calidad humana, de la sabiduría que se requiere para conducir todas las cuestiones, tanto las individuales como las colectivas; es el tino que se requiere para cultivar las ciencias y tecnologías, el arte, la religión etc. Esa es la estructura de la calidad humana que se requiere para cualquier asunto de importancia. Esta calidad humana la cultivaban nuestros antepasados apoyándose en creencias religiosas o en creencias ideológicas. Esta calidad es siempre necesaria para que los asuntos humanos funcionen correctamente; es más necesaria cuando ya no disponemos de proyectos de vida acreditados sobre los que debemos apoyarnos cuando nuestra calidad personal y colectiva falle. Individuos y colectivos que ya no pueden regirse por patrones de vida recibidos de Dios o de la naturaleza de las cosas, porque tienen que vivir del cambio continuo y de la continua creación, precisan la calidad más que nunca.

La calidad humana ha de considerarse como complemento en la actual empresa, de modo que ésta siga progresando. Si nos paramos a pensar en algunas cosas, personas o hechos que han contribuido al progreso y evolución de la especie humana y al progreso industrial, informático, tecnológico o médico, muchos de ellos han parecido proyectos descabellados y fuera de tiempo, sin embargo en este caso el hecho de que existan tantos Congresos, Conferencias, Carreras Universitarias como Humanidades, Departamentos profesionales como Recursos Humanos, reuniones de empresarios para buscar soluciones a los distintos problemas que tiene que solucionar cualquier empresa, son pruebas de que no estamos fuera de tiempo sino más bien estamos a tiempo de reconocer, actuar y tomar la decisión más conveniente para que la Calidad Humana sea considerada como el complemento que la actual empresa a de incorporar y plantearse seriamente para seguir formando parte del progreso o quedarse atrás. Para que la calidad humana no se quede en palabras sino en hechos y resultados es necesario contar con un método que: - esté listo para ser usado en cualquier momento; - sea práctico y de resultados satisfactorios; - se aprenda rápido y sea fácil de utilizar; - suponga una inversión de tiempo y dinero que aporte beneficios económicos, humanos y sociales a la Organización; - sea independiente, innovador y libre de barreras mentales. Tan importante como un buen método es la disposición a utilizarlo. Las empresas que quieren beneficiarse de la Calidad Humana y cuentan con el apoyo de sus Directivos, están sin duda asegurando su adaptación al nuevo milenio. Para ello es necesario: - Creer y confiar verdaderamente en la importancia y valor del potencial humano; - Hablar de calidad total al hablar de calidad, ya que ella abarca a todas las personas de la Organización; - Admitir que todo cambia y que el equilibrio consiste en fluir con el progreso, pues esa es la actitud que permite el desarrollo y la evolución a cualquier nivel. A la afirmación que en ocasiones decimos: "es un buen profesional pero como persona deja mucho que desear...", yo sugiero una reflexión: Algunas personas creen que lo máximo que se puede alcanzar cuando se habla de formación es un Doctorado o un gran Máster. También hay otras personas que tienen la suerte de creer en la formación humana como elemento clave para conseguir el éxito. En mi opinión existen dos tipos de formación una académica y otra humana, las dos son necesarias y complementarias. La empresa debe partir de cero al pensar en Calidad Humana. Partir de cero en el sentido de que no hay un departamento concreto que se encargue de la Calidad Humana y tampoco hay que crear un departamento para ello sino que es el conjunto de las personas que intervienen en una empresa quienes pueden responsabilizarse de conseguir un nivel humano en su propio beneficio y si es así también será en el de la empresa. De nada sirven las estadísticas y los números cuando hablamos de personas, pueden servir para realizar estudios pero no para que una empresa se beneficie del resultado de haber formado a individuos. La Calidad Humana es

un trabajo que día a día hay que ir haciendo, ningún plan o formación en calidad humana es milagrosa sino que es el trabajo constante con el que se consigue alcanzar un alto nivel humano. Siempre han existido niveles en los que se puede dividir a las personas, conseguir un alto nivel como ser humano es responsabilidad de cada uno y también una gran satisfacción. Si el equipo Directivo de una empresa sea pequeña, mediana o grande asume que es el potencial humano quien levanta o hunde una empresa, este equipo también es capaz de asumir la necesidad de incorporar planes de formación en Calidad Humana para asegurar no sólo un trabajo bien hecho sino estar presente y preparado para seguir el ritmo mundial al que el progreso industrial y las sociedades avanzadas nos llevan. En las empresas se preparan para disponer de la mejor tecnología, los mejores profesionales, la mejor información y no proporcionan a las personas que en ella trabajan de los principales pilares que sostienen a una persona: valores correctos, defensa correcta, acción correcta. No se debería cometer el error de pasar por alto algo tan fundamental. La formación en calidad humana supone una decisión personal y es responsabilidad de cada uno querer formarse en este campo. A nadie se puede obligar a que desarrolle unos valores y habilidades que le permiten moverse con más seguridad y firmeza en su trabajo, en definitiva que le aporten calidad a su vida y no sólo cantidad o variedad. Muchos saben por experiencia y otros por convicción que ni el dinero ni el poder son las claves del éxito profesional ni personal. (pp. 50-56).

Para Zeithaml, V.; Parasuraman, A. y Berry, L. (1992), la calidad de atención al cliente es un proceso para la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos. Los clientes constituyen el elemento vital de cualquier organización. Sin embargo, son pocas las empresas que consiguen adaptarse a las necesidades de sus clientes ya sea en cuanto a calidad, eficiencia o servicio personal. Es por ello que los directivos deben iniciar el proceso de mejorar la calidad del servicio que ofrecen a sus clientes, ya que no es cuestión de elección: la imagen de la empresa depende de ello. Para mantener la imagen de la empresa, es necesario entre otras cosas mejorar continuamente el lugar de trabajo, enfocándolo hacia la calidad y la mejora continua. (p. 188).

Según Abell, D. (2004), la mejora continua requiere de una fuerte disciplina, ya sea en materia de productividad, satisfacción del cliente y tiempos de los ciclos, ya que consideramos que en la filosofía Kaizen no basta para el ejecutivo o administrador contar con un sistema de información que le notifique cada cierto tiempo que sucede, sino que debe visitar el lugar de trabajo varias veces por día para evaluar personalmente que ocurre y por qué. Los administradores kaizen le dan mayor preponderancia a todo lo relativo a los procesos, a diferencia de la mayoría de los gerentes occidentales que se centran en el informe escrito de

los resultados. En nuestro caso, son varios los factores necesarios para lograr la mejora continua en la Atención al Cliente. Una de las más resaltantes es contar con todas las herramientas necesarias (equipos, materiales, métodos, empleados capacitados y motivados) para brindar al cliente la atención que espera. Consideramos que sí se quiere mejorar los resultados, se debe mejorar los procesos, lo que permitirá mejorar con ciertas acciones, la satisfacción de sus empleados y de sus clientes, razón de ser de las instituciones. (p. 132).

Para Johnson y Scholes, K. (2004), se puede considerar que mejorar la atención al cliente es un verdadero reto para toda entidad que no desee verse desplazada por una competencia más agresiva y por unos clientes que son cada día más conscientes el poder de elección que tienen, más sofisticados en sus necesidades y expectativas y mucho más exigentes de como lo fueron pocos años atrás. Y esto es así por una sencilla razón: La competitividad de las empresas depende hoy en día de su capacidad para captar y fidelizar una base de clientes, consumidores o usuarios suficientemente amplia como para generar los recursos que le van a permitir cubrir sus costes e invertir en su propio desarrollo y progreso y en el de todos aquellos que forman parte de ellas. (p. 334).

Según Imbrogno, A. (2008), uno de los temas que más han despertado el interés de los ejecutivos y autoridades es el tema de la satisfacción de los clientes (derechohabientes o usuarios), lo cual traerá muchos beneficios a las organizaciones públicas. Sin embargo, la mayoría de ejecutivos cometen el error de confundir la satisfacción de los clientes, con un concepto llamado calidez en el servicio. No es otra cosa que el apapacho, la amabilidad, la sonrisa y cortesía para los clientes o usuarios. Por supuesto, que a todos los usuarios les agrada que los traten bien.

Las entidades del sector público deberían disponer de una política orientada a la total satisfacción al usuario. No se puede ni un momento pestañear en lo que concierne a darle todas las satisfacciones a esa comunidad que paga sus tributos, que se sacrifica por su país, que mantiene al Estado. En la preparación y presentación de los productos y servicios tiene que contrastarse que se cumplan las normas de calidad del producto o servicios, que se tiendan los puentes para entregar al usuario lo mejor de la entidad, lo mejor del Estado. (p. 100).

Según Rosander et al., (1998), la actitud de buen trato está orientada al Servicio al usuario. Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del

mismo. El servicio al cliente es una potente herramienta de marketing. Para determinar cuáles son los que el cliente demanda se deben realizar encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios a ofrecer, además se tiene que establecer la importancia que le da el consumidor a cada uno. Debemos tratar de compararnos con nuestros competidores más cercanos, así detectaremos verdaderas oportunidades para adelantarnos y ser los mejores. Si se conoce qué servicios requieren los clientes, ahora se tiene que detectar la cantidad y calidad que ellos desean, para hacerlo, se puede recurrir a varios elementos, entre ellos; compras por comparación, encuestas periódicas a consumidores, buzones de sugerencias y sistemas de quejas y reclamos. Los dos últimos bloques son de suma utilidad, ya que maximizan la oportunidad de conocer los niveles de satisfacción y en qué se está fracasando. Se debe decidir sobre el precio y el suministro del servicio.

Entre los elementos del servicio al cliente, podemos mencionar a los siguientes: Contacto cara a cara, Relación con el cliente, correspondencia, reclamos y cumplidos e instalaciones.

Un buen servicio al cliente puede llegar a ser un elemento promocional para las ventas tan poderosas como los descuentos, la publicidad o la venta personal. Atraer un nuevo cliente es aproximadamente seis veces más caro que mantener uno. Por lo que las compañías han optado por poner por escrito la actuación de la empresa. Se han observado que los clientes son sensibles al servicio que reciben de sus suministradores, ya que significa que el cliente obtendrá a las finales menores costos de inventario.

El vendedor debe estar preparado para evitar que las huelgas y desastres naturales perjudiquen al cliente. Todas las personas que entran en contacto con el cliente proyectan actitudes que afectan a éste el representante de ventas al llamarle por teléfono, la recepcionista en la puerta, el servicio técnico al llamar para instalar un nuevo equipo o servicio en la dependencias, y el personal de las ventas que finalmente, logra el pedido. Consciente o inconsciente, el comprador siempre está evaluando la forma como la empresa hace negocios, cómo trata a los otros clientes y cómo esperaría que le trataran a él.

Las actitudes se reflejan en acciones: el comportamiento de las distintas personas con las cuales el cliente entra en contacto produce un impacto sobre el nivel de satisfacción del cliente incluyendo: La cortesía general con el que el personal maneja las preguntas, los problemas, como ofrece o amplía información, provee servicio y la forma como la empresa trata a los otros clientes. Los conocimientos del personal de ventas, es decir: conocimientos del producto en relación a la competencia, y el enfoque de ventas; es decir: están concentrados en identificar y satisfacer las necesidades del consumidor, o simplemente se preocupan por

empujarles un producto, aunque no se ajuste a las expectativas, pero que van a producirles una venta y, en consecuencia, va a poner algo de dinero en sus bolsillos. (pp. 206-210).

Para Imbrogno, A. (2008), en medio de este mercado tan competitivo, de verdad debemos cuidar a nuestros clientes, o nuestros competidores lo harán. Cuando escribí hace unos meses el artículo: "Servicio Al Cliente Es La Clave" uno de nuestros lectores me envió de España un email platicándome de su frustración porque sus empleados no parecían comprender la importancia de este asunto tan delicado. Preguntándole algunos detalles, pude darle algunas ideas para establecer un proceso al respecto, y las voy a compartir aquí con ustedes. Muy bien, así que todos entendemos lo importante que es dar buen servicio al cliente, pero ¿cómo lograremos que nuestros empleados hagan que el cliente se sienta bien tratado? Esto es un hecho: Nadie puede dar lo que no tiene. En realidad un Servicio de Calidad al Cliente es el resultado de la felicidad de nuestros empleados. Si sus empleados no se sienten como si fuesen dueños del negocio, poca es la atención que pondrán a lo que el cliente espera de nuestro negocio. Desarrollar esta nueva actitud no es una mera tarea de entrenamiento.

Tenemos que crear el ambiente adecuado. Nuestra empresa se debe cambiar a la nueva cultura. No podemos esperar que un empleado inestable, temeroso o hasta enojado, se comporte de una manera muy positiva, ¿verdad? Así que enfoquémonos en una serie de factores que pueden producir ese ambiente apropiado.

Liderazgo y Propiedad: Como hemos venido viendo en diversos artículos en este mismo sitio, es importante generar el ambiente donde todo mundo se siente relajado, respetado, escuchado y sobre todo que es el responsable propietario de su operación.

Seguridad/Estabilidad: En el pasado, lo más común era que los trabajadores eran sometidos a trabajar duro ante el temor de ser despedidos o castigados. Esa clase de supervisores o gerentes ya no funcionan. Hoy, todos necesitamos empleados felices, quienes se sienten seguros y estables, y que saben lo que se tiene que hacer y pueden hacerlo a su manera siempre que cumplan con el objetivo final, en tiempo. Participan activamente en el diseño o ajustes del proceso y se sienten orgullosos de contribuir con su creatividad y buena disposición a continuos mejoramientos ilimitados. De ahí que hacen su trabajo de buen humor y de manera natural.

Limpieza y Orden: Siguiendo las reglas simples de la filosofía de las 5S, la gente aprende a disfrutar la satisfacción y el orgullo de un lugar de trabajo limpio y ordenado.

Seguimiento: Todas estas condiciones menores una vez que se alcanzan, deben respaldarse

con un buen seguimiento de la supervisión y la gerencia para conservar las mejoras alcanzadas y para estar al tanto de nuevas ideas que puedan contribuir a mejorar aún más.

Con este paso, la nueva cultura se convierte en un estándar de trabajo y todos están contentos con él.

Bajo estas condiciones, todos nuestros empleados tendrán una muy clara imagen de su papel en la operación del negocio, prácticamente será ya innecesario pedirles que entreguen su mejor servicio y que escuchen a los clientes acerca de sus expectativas del negocio. Ahora, nuestros empleados saben de primera mano lo que significa ser respetados, comprendidos y escuchados, y actuarán en consecuencia.

Los principios en los que descansa la calidad del servicio son: a)El cliente es el único juez de la calidad del servicio, b)El cliente es quien determina el nivel de excelencia del servicio y siempre quiere más, c) La empresa debe formular promesas que le permitan alcanzar los objetivos, ganar dinero y distinguirse de sus competidores, d)La empresa debe "gestionar" la expectativa de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente, e)Nada se opone a que las promesas se transformen en normas de calidad y f)Para eliminar los errores se debe imponer una disciplina férrea y un constante esfuerzo.

Las características específicas de los servicios: 1) No son tangibles aun cuando involucren productos tangibles, 2) Son personalizados, 3)También involucran al cliente, a quien el servicio se dirige, 4)Se producen conforme a la demanda, 5)No pueden ser manufacturados o producidos antes de entregarse, 6)Son producidos y consumidos al mismo tiempo, 7)No pueden ser mostrados o producidos antes de la entrega, 8)Son perecederos no pueden ser guardados o almacenados, 9)No pueden ser inspeccionados o probados previamente (corregidos al momento que se dan), 10) No producen defectos, desperdicios o artículos rechazados, 11)Las deficiencias en la calidad del servicio no pueden ser eliminadas antes de la entrega y 12)No pueden ser sustituidos o vendidos como segunda opción.

Los aspectos sobre los cuales se basa el cliente para evaluar la calidad del servicio son: a)Imagen, b)Expectativas y percepciones acerca de la calidad, c) La manera como se presenta un servicio y d) La extensión o la prolongación de su satisfacción.

Existen factores claves de las expectativas del cliente en cuanto a un trato de calidad, los cuales se mencionan a continuación: 1) Atención inmediata, 2) Comprensión de lo que el cliente quiere, 3) Atención completa y exclusiva, 4) Trato cortés, 5) Expresión de interés por el

cliente, 6) Receptividad a preguntas, 7) Prontitud en la respuesta, 8) Eficiencia al prestar un servicio, 9) Explicación de procedimientos, 10) Expresión de placer al servir al cliente, 11) Expresión de agradecimiento, 12) Atención a los reclamos.

Los 10 mandamientos para un servicio de excelencia y la conservación de los clientes, son los siguientes: a) El cliente es la persona más importante en la empresa, b) El cliente no depende de usted, sino que usted depende del cliente. Usted trabaja para sus clientes, c) El cliente no interrumpe su trabajo, sino que es el propósito de su trabajo, d) El cliente le hace un favor al visitarlo o llamarlo para hacer una transacción de negocios. Usted no le hace ningún favor sirviéndole, e) El cliente es una parte de su empresa como cualquier otra, incluyendo el inventario, el personal y las instalaciones. Si vendiera su empresa, sus clientes se irán con él, f) El cliente no es una fría estadística, sino una persona con sentimientos y emociones, igual que usted. Trate al cliente mejor de lo que desearía que a usted lo traten, g) El cliente no es alguien con quien discutir o para ganarle con astucia, h) Su trabajo es satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de sus clientes y, siempre que sea posible, disipar sus temores y resolver sus quejas, i) El cliente se merece ser tratado con la mayor atención, cortesía y profesionalismo que usted pueda brindarle, j) El cliente es la parte más vital de su empresa o negocios. Recuerde siempre que sin sus clientes, no tendría actividades de negocio. Usted trabaja para su clientela.

Las 10 reglas para una excelente atención en el servicio son: 1) No haga esperar al cliente, salúdalo de inmediato, 2) Dar atención total, sin distracciones o interrupciones, 3) Haga que los primeros 30 segundos cuenten, 4) Sea natural, no falso o robotizado, 5) Demuestre energía y cordialidad (entusiasmo), 6) Sea agente de su cliente (sino puede usted resolver el problema, ayude para ver quién puede), 7) Piense, use su sentido común para ver cómo puede resolver el problema del cliente, 8) Algunas veces ajuste las reglas (si la regla puede ser cuestionada), 9) Haga que los últimos 30 segundos cuenten (dejar una buena impresión), 10) Manténgase en forma, cuide su persona. (pp. 134-157).

Además es conveniente señalar que el Estado Peruano, tiene las normas legales correspondientes, para que haya un trato adecuado al usuario del sector público; sin embargo las mismas no tienen un adecuado seguimiento para facilitar su aplicación en forma correcta.

Al respecto se cuenta con la Ley No. 27815 - Ley del Código de Ética de la Función Pública, la misma que establece que los fines de la función pública son el Servicio a la Nación, de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política, y la obtención de mayores niveles de

eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos, conforme a lo dispuesto por la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Todo lo cual no se está cumpliendo de acuerdo a lo manifestado por los usuarios.

De otro lado se tiene la Ley No. 27444-Ley del Procedimiento Administrativo General. La misma que tiene por finalidad establecer el régimen jurídico aplicable, para que la actuación de la Administración Pública sirva a la protección del interés general, garantizando los derechos e intereses de los administrados y con sujeción al ordenamiento constitucional y jurídico en general. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios: legalidad; debido procedimiento; impulso de oficio; razonabilidad; imparcialidad; informalismo; presunción de veracidad; conducta procedimental; celeridad; eficacia; verdad material; participación; simplicidad; uniformidad; predictibilidad; privilegio de controles posteriores. Igualmente esta norma se estaría cumpliendo parcialmente, lo que origina el reclamo de los usuarios por el mal trato que reciben.

Es importante hacer notar, que el artículo 55 de la citada ley, establece como derechos de los administrados o usuarios respecto al procedimiento administrativo, los siguientes:

1. La precedencia en la atención del servicio público requerido, guardando riguroso orden de ingreso.
2. Ser tratados con respeto y consideración por el personal de las entidades, en condiciones de igualdad con los demás administrados.
3. Acceder, en cualquier momento, de manera directa y sin limitación alguna a la información contenida en los expedientes de los procedimientos administrativos en que sean partes y a obtener copias de los documentos contenidos en el mismo sufragando el costo que suponga su pedido, salvo las excepciones expresamente previstas por ley.
4. Acceder a la información gratuita que deben brindar las entidades del Estado sobre sus actividades orientadas a la colectividad, incluyendo sus fines, competencias, funciones, organigramas, ubicación de dependencias, horarios de atención, procedimientos y características.

5. A ser informados en los procedimientos de oficio sobre su naturaleza, alcance y, de ser previsible, del plazo estimado de su duración, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tal actuación.
6. Participar responsable y progresivamente en la prestación y control de los servicios públicos, asegurando su eficiencia y oportunidad.
7. Al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlo así a las autoridades.
8. Ser asistidos por las entidades para el cumplimiento de sus obligaciones.
9. Conocer la identidad de las autoridades y personal al servicio de la entidad bajo cuya responsabilidad son tramitados los procedimientos de su interés.
10. A que las actuaciones de las entidades que les afecten sean llevadas a cabo en la forma menos gravosa posible.
11. Al ejercicio responsable del derecho de formular análisis, críticas o a cuestionar las decisiones y actuaciones de las entidades.
12. A exigir la responsabilidad de las entidades y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente, y
13. Los demás derechos reconocidos por la Constitución o las leyes.

Complementariamente con los derechos de los ciudadanos administrados, igualmente el artículo 75 de la mencionada ley, señala cuáles son los deberes de la Administración:

1. Actuar dentro del ámbito de su competencia y conforme a los fines para los que les fueron conferidas sus atribuciones
2. Desempeñar sus funciones siguiendo los principios del procedimiento administrativo previstos en el Título Preliminar de esta Ley.
3. Encausar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.
4. Abstenerse de exigir a los administrados el cumplimiento de requisitos, la realización de trámites, el suministro de información o la realización de pagos, no previstos legalmente.

5. Realizar las actuaciones a su cargo en tiempo hábil, para facilitar a los administrados el ejercicio oportuno de los actos procedimentales de su cargo.
6. Resolver explícitamente todas las solicitudes presentadas, salvo en aquellos procedimientos de aprobación automática.
7. Velar por la eficacia de las actuaciones procedimentales, procurando la simplificación en sus trámites, sin más formalidades que las esenciales para garantizar el respeto a los derechos de los administrados o para propiciar certeza en las actuaciones.
8. Interpretar las normas administrativas de forma que mejor atienda el fin público al cual se dirigen, preservando razonablemente los derechos de los administrados.
9. Los demás previstos en la presente Ley o derivados del deber de proteger, conservar y brindar asistencia a los derechos de los administrados, con la finalidad de preservar su eficacia.

En ese sentido, cabría preguntarse si la Administración Pública del Estado peruano, está respetando y garantizando adecuadamente los derechos de los ciudadanos, en su calidad de administrados.

Se tiene también el Decreto Legislativo No. 276 - Ley de la Carrera Administrativa del Servidor Público. Esta norma tiene por objeto crear el ordenamiento legal para el funcionamiento de la carrera administrativa de los servidores públicos en todas las entidades del Estado, conforme a lo previsto en el artículo 40 de la Constitución Política del Estado y en la Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público. La carrera administrativa es el instrumento técnico continuo de administración de personal que tiene por objeto la incorporación, la promoción de la profesionalización y la retención del núcleo estratégico de servidores públicos, en función a su desempeño, con el propósito de coadyuvar a la eficiencia, eficacia y probidad de la gestión de las entidades. Al igual que las anteriores normas no se cumple en lo que respecta a la promoción de la profesionalización y dentro de ello la instrucción y educación de los servidores públicos. También la norma no coadyuva con la eficiencia, eficacia y probidad de la gestión; por cuanto es común hablar que las entidades del sector gubernamental están en un marco contrario a estos lineamientos.

La última norma que se ha dictado para los servidores públicos, es la Ley Nro. 30057 – Ley del Servicio Civil, que ha sido publicada el 04 de julio de 2013 y que tiene por finalidad que las

entidades públicas del Estado alcancen mayores niveles de eficacia y eficiencia y presten efectivamente servicios de calidad a través de un mejor Servicio Civil, así como promover el desarrollo de las personas que lo integran; la cual tampoco se cumple a plenitud.

Aparte de la falta de cumplimiento de las normas de comportamiento de los servidores públicos, se considera que la causa de todo esto, es la falta de predisposición política que contribuya a la generación de calidad humana.

El presente trabajo de investigación se justifica en los siguientes aspectos: Conveniencia, surge ante la necesidad de atender el permanente cuestionamiento al trato que se brinda a los usuarios de , Educación , por parte de sus autoridades, funcionarios y trabajadores, quienes demuestran su falta de calidad humana en muchos casos. Teórico, el resultado de esta investigación podrá sistematizarse para luego ser incorporado al campo gnoseológico de la ciencia, ya que se estaría demostrando la relación que existe de manera constante entre las variables Calidad humana y la mejora del trato a usuarios. Social, las conclusiones que genere esta investigación van a servir como fuente de información para la toma de decisiones en ofrecer programas de capacitación al personal que labora en la mencionada institución. Metodológica, los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos empleados en la investigación una vez demostrado su validez y confiabilidad podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación.

1.1. Problema

El servicio público es una actividad exclusiva del Estado, organizada conforme a disposiciones legales reglamentarias vigentes, con el fin de satisfacer de manera continua, uniforme y regular las necesidades de carácter colectivo y, por ende, de interés general, que se realiza por medio de la administración pública.

Todo servicio público debe poseer una cualidad que se denomina consistencia. Es decir, deberá ser permanente, ofreciendo el mismo nivel de servicio de forma constante y continua a lo largo del tiempo.

A esto debe sumársele que todo prestador de un servicio público deberá ser además agradable, amable y respetuoso. Es decir, deberá comportarse de un modo tan natural que pasará desapercibido para el usuario, a la vez que el usuario lo sienta como algo que así debe ser.

A las tres cualidades anteriores de un prestador de un servicio público, se deberá agregar la honestidad. Porque todo usuario aspira a que los servicios públicos que recibe sean correctos, legales y éticos.

Entre el usuario de un servicio público y dicho servicio, se creará una dependencia mutua. El usuario no puede vivir sin el mencionado servicio y el servicio público existe sólo para servir y satisfacer a sus usuarios. Ambos se necesitan mutuamente y aunque para el usuario carece de importancia saber quién y cómo se proporciona el servicio público, confía plenamente en que siempre se cumplirá como ha sido previsto.

Los servicios públicos deben ofrecer, además, información. Los usuarios deben poseer la información que requieran de sus servicios públicos, en el momento que la necesitan y en una forma clara y precisa.

Si comparamos lo que se acaba de indicar con la realidad, se observa que esto no es así; pues la experiencia laboral en el sector público permite identificar un “mal” muy común: el mal trato al usuario, el cual no solamente proviene de autoridades, funcionarios, sino también de los trabajadores en general.

Los usuarios tienen que esperar horas, días, meses y más, para ser atendidos en sus reclamos, solicitudes y recursos que formulan, excediendo los plazos establecidos por ley, aparte de esto tienen que soportar maltratos físicos y psicológicos.

Esto es común observar en todas las entidades del Estado y en particular en , Educación .

Se ha podido apreciar que en , Educación , el maltrato a los usuarios proviene en mayor grado de los trabajadores nombrados, que se traduce en no atender en forma oportuna sus requerimientos, en la falta de un saludo cordial, falta de paciencia para la orientación; asimismo en la falta de respuestas adecuadas y convincentes que lleven tranquilidad al usuario. También se manifiesta en la falta de consideración a los usuarios por razones de edad, deficiencia orgánica, raza, talla, color de la piel, etc.

En este sentido, es lícito plantearse la siguiente interrogante: ¿Existe relación entre la calidad humana y la mejora del trato a los usuarios en , Educación en el año 2015?

1.2. Hipótesis

Las hipótesis planteadas en la presente investigación son las siguientes:

1.2.1 Hipótesis General:

H₁: Existe relación entre la calidad humana y la mejora del trato a los usuarios en , Educación en el año 2015.

1.2.2 Hipótesis Nula:

H₀: No Existe relación entre la calidad humana y la mejora del trato a los usuarios en , Educación en el año 2015.

1.2.3 Hipótesis Específicas:

- Existe relación entre la empatía y la mejora del trato a los usuarios de , Educación , en el año 2015.
- Existe relación entre el respeto y la mejor del trato a los usuarios en , Educación , en el año 2015.
- Existe relación entre la sinceridad y la mejora del trato a los usuarios en , Educación , en el año 2015.
- Existe relación entre la escala de valores y la mejora del trato a los usuarios de , Educación , en el año 2015.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General:

Determinar la relación de la calidad humana y la mejora del trato al usuario en , Educación en el año 2015.

1.3.2. Objetivos Específicos:

O₁: Determinar el nivel de calidad humana en , Educación en el año 2015.

O₂: Determinar el nivel de mejora del trato a usuarios en , Educación en el año 2015.

- O₃:** Identificar la relación entre la empatía y la mejor del trato al usuario en , Educación , en el año 2015.
- O₄:** Identificar la relación entre el respeto y la mejora del trato al usuario en , Educación , en el año 2015.
- O₅:** Identificar la relación entre la sinceridad y la mejor del trato al usuario en , Educación , en el año 2015.
- O₆:** Identificar la relación entre la escala de valores y la mejora del trato al usuario en , Educación , en el año 2015.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Variables

Variable independiente: Calidad humana.

Variable dependiente: Mejora de trato al usuario.

Las variables identificadas en la hipótesis de la presente investigación se pueden definir conceptual y operacionalmente de la siguiente manera:

- **CALIDAD HUMANA**

2.1.1 Definición conceptual

Esta definición se va a sustentar en las teorías de la administración. Al respecto, las primeras teorías comprensivas de la Administración aparecieron alrededor de 1916. Primero, Henry Fayol, que es reconocido como el fundador de la escuela clásica de la administración, fue el primero en sistematizar el comportamiento gerencial y estableció los 14 principios de la administración en su libro "Administración Industrial y General". Los principios que se relacionan con la calidad humana son la subordinación de intereses particulares a los intereses de la empresa; la división del trabajo que busca especializar las tareas a desarrollar y al personal en su trabajo; la equidad, concebida como la amabilidad y justicia para lograr la lealtad del personal; y el espíritu de equipo para hacer que todos trabajen dentro de la empresa con gusto y como si fueran un equipo para fortalecer la organización.

El sociólogo alemán Weber, M. (1920), pensando que toda organización dirigida a alcanzar metas, y compuesta por miles de individuos, requería un estrecho control de sus actividades, desarrolló una teoría de la administración de burocracias que subrayaba la necesidad de una jerarquía definida en términos muy estrictos y regida por reglamentos y líneas de autoridad definidos con toda claridad, muy similar a como funciona el sector público nacional. Consideraba que la organización ideal era una burocracia con actividades y objetivos establecidos para cumplir con calidad humana la misión encomendada. La escuela de las Relaciones Humanas surgió, debido a que el enfoque clásico no lograba suficiente eficiencia productiva ni la calidad humana en el centro de trabajo. Esto hizo que aumentara el interés por ayudar a los gerentes a manejar con más eficacia los recursos humanos de sus organizaciones. Varios teóricos trataron de reforzar la teoría clásica de la organización con elementos de la sociología y la psicología. La línea de investigación en esta escuela es la de Elton Mayo y algunos otros investigadores de Harvard, entre ellos Roethlisberger, F. y Dickson,

W. (1935), que realizaron una serie de estudios en Western Electric Company entre 1924 y 1933, los cuales con el tiempo se conocieron como “los estudios de Hawthorne”, porque muchos de ellos fueron realizados en la fábrica Hawthorne de Western Electric, cerca de Chicago.

Maslow, A. y Herzberg, D. (1978), entre otros, escribieron sobre la generación de calidad humana en los individuos. Su obra engendró nuevos conceptos en cuanto a la posibilidad de ordenar las relaciones para beneficio de las organizaciones.

Además, determinaron que las personas pretendían obtener algo más que recompensas o placer al instante.

La Teoría de las Organizaciones tiene como objetivo central el descubrir las limitaciones que tiene la racionalidad humana. Parte del Hombre Administrativo donde se identifica al ser que se comporta con relativa racionalidad y busca obtener resultados satisfactorios, y lo diferencia del Hombre Económico que actúa racionalmente y busca maximizar el beneficio. James March y Herbert Simón realizaron una obra a finales de la década de 1950 donde plantearon cientos de proporciones acerca de los patrones de conducta, sobre todo con relación a la calidad humana en las organizaciones. Su influencia en el desarrollo de la teoría administrativa posterior ha sido importantísima y permanente, para investigar en forma científica. Uno de sus mayores aportes fue la Teoría de la decisión.

La Escuela de toma de decisiones, manifiesta que la ejecución administrativa se lleva a cabo por medio de una decisión; afirman que los administradores necesitan saber cómo tomar decisiones, por ejemplo sobre calidad humana, mejora del trato al usuario, y también necesitan saber con exactitud como tomar decisiones mediante procesos lógicos. Cuenta entre sus principales estudiosos a Howard Raiffa de Harvard.

La Escuela de Administración Estratégica, surge en la década de 1980 y según Henry Mintzberg tiene dos enfoques: el normativo, que recomienda un método para elaborar una estrategia, lo conciben los expertos y después los trabajadores lo llevan a la práctica; por otro lado el enfoque descriptivo se refiere a como se crean o forman las estrategias y supone que las fases de formulación y ejecución interactúan y se recrean. Las empresas no crean sus estrategias de forma deliberada sino que surgen de sus actividades. Los pioneros en esta disciplina fueron Peter Drucker quien manifestó el pensamiento estratégico mediante unas simples preguntas, Cual es nuestro negocio?, dónde estamos? y donde queremos estar?, por lo tanto definir a que se dedica (diagnostico), definir donde se quiere llegar (visión) y definir los caminos para poder

llegar (como). El otro pionero fue Igor Ansoff quien desarrollo una serie de estrategias de como conquistar nuevos mercados (Matriz de Ansoff). Otro importantísimo autor es Michael Porter quien desarrollo estrategias competitivas (Estrategias genéricas de Porter) y una serie de matrices de análisis industrial, Análisis Porter de las cinco fuerzas, La Cadena de valor, etc. Aun cuando no lo mencionan directamente pero se deduce que la calidad humana está en el centro de la estrategia.

Se puede concluir que la concepción de la calidad humana desde el punto de vista de la ciencia administrativa es una variable facilitadora de las diversas actividades empresariales, especialmente aquella que relaciona a la entidad con los usuarios y que a la luz de los antecedentes de las diversas teorías que la sustentan puede ser la solución en la mejora del trato al usuario del sector público

Aparte de lo señalado también se puede afirmar que la calidad humana debe llevar inherente a ella, el cultivo de la bondad personal, el deseo de hacer bien las cosas, mejorar cada día un poco más, cumpliendo así, la evolución individual y colectiva, a fin de lograr un mundo mejor para todos.

La calidad humana no se mide por el éxito ni por el prestigio. Si por el deseo de ser seres humanos más éticos cada día, más conscientes y más capaces de ser útiles a los demás y a nosotros mismos

La VERDADERA calidad humana surge de aprender a apreciar a nuestros semejantes, a nosotros mismos y todo aquello que tenemos que realizar.

- **MEJORA DE TRATO AL USUARIO**

2.1.2 Definición conceptual

Es el trato consistente en un listado enorme de comportamientos y valores aplicados a la relación con los demás.

El buen trato nos ayuda a sentirnos bien, porque cuando tratamos bien a los demás somos tratados de la misma forma. Cuando recibimos un buen trato, espontáneamente surge en nosotros la necesidad de hacer algo por esa persona como retribución, sentimos deseos de ayudarla y de demostrar que estamos agradecidos.

Ese bienestar que parece pasajero nos puede cambiar el día, mejorar nuestro ánimo y nuestras decisiones e impulsarnos a extender a otros ese mismo estado. El buen trato es un hábito que

se puede aprender y se puede empezar ya mismo, en este mismo momento y cualquiera sea la edad, dejando de ser la persona que tampoco se agrada a sí misma y comenzando a ser alguien nuevo, querible y espontáneo, para sentirse mejor.

El buen trato significa ser amable con los demás, tal como nos gustaría que los demás lo fueran con nosotros; aceptarlos como son, sin juzgarlos y comprendiéndolos tratando de ponerse en su lugar.

Hacer juicios impide mantener buenas relaciones y además es inútil, porque los demás siempre serán diferentes; y juzgarlos o encasillarlos por ser como son, sólo produce división.

La intolerancia es creer que uno es mejor que el otro cuando en realidad el otro es el reflejo de mí mismo.

Nadie es mejor que otro, porque no se pueden comparar personas que son diferentes.

Cada uno tiene cualidades y los defectos siempre serán más visibles en el otro que en uno mismo; y esos defectos que vemos en otros son las características que no nos agradan de nosotros mismos.

Cuanto más se parece otra persona a uno, más antipático nos resulta.

Hagamos la prueba: pensemos un momento en aquellas personas que no nos gustan y nos daremos cuenta, si somos honestos, que tiene muchos rasgos que negamos de nosotros mismos.

El mal trato refleja baja autoestima y odio a sí mismo.

Este hábito de maltratar al otro está muy difundido, porque lo que caracteriza a los tiempos modernos es la intolerancia, la impaciencia, el apuro, el perfeccionismo y las exigencias.

Ese maltrato verbal significa para algunos grupos, viveza y sagacidad y representa estar de vuelta de todas las cosas; virtudes que no tienen pero que fingen tener adoptando malas palabras como comodines a falta de vocabulario digno.

Proporcionar un trato adecuado dignifica la persona, enriquece nuestra sociedad, evita el malestar y la frustración que a veces presentan los individuos ante situaciones.

Las auténticas manifestaciones de un buen trato son aquellas en que, a pesar de las divergencias lógicas entre las personas, se realiza un esfuerzo para lograr una atmósfera de comprensión y sincero interés en el bien común.

Factores que intervienen en un buen trato son: respeto, comprensión, cooperación, comunicación y cortesía, haciéndose necesario tener una adecuada actitud hacia los demás, y disposición a desarrollar un buen ánimo.

Algunas prácticas convenientes para tener buenas relaciones:

- Se ha de hablar amablemente, pues no hay nada tan agradable como una frase alegre al saludar. Sonríe, no discutas, ni critiques, ni des consejos sin que alguien los haya pedido.
- Llama a las personas por su nombre y escúchalas con atención, dándoles el tiempo necesario para que hablen. La música más agradable para el oído de cualquiera, es el sonido de su nombre.
- Sé cordial, habla y actúa como si todo lo que hiciera fuera un placer. Interésate de verdad por las personas, simpatiza con ellas y trátalas con empatía.
- Sé generoso con la gente al resaltar las buenas cualidades y cuidadoso al criticar.
- Ten consideración hacia los sentimientos de los demás, pues en toda controversia hay tres opiniones o puntos de vista: la del otro, el tuyo y el correcto.
- Se ha de estar dispuesto a prestar servicio, pues cuenta mucho en la vida el hacer por los demás.
- Muestra respeto por las opiniones ajenas.
- Admite rápidamente si te has equivocado.
- Esfuérzate en crear un clima positivo en tu entorno.
- No intentes cambiar la forma de pensar de los demás.
- Valórate a ti mismo ante los demás.
- Trata de identificar posibles situaciones conflictivas con otros.
- Participa en la sociedad, lo que te permitirá tener un reconocimiento social.

- No olvidemos que es más fácil notar un vicio que reconocer una virtud. A cada persona le corresponde investigar y darse cuenta que concepto se forma la gente de ella.

Vale la pena hacer un esfuerzo y adquirir algunas de las prácticas descritas hasta aquí, puesto que muchos de los éxitos en la vida dependen de cómo uno sepa tratar a los demás.

2.1.3. Operacionalización de las variables

En el siguiente cuadro presentamos la operacionalización de las variables identificadas en la hipótesis general del trabajo:

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala medición
Variable independiente Calidad humana	Surge de aprender a apreciar a nuestros semejantes, a nosotros mismos y todo aquello que tenemos que realizar.	La calidad humana será medido tomando en cuenta las dimensiones de: empatía, respeto, sinceridad, escala de valores.	Empatía	-Brinda ayuda -Demuestra amabilidad	Ordinal
			Respeto	-Saluda al usuario que ingresa - Se muestra cordial en trato	
			Sinceridad	-Cumple lo que ofrece. -Actúa con honestidad	Regular
			Escala de valores	-Demuestra responsabilidad en su trabajo. -Acude a laborar a la hora fijada.	Malo
Variable dependiente: Mejora de al Trato al usuario	Consistente en un listado enorme de comportamientos y valores aplicados a la relación con los demás.	Será medido tomando en cuenta las dimensiones de comunicación, atención oportuna, calidad de servicio, satisfacción del usuario	Comunicación	-Comunicación asertiva -Sabe escuchar	Ordinal
			Atención oportuna	- Cumple con la normatividad. - No hace diferencias ni tiene preferencias	
			Calidad de servicio	-Demuestra buen trato. -Rápida atención	Moderado
			Satisfacción del usuario	-Expectativas cumplidas. -Complacencia con atención recibida.	Pésimo

2.2 Metodología

El método que se ajusta al presente trabajo de investigación es el empírico. Según Hernández y otros (2006), este es un modelo que se basa en la lógica empírica y que junto al método fenomenológico es el más usado en el campo de las ciencias sociales y en las ciencias descriptivas. Su aporte al proceso investigación empírica, permite al investigador una serie de resultados fundamentalmente de la experiencia de investigación referente a su problemática, también conlleva efectuar el análisis preliminar de la información, así como verificar y comprobar las concepciones teóricas que posibilitan revelar las relaciones esenciales y las características fundamentales del objeto de estudio, a través de procedimientos prácticos y diversos medios de estudio.

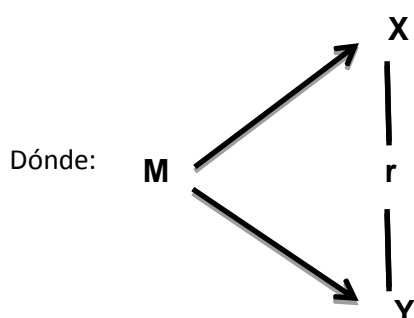
2.3 Tipo de estudio

La presente investigación consistió en un estudio de tipo No Experimental, que según Kerlinger. (2002); citado por Hernández, y otros (2006), indica que la investigación no experimental es aquella que se realiza sin la manipulación de las variables; se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, contextos que ya ocurrieron, o se dieron sin la intervención directa del investigador.

2.4 Diseño del estudio

El presente estudio se clasifica dentro del diseño de investigación descriptiva-correlacional. Las investigaciones descriptivas consisten en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. En el caso de esta investigación se describe la realidad presente de la muestra en estudio respecto a las variables calidad humana y trato al usuario, y adquiere un carácter correlacional por que busca estimar el grado de relación existente entre las dos variables de interés en una misma muestra de sujetos.

El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:



M = Representa los usuarios que conforman la muestra del estudio a realizar.

x = Variable independiente: Calidad humana

y = Variable dependiente: Mejora de trato al usuario

r = Representa relación entre las variables.

2.5 Población, muestra y muestreo

2.5.1 Población

La población está constituida por un total de 490 personas, que son usuarios de , Educación y que se extrajeron del libro de registros de la oficina de trámite documentario de esta institución, de los meses de enero, febrero y marzo de 2015.

2.5.2 Muestra

La muestra estuvo conformada por 150 usuarios de , Educación . Para definir el tamaño de la muestra se ha utilizado el muestreo aleatorio simple y aplicando la fórmula estadística para poblaciones menores a 100,000.

$$n = \frac{(p \cdot q) Z^2 \cdot N}{(EE)^2 (N - 1) + (p \cdot q) Z^2}$$

De donde:

n	Es el tamaño de la muestra que se va a tomar en cuenta para el trabajo de campo. Es la variable que se desea determinar.
p y q	Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra. De acuerdo a la doctrina, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.
Z	Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error $1 = 0.05$, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra, por tanto el valor $Z = 1.96$
N	El total de la población. En este caso 490 personas considerando a aquellas personas que tienen elementos para responder por los temas de la investigación a realizar.
EE	Representa el error estándar de la estimación, de acuerdo a la doctrina, debe ser 0.099 o menos. En este caso se ha tomado 0.05

Sustituyendo:

$$n = (0.5 \times 0.5 \times (1.96)^2 \times 490) / (((0.05)^2 \times 489) + (0.5 \times 0.5 \times (1.96)^2))$$

$$n = 216.$$

Luego para obtener la muestra real aplicamos el factor de corrección, utilizando la formula siguiente:

$$F.C. = \frac{n}{N} = \frac{216}{490} = 0.44 > 0.05 = 5\% \quad \frac{n}{N} = < 0.05$$

$$n = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}} = \frac{216}{1 + \frac{216}{490}} = 149.8 = 150$$

2.5.3 Muestreo

El muestreo se realizó en tres semanas diferentes, con los usuarios que se encontraban en las distintas oficinas de , Educación : en la primera semana se muestreo 43 usuarios; en la segunda 62 y en la tercera 45, respectivamente.

2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de información del presente estudio se resumen en el cuadro siguiente:

CUADRO N°01
Técnicas e instrumentos usados en investigación.

VARIABLE	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Calidad humana	Encuesta	Cuestionario de opinión – Calidad humana.
Trato al usuario	Encuesta	Cuestionario de opinión – Mejora de trato al usuario

Fuente: propia

La recolección de la información se efectuó mediante la técnica de encuesta. Según Rodríguez, W. (1995), es una técnica de investigación de los hechos de las ciencias sociales, en la que se obtiene información mediante un instrumento que ya está de antemano diseñado y preparado. La encuesta es la consulta tipificada a personas elegidas que se realiza con ayuda del cuestionario de encuesta. En el caso de nuestro estudio, esta técnica se utilizó para recolectar información sobre la calidad humana y la mejora de trato a usuarios. En la actualidad es un procedimiento de bajo costo y de fácil aplicación, y su naturaleza impersonal mantiene la uniformidad entre los individuos.

Asimismo como instrumento de recojo de información se aplicó el cuestionario. El mismo que es definido por Alva, D. (2003), como un instrumento en que se recoge información en forma de encuesta y es caracterizada por la ausencia del encuestador, por considerar que para recoger información sobre el problema objeto de estudio es suficiente una interacción interpersonal con el encuestado. Hecho importante, pues para recoger información fiable sobre el tema en estudio es necesario que el instrumento sea anónimo y por consiguiente con este instrumento no es necesaria una interacción directa.

Se diseñaron dos cuestionarios especialmente para la investigación; uno en donde se registró la información brindada por los usuarios respecto a la calidad humana, y otro aplicado a la misma muestra recogiéndose información referente a la mejora de trato al usuario. Es importante recalcar que la recolección de información, mediante los instrumentos fue anónima para garantizar que se le brinde la seguridad al participante (confidencialidad); y además para evitar que por temor o por vergüenza contesten situaciones que no presentan, de esta manera se estima obtener datos más fiables evitando sesgar la investigación. Los dos instrumentos confeccionados son los siguientes:

- a. **Cuestionario de opinión: Calidad humana.-** Contiene 16 proposiciones (items) cada una con un valor de 2, 1 y 0 según la respuesta obtenida, distribuidas en cuatro aspectos: Empatía (proposiciones del 1 al 4), respeto (proposiciones del 5 al 8), sinceridad (proposiciones del 9 al 12) y escala de valores (proposiciones del 13 al 16). Este instrumento se aplicó a la muestra de estudio, pudiendo alcanzar un puntaje comprendido desde 0 hasta 32 puntos; siendo su calificación de bueno (de 22 a 32 puntos), regular (de 11 a 21 puntos) y deficiente (de 0 a 6 puntos).
- b. **Cuestionario de opinión: Mejora de Trato al usuario.-** Contiene 16 proposiciones (items) cada una con un valor de 2, 1 y 0 según la respuesta conseguida, distribuidas en cuatro aspectos: comunicación (proposiciones del 1 al 4), atención oportuna (proposiciones del 5 al 8), calidad de servicio (proposiciones del 9 al 12) y satisfacción del usuario (proposiciones del 13 al 16). El instrumento se aplicó a la muestra de estudio, pudiendo lograr un puntaje comprendido desde 0 hasta 14 puntos; siendo su calificación de buena (de 10 a 14 puntos), media (de 5 a 9 puntos) y mala (de 0 a 4 puntos).

2.7 Métodos de análisis de datos.

Para recabar la información pertinente, se aplicó dos cuestionarios, que se recogió los datos relacionados con las variables y dimensiones.

Una vez recolectados los datos, fue necesario preparar una base de datos útil para el ingreso y organización de la información, por cada variable. Asimismo, para el procesamiento de la misma, se hizo uso del Software Microsoft Excel 2013, obteniéndose tablas y gráficos estadísticos, según la naturaleza de las variables y dimensiones del estudio.

Los datos obtenidos, fueron analizados en función a los objetivos e hipótesis planteadas en la investigación; utilizando para ello el coeficiente de Pearson y el estadístico de prueba t student. Esto con el propósito de determinar si existe relación causal ente la calidad humana y la mejora del trato al usuario en , Educación . 2015.

Los datos tomados de la aplicación de los instrumentos de las variables en estudio a los usuarios, se presentan en el anexo 03, al igual que las matrices de base de datos de cada variable que aparecen en el anexo 02.

III. RESULTADOS

La presentación y análisis de los resultados se muestran en tablas y gráficos estadísticos.

3.1 Descripción

3.1.1. Análisis descriptivo

1. Variable 01: Calidad humana

Se han establecido tres niveles para describir las dimensiones investigadas: Bueno, regular y malo. Si consideramos el sistema de calificación de la encuesta, el puntaje mínimo que se podía obtener, fue 0 (cero) puntos y el máximo de 32 puntos, puesto que la encuesta tuvo 16 ítems con escala tipo Likert (siempre = 2, algunas veces = 1 y nunca = 0).

En tal sentido, en función de estos puntajes (mínimo y máximo) fueron establecidos los intervalos para cada uno de los niveles respectivos:

CUADRO N° 02.
Niveles de la calidad humana

NIVEL	PUNTAJE	PORCENTAJE
Bueno	22 – 32	68 – 100
Regular	11 – 21	34 – 67
malo	00 – 10	00 – 33

Fuente: propia

En las tablas siguientes se podrá observar los niveles predominantes de la variable 01 calidad humana, según la evaluación que se hizo a la muestra de encuestados.

TABLA N° 01

Nivel de calidad humana en , Educación , 2015

NIVEL	CALIDAD HUMANA	
	fi	hi%
BUENO	24	16.00
REGULAR	79	52.67
MALO	47	31.33
TOTAL	150	100.00

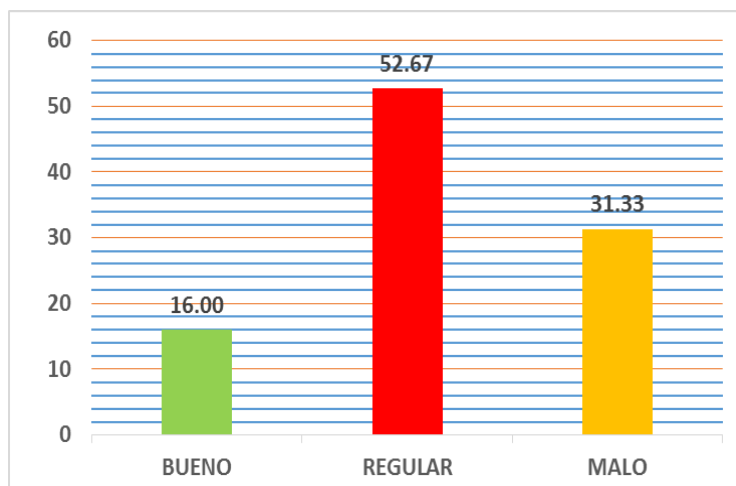
Fuente: encuesta sobre calidad humana

Interpretación:

Como podemos visualizar en la tabla N° 1, el 52.67% (79) de los encuestados consideran que la calidad humana en , Educación tiene un nivel REGULAR, mientras que el 31.33% (47) de ellos tienen un nivel MALO y el 16% (24) considera que el nivel es BUENO.

GRAFICA N° 01

Nivel de calidad humana en , Educación , 2015.



Fuente: encuesta sobre calidad humana.

TABLA N° 02

Nivel de empatía en , Educación , 2015

NIVEL	EMPATÍA	
	fi	hi%
BUENO	29	19.33
REGULAR	76	50.67
MALO	45	30.00
TOTAL	150	100.00

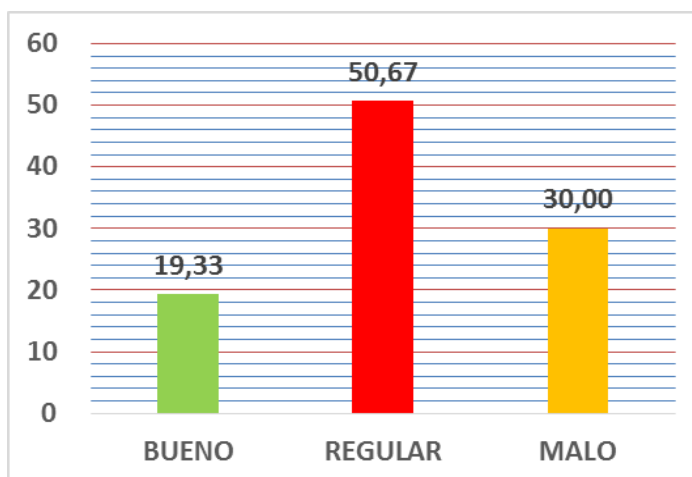
Fuente: encuesta sobre calidad humana

Interpretación:

Como podemos visualizar en la tabla N° 2, el 50.67% (76) de los encuestados consideran que la empatía en , Educación , tiene un nivel REGULAR, mientras que el 30.00% (45) de ellos tienen un nivel MALO y el 19.33% (29) considera que el nivel es BUENO.

GRAFICA N° 02

Nivel de empatía en , Educación , 2015.



Fuente: encuesta sobre calidad humana

TABLA N° 03

Nivel de respeto en , Educación , 2015

NIVEL	RESPETO	
	fi	hi%
BUENO	28	18.67
REGULAR	91	60.67
MALO	31	20.67
TOTAL	150	100.00

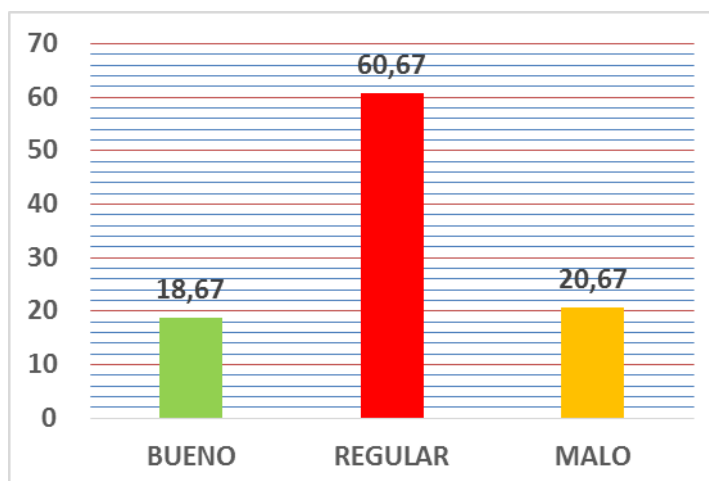
Fuente: encuesta sobre calidad humana

Interpretación:

Como podemos visualizar en la tabla N° 3, el 60.67% (91) de los encuestados consideran que el respeto en , Educación tiene un nivel REGULAR, mientras que el 20.67% (31) de ellos tienen un nivel MALO y el 18.67% (28) considera que el nivel es BUENO.

GRAFICA N° 03

Nivel de respeto en , Educación , 2015



Fuente: encuesta sobre calidad humana

TABLA N° 04

Nivel de sinceridad en , Educación , 2015

NIVEL	SINCERIDAD	
	fi	hi%
BUENO	22	14.67
REGULAR	70	46.67
MALO	58	38.67
TOTAL	150	100.00

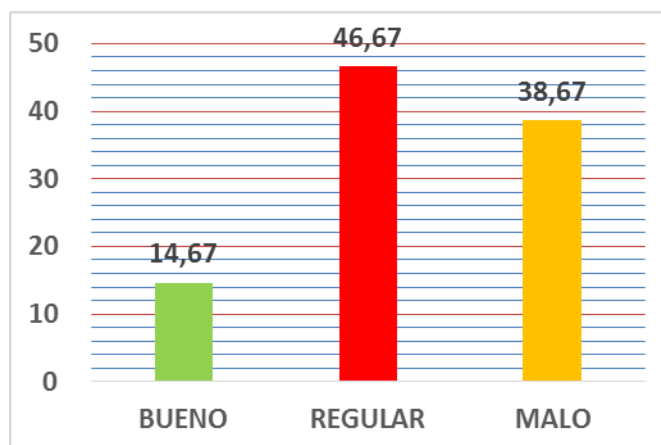
Fuente: encuesta sobre calidad humana

Interpretación:

Como podemos visualizar en la tabla N° 4, el 46.67% (70) de los encuestados consideran que la sinceridad en , Educación , tiene un nivel REGULAR, mientras que el 38.67% (58) de ellos tienen un nivel MALO y el 14.67% (22) considera que el nivel es BUENO.

GRAFICA N° 04

Nivel de sinceridad en , Educación , 2015



Fuente: encuesta sobre calidad humana

TABLA N° 05

Nivel de escala de valores en , Educación , 2015

NIVEL	ESCALAS DE VALORES	
	fi	hi%
BUENO	20	13.33
REGULAR	80	53.33
MALO	50	33.33
TOTAL	150	100.00

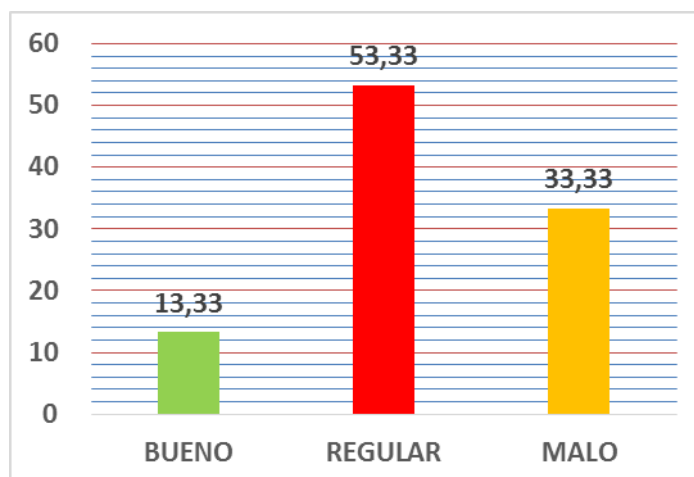
Fuente: encuesta sobre calidad humana

Interpretación:

Como podemos visualizar en la tabla N° 5, el 53.33% (80) de los encuestados consideran que la escala de valores en , Educación , tienen un nivel REGULAR, mientras que el 33.33% (50) de ellos tienen un nivel MALO y el 13.33% (20) considera que el nivel es BUENO.

GRAFICA N° 05

Nivel de escala de valores en , Educación , 2015



Fuente: encuesta sobre calidad humana.

2. Variable 02: Mejora del trato al usuario

Se han establecido tres niveles para describir las dimensiones investigadas: excelente, moderado y pésimo. Si consideramos el sistema de calificación de la encuesta, el puntaje mínimo que se podía obtener, fue 0 (cero) puntos y el máximo de 32 puntos, puesto que la encuesta tuvo 16 ítems con escala tipo Likert (siempre = 2, algunas veces = 1 y nunca = 0).

En tal sentido, en función de estos puntajes (mínimo y máximo) fueron establecidos los intervalos para cada uno de los niveles respectivos:

CUADRO N°03.

Niveles de mejora del trato al usuario

NIVEL	PUNTAJE	PORCENTAJE
Excelente	22 – 32	68 – 100
Moderado	11 – 21	34 – 67
Pésimo	00 – 10	00 – 33

Fuente: propia

En las tablas siguientes se podrá observar los niveles predominantes de la variable dependiente mejora de trato a usuario, según la evaluación que se hizo a la muestra de encuestados.

TABLA N° 06

**Nivel de mejora del trato al usuario en , Educación ,
2015**

NIVEL	MEJORA DE TRATO AL USUARIO	
	fi	hi%
EXCELENTE	22	14.67
MODERADO	70	46.67
PÉSIMO	58	38.67
TOTAL	150	100.00

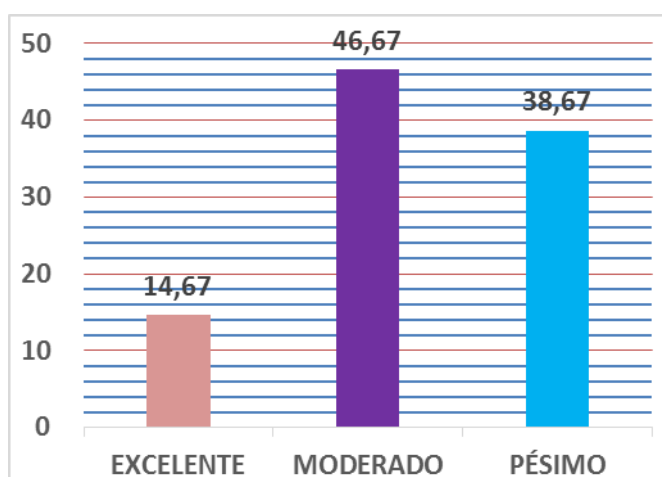
Fuente: encuesta sobre mejora de trato al usuario

Interpretación:

Como podemos visualizar en la tabla N° 6, el 46.67% (70) de los encuestados consideran que la mejora del trato al usuario en , Educación , es de un nivel MODERADO, mientras que el 38.67% (58) de ellos consideran que es de un nivel PÉSIMO y el 14.67% (22) considera que es de nivel EXCELENTE.

GRAFICA N° 06

**Nivel de mejora de trato al usuario en , Educación ,
2015**



Fuente: encuesta sobre mejora de trato al usuario

TABLA N° 07

Nivel de comunicación en , Educación , 2015

NIVEL	COMUNICACIÓN	
	fi	hi%
EXCELENTE	30	20.00
MODERADO	88	58.67
PÉSIMO	32	21.33
TOTAL	150	100.00

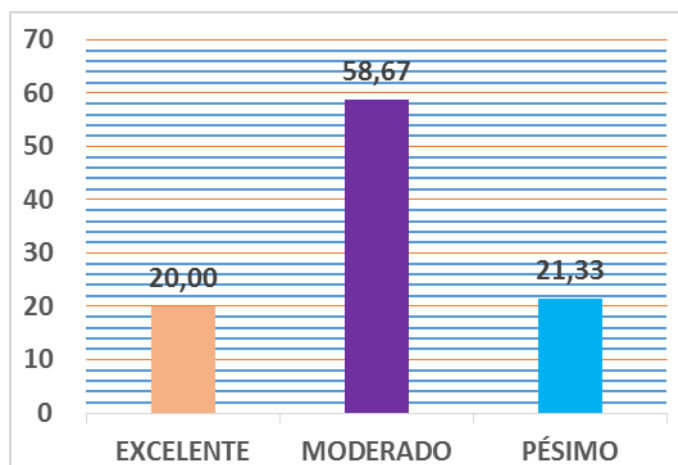
Fuente: encuesta sobre mejora de trato al usuario

Interpretación:

Como podemos visualizar en la tabla N° 7, el 58.67% (88) de los encuestados consideran que la comunicación en , Educación , tiene un nivel MODERADO, mientras que el 21.33% (32) de ellos tienen un nivel PÉSIMO y el 20% (30) considera que el nivel es EXCELENTE.

GRAFICA N° 07

Nivel de comunicación en , Educación , 2015



Fuente: encuesta sobre mejora de trato al usuario

TABLA N° 08

Nivel de atención oportuna en , Educación , 2015

NIVEL	ATENCIÓN OPORTUNA	
	fi	hi%
EXCELENTE	22	14.67
MODERADO	58	38.67
PÉSIMO	70	46.67
TOTAL	150	100.00

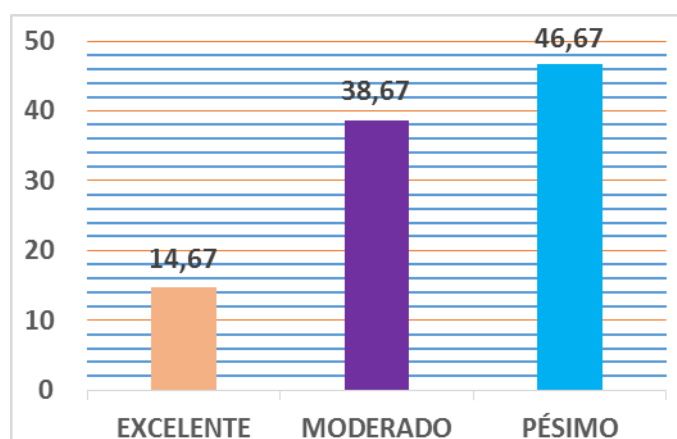
Fuente: encuesta sobre mejora de trato al usuario

Interpretación:

Como podemos visualizar en la tabla N° 8, el 46.67% (70) de los encuestados consideran que la atención oportuna en , Educación , tiene un nivel PÉSIMO, mientras que el 38.67% (58) de ellos tienen un nivel MODERADO y el 14.67% (22) considera que el nivel es EXCELENTE.

GRAFICA N° 08

Nivel de atención oportuna en , Educación , 2015



Fuente: encuesta sobre mejora de trato al usuario

TABLA N° 09

Nivel de calidad de servicio en , Educación , 2015

NIVEL	CALIDAD DE SERVICIO	
	fi	hi%
EXCELENTE	17	11.33
MODERADO	74	49.33
PÉSIMO	59	39.33
TOTAL	150	100.00

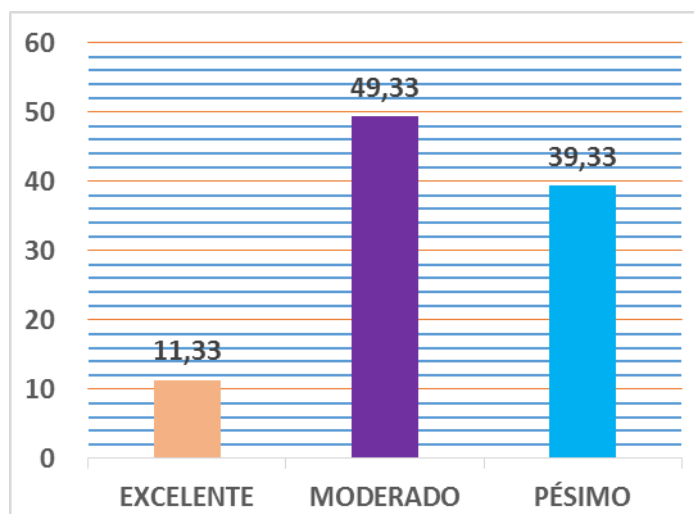
Fuente: encuesta sobre mejora de trato al usuario

Interpretación:

Como podemos visualizar en la tabla N° 9, el 49.33% (74) de los encuestados consideran que la calidad de servicio en , Educación , tienen un nivel MODERADO, mientras que el 39.33% (59) de ellos tienen un nivel PÉSIMO y el 11.33% (17) considera que el nivel es EXCELENTE.

GRAFICA N° 09

Nivel de calidad de servicio en , Educación , 2015



Fuente: encuesta sobre mejora de trato al usuario

TABLA N° 10

**Nivel de satisfacción del usuario en , Educación ,
2015**

NIVEL	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	
	fi	hi%
EXCELENTE	19	12.67
MODERADO	75	50.00
PÉSIMO	56	37.33
TOTAL	150	100.00

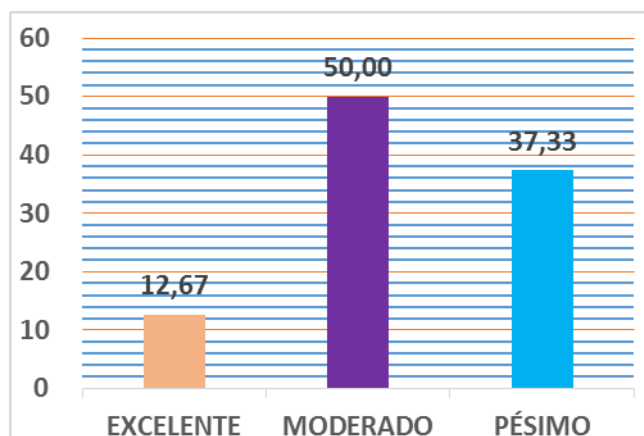
Fuente: encuesta sobre mejora de trato al usuario

Interpretación:

Como podemos visualizar en la tabla N° 10, el 50% (75) de los encuestados consideran que la satisfacción del usuario en , Educación , tiene un nivel MODERADO, mientras que el 37.33% (56) de ellos tienen un nivel PÉSIMO y el 12.67% (19) considera que el nivel es EXCELENTE.

GRAFICA N° 10

**Nivel de satisfacción del usuario en , Educación ,
2015**



Fuente: encuesta sobre mejora de trato al usuario

3.2. Análisis inferencial

3.2.1. Prueba de hipótesis general

1. Análisis correlacional: relación entre la calidad humana y la mejora del trato al usuario.

ESTADÍSTICOS	CALIDAD HUMANA	MEJORA DE TRATO AL USUARIO
PROMEDIO	13.77	12.73
DESV. ESTÁNDAR	7.02	7.82
COVARIANZA		35.59
COEFICIENTE r DE PEARSON		0.648

TABLA VALORATIVA DE LA CORRELACIÓN
(Métodos estadísticos UCV – Guía de aprendizaje, pág. 68)

VALOR DE r:	INTERPRETACIÓN
+ - 1.00	Correlación perfecta
+ - 0.80 + - 0.99	Correlación muy alta
+ - 0.60 + - 0.79	Correlación alta
+ - 0.40 + - 0.59	Correlación moderada
+ - 0.20 + - 0.39	Correlación baja
+ - 0.01 + - 0.19	Correlación muy baja
0.00	Correlación nula

Interpretación:

La correlación entre la calidad humana y la mejora del trato al usuario en , Educación en el año 2015, es alta y directa.

2. Contrastación de hipótesis

H_1 : Existe relación entre la calidad humana y la mejora del trato al usuario en , Educación en el año 2015.

H_0 : No existe relación entre la calidad humana y la mejora del trato al usuario en , Educación en el año 2015.

Estadístico de prueba: t de student

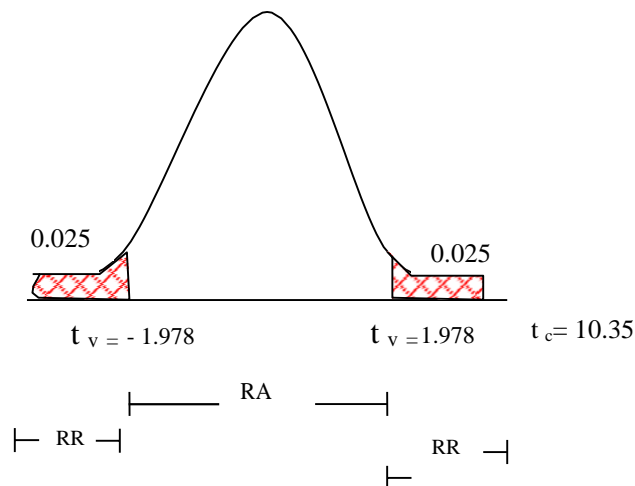
$$t = \frac{r \cdot \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad v = n - 2 \text{ Grados de libertad}$$

- Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

- Valor de t de student tabulado: $t_{0,95,(150-2)} = t_{0,95,148} \mathbf{1.978}$

- Valor de t de student calculado:

$$t_c = \frac{0.648\sqrt{150-2}}{\sqrt{1-0.648^2}} = \mathbf{10.35}$$



- **Decisión:**

Como el valor de t calculado ($t_c = 10.35$) es mayor que el valor t tabulado ($t_v = 1.978$); se ubica en la región de rechazo. Por lo tanto, se rechaza H_0 y se acepta la H_1 .

- **Conclusión:**

La calidad humana se relaciona con la mejora del trato al usuario en , Educación en el año 2015.

3.2. 2. Hipótesis específicas.

A. Relación entre la empatía y la mejora del trato al usuario

1. Análisis correlacional

ESTADÍSTICOS	EMPATÍA	MEJORA DE TRATO AL USUARIO
PROMEDIO	3.37	12.73
DESV. ESTÁNDAR	2.17	7.82
COVARIANZA		9.472
COEFICIENTE r DE PEARSON		0.559

Interpretación:

La correlación entre la empatía y la mejora del trato al usuario en , Educación en el año 2015, es moderada directa.

2. Contrastación de hipótesis

H_1 : Existe relación entre la empatía y la mejora del trato al usuario en , Educación en el año 2015.

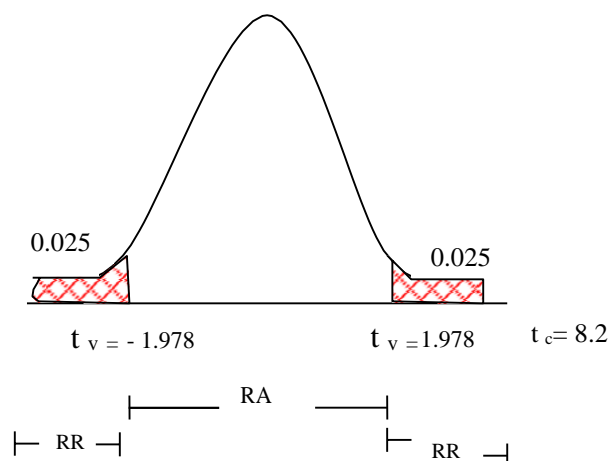
H_0 : No existe relación entre la empatía y la mejora del trato al usuario en , Educación en el año 2015.

Estadístico de prueba: t de student

$$t = \frac{r \cdot \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad \nu = n - 2 \text{ Grados de libertad}$$

- Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$
- Valor de t de student tabulado: $t_{0,95,(150-2)} = t_{0,95,148} \mathbf{1.978}$
- Valor de t de student calculado:

$$t_c = \frac{0.559\sqrt{150-2}}{\sqrt{1-0.559^2}} = \mathbf{8.2}$$



- **Decisión:**

Como el valor de t calculado ($t_c = 8.2$) es mayor que el valor t tabulado ($t_v = 1.978$); se ubica en la región de rechazo. Por lo tanto, se rechaza H_0 y se acepta la H_1 .

- **Conclusión:**

La empatía se relaciona con la mejora del trato al usuario en , Educación en el año 2015.

B. Relación entre el respeto y la mejora del trato al usuario

1. Análisis correlacional

ESTADÍSTICOS	RESPECTO	MEJORA DEL TRATO AL USUARIO
PROMEDIO	3.87	12.73
DESV. ESTÁNDAR	2.02	7.82
COVARIANZA		8.279
COEFICIENTE r DE PEARSON		0.524

Interpretación:

La correlación entre el respeto y la mejora del trato al usuario en , Educación en el año 2015, es moderada directa.

2. Contrastación de hipótesis

H_1 : Existe relación entre el respeto y la mejora del trato al usuario en , Educación en el año 2015.

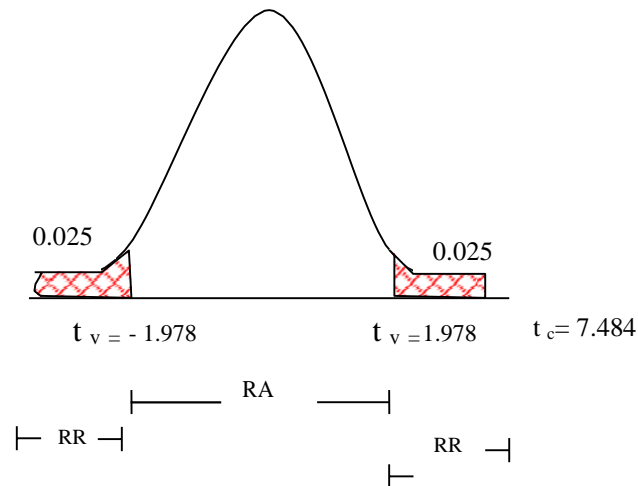
H_0 : No existe relación entre el respeto y la mejora del trato al usuario en , Educación en el año 2015.

Estadístico de prueba: t de student

$$t = \frac{r \cdot \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad \nu = n - 2 \text{ Grados de libertad}$$

- **Nivel de significancia:** $\alpha = 0,05$
- **Valor de t de student tabulado:** $t_{0.95,(150-2)} = t_{0.95,148}$ **1.978**
- **Valor de t de student calculado:**

$$t_c = \frac{0.524\sqrt{150-2}}{\sqrt{1-0.524^2}} = 7.484$$



- **Decisión:**

Como el valor de t calculado ($t_c = 7.84$) es mayor que el valor t tabulado ($t_v = 1.978$); se ubica en la región de rechazo. Por lo tanto, se rechaza H_0 y se acepta la H_1 .

- **Conclusión:**

El respeto se relaciona con la mejora del trato a usuarios en , Educación en el año 2015.

C. Relación entre la sinceridad y la mejora del trato al usuario

1. Análisis correlacional

ESTADÍSTICOS	SINCERIDAD	MEJORA DE TRATO AL USUARIO
PROMEDIO	3.17	12.73
DESV. ESTÁNDAR	1.92	7.82
COVARIANZA		9.173
COEFICIENTE r DE PEARSON		0.61

Interpretación:

La correlación entre la sinceridad y la mejora del trato a usuarios en , Educación en el año 2015, es alta directa.

2. Contratación de hipótesis

H_1 : Existe relación entre la sinceridad y la mejora del trato al usuario en , Educación en el año 2015.

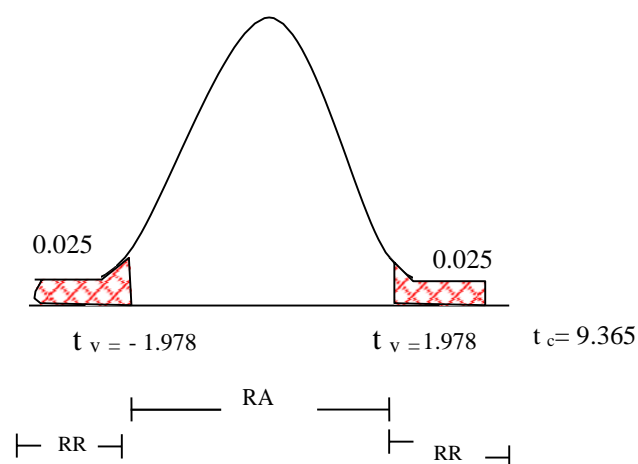
H_0 : No existe relación entre la sinceridad y la mejora del trato al usuario en , Educación en el año 2015.

Estadístico de prueba: t de student

$$t = \frac{r \cdot \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad v = n - 2 \text{ Grados de libertad}$$

- **Nivel de significancia:** $\alpha = 0,05$
- **Valor de t de student tabulado:** $t_{0,95,(150-2)} = t_{0,95,148}$ **1.978**
- **Valor de t de student calculado:**

$$t_c = \frac{0.61 \sqrt{150-2}}{\sqrt{1-0.61^2}} = 9.365$$



- **Decisión:**

Como el valor de t calculado ($t_c = 9.365$) es mayor que el valor t tabulado ($t_v = 1.978$); se ubica en la región de rechazo. Por lo tanto, se rechaza H_0 y se acepta la H_1 .

- **Conclusión:**

La sinceridad se relaciona con la mejora del trato a usuarios en , Educación en el año 2015.

D. Relación entre la escala de valores y la mejora del trato al usuario

1. Análisis correlacional

ESTADÍSTICOS	ESCALA DE VALORES	MEJORA DE TRATO AL USUARIO
PROMEDIO	3.36	12.73
DESV. ESTÁNDAR	1.96	7.82
COVARIANZA		8.67
COEFICIENTE r DE PEARSON		0.567

Interpretación:

La correlación entre la escala de valores y la mejora del trato al usuario en , Educación en el año 2015, es moderada directa.

2. Contrastación de hipótesis

H_1 : Existe relación entre la escala de valores y la mejora del trato al usuario en , Educación en el año 2015.

H_0 : No existe relación entre la escala de valores y la mejora del trato al usuario en , Educación en el año 2015.

Estadístico de prueba: t de student

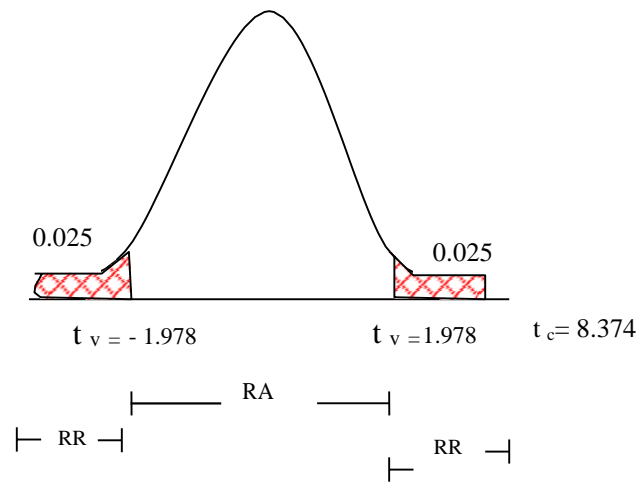
$$t = \frac{r \cdot \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad v = n - 2 \text{ Grados de libertad}$$

- **Nivel de significancia:** $\alpha = 0,05$

- **Valor de t de student tabulado:** $t_{0,95,(150-2)} = t_{0,95,148}$ **1.978**

• Valor de t de student calculado:

$$t_c = \frac{0.567\sqrt{150-2}}{\sqrt{1-0.567^2}} = 8.374$$



IV. DISCUSIÓN

En el trabajo de campo se ha verificado, de manera precisa, los objetivos planteados en nuestra investigación, cuyo propósito fue conocer la relación entre la calidad humana y la mejora del trato al usuario en , Educación en el año 2015.

Las puntuaciones logradas a nivel de la variable independiente calidad humana, se han ubicado predominantemente en un nivel regular en un 52.67%, lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados (Tabla N° 01). Hecho que nos indica que en , Educación , la empatía, el respeto, la sinceridad y la escala de valores que muestran sus trabajadores, no consiguen adaptarse a las necesidades de los usuarios ya sea en cuanto a calidad, eficiencia o servicio personal. Es por ello que los funcionarios y trabajadores deben iniciar el proceso de mejora de la calidad humana que ofrecen a sus usuarios, ya que la imagen de la institución depende de ellos. Lo que se asemeja a lo investigado por García, L. (2010) "Calidad humana: instrumento de mejora de trato al usuario del sector público", en la que indica que el 84% de los encuestados acepta que la cordialidad, cuidado y esmero en el trato al usuario del sector público es sinónimo de calidad humana,

Las puntuaciones logradas a nivel de la dimensión de la variable independiente calidad humana (empatía) se han ubicado predominantemente en un nivel regular (50.67%), lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados (Tabla N° 02). Hecho que nos indica que en , Educación , sus trabajadores no se ponen en lugar del usuario que ha acudido a hacer un trámite, desinteresándose en compartir la angustia de quienes desean ser atendidos en los términos y plazos establecidos de acuerdo a la normatividad administrativa. Aspecto que concuerda con la investigación realizada por García,

L. (2010) "Calidad humana: instrumento de mejora de trato al usuario del sector público", en la que indica que el 90% de los encuestados acepta que si los trabajadores, estuvieran dotados de calidad humana, entonces, se puede obtener un trato adecuado al usuario del sector público y con ello tener calidad total en el servicio.

Las puntuaciones logradas a nivel de la dimensión de la variable independiente calidad humana (respeto) se han ubicado predominantemente en un nivel regular (60.67%), lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados (Tabla N° 03). Hecho que nos indica que en , Educación , sus trabajadores no actúan en concordancia, determinando que sus actos tienen consecuencias en los usuarios y en los que los rodean, guiándose solo por el irrespeto de sus propios impulsos. Aspecto que concuerda

con la investigación realizada por Veliz y Villanueva (2013) “Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que perciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (certis) de la DISA II Lima Sur”, en la que indica que los procesos de mejoramiento en general son muy pocos, se requiere un plan estructurado y formal de capacitaciones a todo nivel en temas de calidad humana.

Las puntuaciones logradas a nivel de la dimensión de la variable independiente calidad humana (sinceridad) se han ubicado predominantemente en un nivel regular (46.67%), lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados (Tabla N° 04). Hecho que nos indica que en , Educación , sus trabajadores no expresan lo que verdaderamente piensan y sienten, demostrando una notable simulación e hipocresía que impide una autentica comunicación con el usuario por lo que no son aceptados tal y como se muestran. Aspecto que concuerda con la investigación realizada por Lloverá (2007) “Plan de calidad para la atención y servicio al usuario de la Unidad de Patología Cervical del Hospital Universitario de Coro Dr. Alfredo Van Grieken”, en la que indica que el propósito de cualquier organización, esw identificar y satisfacer las necesidades de sus usuarios (clientes, empleados, proveedores, sociedad).

Las puntuaciones logradas a nivel de la dimensión de la variable independiente calidad humana (escala de valores) se han ubicado predominantemente en un nivel regular (53.33%), lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados (Tabla N° 05). Hecho que nos indica que en , Educación , sus trabajadores cumplen medianamente sus funciones y no actúan con transparencia, ausentándose en la mayoría de las veces de su puesto de trabajo y cuando están no se encuentran avocados a la labor propia de su cargo. Aspecto que concuerda con la investigación realizada por Veliz y Villanueva (2013) “Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que perciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (certis) de la DISA II Lima Sur”, en la que indica que la calidad percibida por los usuarios externos presentan una brecha promedio de -0.37, la cual está influenciada por las brechas negativas de los Centros de Referencia para infecciones de Transmisión sexual.

Las puntuaciones logradas a nivel de la variable dependiente de mejora del trato al usuario, se han ubicado predominantemente en un nivel moderado en un 46.67%, lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados: 70 usuarios (Tabla N° 06). Hecho que nos indica que en , Educación , la comunicación, la atención oportuna y la calidad de servicio que muestran sus trabajadores no está del todo desarrollándose de la

mejor manera. Lo que se asemeja a lo investigado por Díaz (2014) en su tesis "Percepción del paciente hospitalizado sobre el trato digno otorgado por el personal de enfermería", en la que indica que la percepción que tienen los pacientes hospitalizados del cumplimiento del indicador calidad del trato digno se encuentra por debajo del estándar (95%) estableciendo que se detectaron criterios que deben fortalecerse a través de un programa de mejora continua.

Las puntuaciones logradas a nivel de la dimensión de la variable dependiente de mejora del trato al usuario (comunicación) se han ubicado predominantemente en un nivel moderado (58.67%), lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados (Tabla N° 07). Hecho que nos indica que en , Educación , los usuarios que acuden no perciben una comunicación adecuada de los trabajadores y funcionarios de esa institución, no prestándoles atención y dedicándoles un tiempo insuficiente en su entrevista, creándose un clima inadecuado institucionalmente. Aspecto que concuerda con la investigación realizada por Díaz (2014) en su tesis "Percepción del paciente hospitalizado sobre el trato digno otorgado por el personal de enfermería", en la que indica que hubo una disminución del 2.2% a 5.6% en el criterio "le explica sobre los cuidados o actividades que va a realizar, le enseña a usted o a su familiar de los cuidados que debe tener, respecto a su padecimiento".

Las puntuaciones logradas a nivel de la dimensión de la variable dependiente de mejora del trato al usuario (atención oportuna) se han ubicado predominantemente en un nivel pésimo (46.67%), lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados (Tabla N° 08). Hecho que nos indica que en , Educación , los usuarios que acuden a la realizar un trámite, tienen que estar presente para que pueda seguir su expediente o pasar a otra oficina y lo que más mortifica aún es porque no son atendidos de acuerdo a su llegada, teniendo preferencias por sus conocidos; existiendo una marcada insatisfacción por parte del usuario al tener respuestas a lo solicitado que no se encuentra de acuerdo a lo que dispone la normatividad. Aspecto que concuerda con la investigación realizada por Huiza (2016) "Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Octubre.-diciembre 2003", en la que indica que la satisfacción del usuario externo fue del 76,15%, medianamente satisfechos el 16,92% e insatisfechos el 6,92%.

Las puntuaciones logradas a nivel de la dimensión de la variable dependiente mejora del trato al usuario (calidad de servicio) se han ubicado predominantemente en un nivel moderado (49.33%), lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados (Tabla N° 09). Hecho que nos indica que en , Educación , los usuarios que acuden

a la realizar un trámite encuentran las oficinas en mal estado tanto en su infraestructura, materiales, equipos, higiene y orden no dando así un servicio de calidad. Aspecto que concuerda con la investigación realizada por Veliz y Villanueva (2013) "Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que perciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (certis) de la DISA II Lima Sur", en la que indica que Los procesos de mejoramiento de la calidad en general son muy pocos, se requiere de un plan estructurado y formal de capacitaciones a todo nivel en temas de calidad.

Las puntuaciones logradas a nivel de la dimensión de la variable dependiente mejora del trato al usuario (satisfacción del usuario) se han ubicado predominantemente en un nivel moderado (50%), lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados (Tabla N° 10). Hecho que nos indica que en , Educación , los usuarios que acuden a la realizar un trámite perciben que los trabajadores no se encuentran del todo capacitados para su labor que cumplen, creando una desconfianza en el usuario no quedándose complacido por su atención. Aspecto que concuerda con la investigación realizada por Huiza (2016) "Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Octubre.-diciembre 2003", en la que indica que la satisfacción del usuario externo fue del 76,15 %, medianamente satisfechos el 16,92 % e insatisfechos el 6,92 %.

De acuerdo al análisis inferencial de los resultados obtenidos en el estudio realizado, se comprobó que el coeficiente r de Pearson obtenido ($r = 0,648$), llegando a la conclusión que existe una correlación alta directa entre entre la calidad humana y la mejora del trato al usuario en , Educación en el año 2015.

Respecto a los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis se llegó a determinar mediante la prueba t de estudent en la que el t calculado = 10.35 es mayor que el t tabulado= 1.978 y la probabilidad asociada a $P < 0,05$, el valor se ubicó en la región de rechazo, concluyendo que la calidad humana se relaciona con la mejora del trato al usuario en , Educación en el año 2015.

En lo referente a la relación entre la empatía y la mejora del trato al usuario; el coeficiente de Pearson obtenido fue de $r = 0,559$ lo que indica que la relación es moderada directa. La prueba de hipótesis llegó a determinar mediante la prueba de estudent, que el t calculado = 8.2 es mayor que el t tabulado= 1.978 y la probabilidad asociada a $P < 0,05$, el valor se ubicó en la región de rechazo, concluyendo que existe relación entre la empatía y la mejora del trato al usuario en , Educación en el año 2015.

Respecto a la relación entre el respeto y la mejora del trato a usuarios; el coeficiente de Pearson obtenido fue de $r = 0,524$ lo que indica que la relación es moderada directa. La prueba de hipótesis llegó a determinar mediante la prueba de student, que el t calculado = 7.484 es mayor que el t tabulado= 1.978 y la probabilidad asociada a $P < 0,05$, el valor se ubicó en la región de rechazo, concluyendo que existe relación entre el respeto y la mejora del trato al usuario en , Educación en el año 2015.

En cuanto a la relación entre la sinceridad y la mejora del trato a usuarios; el coeficiente de Pearson obtenido fue de $r = 0,61$ lo que indica que la relación es alta directa. La prueba de hipótesis llegó a determinar mediante la prueba de student, que el t calculado = 9.365 es mayor que el t tabulado= 1.978 y la probabilidad asociada a $P < 0,05$, el valor se ubicó en la región de rechazo, concluyendo que existe relación entre la sinceridad y la mejora del trato al usuario en , Educación en el año 2015.

Respecto a la relación entre la escala de valores y la mejora del trato al usuario; el coeficiente de Pearson obtenido fue de $r = 0.567$ lo que indica que la relación es alta directa. La prueba de hipótesis llegó a determinar mediante la prueba de student, que el t calculado = 8.374 es mayor que el t tabulado= 1.978 y la probabilidad asociada a $P < 0,05$, el valor se ubicó en la región de rechazo, concluyendo que existe relación entre la escala de valores y la mejora del trato al usuario en , Educación en el año 2015.

Se comprobó que de las dimensiones como la empatía, respeto, sinceridad y escala de valores, correspondientes a la variable calidad humana, tienen un nivel regular.

Se verifico que mientras las dimensiones como comunicación, calidad de servicio y satisfacción del usuario de la variable mejora de trato al usuario, tiene un nivel moderado; la dimensión atención oportuna de la misma variable tiene un nivel pésimo.

En el sector público se prestan servicios a los usuarios. Los servicios que se prestan deben ser de calidad. Tiene que borrarse de la mente de la gente que todo lo público es malo y lo privado es bueno. Todo lo que brinden ambos sectores tiene que ser bueno y de muy alta calidad. Las entidades del sector público pertenecen a la población, sociedad, comunidad o usuarios, y por tanto todo lo que brindan debe ser de calidad y orientada a favor del usuario.

Un trato de calidad al usuario, es darle satisfacción al mismo, es darle lo mejor que se tiene, es generarle confianza, es decirle tú eres lo más importante para nosotros. Nosotros estamos aquí para servirte. La calidad del trato al usuario del sector público, debe ser un proceso de mejoramiento continuo, en donde todas las áreas de las entidades, participan activamente en

el desarrollo de productos y servicios, que satisfagan las necesidades de los usuarios, logrando con ello mayor productividad de sus autoridades, funcionarios y trabajadores.

Los usuarios del sector público buscan, anhelan, se esfuerzan por tener entidades confiables.

Las acciones de cada autoridad, funcionario y trabajador deben orientarse a generar confianza en los usuarios. Las acciones que realicen a favor de los usuarios, poco a poco va formando ese gran edificio que es la confianza. La generación de confianza debe ser una política de estado y por tanto deben generarse las estrategias necesarias para ello, lo cual bien por el lado de presentar adecuados productos o servicios, buen trato, horarios asequibles, etc.

V. CONCLUSIONES

- Se demostró que existe relación entre la calidad humana y la mejora del trato a usuario en , Educación , en el año 2015 y que dicha relación es alta y directa.
- Se determinó un nivel regular de calidad humana en , Educación , en el año 2015.
- Se determinó un nivel moderado de la mejora de trato al usuario en , Educación , en el año 2015.
- Se verificó que existe relación entre la empatía y la mejora del trato al usuario en , Educación , en el año 2015 y que la referida relación es moderada y directa.
- Se demostró que existe relación entre el respeto y la mejora del trato al usuario en , Educación , en el año 2015 y que la dicha relación es moderada y directa.
- Se verificó que existe relación entre la sinceridad y la mejora del trato al usuario en , Educación , en el año 2015 y que la mencionada relación es alta y directa.
- Se demostró que existe relación entre la escala de valores y la mejora del trato al usuario en , Educación , en el año 2015 y que la referida relación es moderada y directa.

VI. RECOMENDACIONES

- El Gobernador Regional , como superior jerárquico del Director Regional de Educación , debe exigir a los funcionarios y trabajadores que laboran en esta institución del Estado, que cumplan con sus deberes y obligaciones prevista en la normatividad vigente, tendiente a dar un buen trato y un servicio de calidad a los usuarios que acuden a esta institución.
- El Director Regional de Educación , debe implementar un plan de supervisión y control sobre el trato al usuario en la institución bajo su cargo.
- El Director Regional de Educación , debe imponer sanciones a quienes no cumplen con brindar un buen servicio a sus usuarios.
- El Director de , Educación , debe programar cursos de capacitación para sus trabajadores y funcionarios, sobre relaciones humanas, a efectos de dotarles de calidad humana y puedan así mejorar el trato a sus usuarios.
- El Director Regional de Educación , debe también programar cursos de capacitación para sus trabajadores y funcionarios, respecto a sus deberes y obligaciones, con el propósito de que puedan ofrecer una mejor atención a sus usuarios.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abell, D. (2004). *El mejoramiento continuo en la Gerencia Científica de Taylor*. Bogotá. Editorial Mac Graw Hill.
- Bermúdez, R. y Pérez, L. (2004). *Aprendizaje formativo y Crecimiento personal*. Editorial Pueblo y Educación, La Habana, Cuba.
- Burón, J. (1993). *Aprender a aprender. Introducción a la meta cognición*. Editorial Mensajero, Bilbao.
- Chiavenato, I. (2005). *Administración de recursos humanos*. México. McGraw- Hill.
- Gómez, L. (2004). *Productividad: mejoramiento continuo de calidad y productividad*. México. FIM.
- Imbrogno, A. (2008). *Derecho del Consumidor: La obligación de un trato equitativo y digno*. Madrid. Editorial Pirámide.
- Ishikawa, K. y Cárdenas, M. (2003). *Que es el Control de Calidad-La modalidad japonesa*. Bogotá. Editorial Norma.
- Johnson y Scholes, K. (2004). *Dirección Estratégica*. Madrid: Prentice May International Ltd.
- Koontz / O'Donnell (2004). *Curso de Administración Moderna- Un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas*. México. Litográfica Ingramex S.A.
- Peters, T. (2003). *En busca de la excelencia. Visión retrospectiva y análisis para el nuevo siglo*.
- Pfiffner, M. & Sherwood, F. (2005). *Organización administrativa*. México. Herrero Hermanos Sucesores, SA. Editores.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2005). *Administración*. México. Pearson Educación de México, SA de CV.
- Rosander, A. (1998). *La búsqueda de la calidad en los servicios*. Madrid. Ediciones Díaz Dos Santos.
- Steiner, G. (2005). *Planeación estratégica*. México. Compañía Editorial Continental S.A.

Valarie A. ; Parasuraman A. y Berry L. (1992). *Calidad en la gestión de servicios-como lograr el equilibrio*. Madrid. Ediciones Díaz de Santos.

Villafañe, J. (2004). *La buena reputación-Claves de la buena reputación de las empresas*. Madrid. Editorial Pirámide.

Terry, G. (2004). *Principios de Administración*. México: Compañía Editorial Continental SA.

