



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión de la calidad y la prestación de servicios en la
Dirección Regional de Educación de Tumbes**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra Gestión Pública**

AUTORA:

Lluncor Miñan, Zulenka Solange (ORCID: 0000-0003-1057-6751)

ASESORA:

Dra. Saldaña Millan, Jackeline Margot (ORCID: 0000-0001-5787-572X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas y de Territorio

CHICLAYO – PERÚ

2020

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a Dios, a mis padres y demás familiares por ser seres inspiradores para continuar este proceso de obtener una maestría a mi corta edad.

Zulenka Solange Lluncor Miñan.

Agradecimiento

A mis docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, por haber compartido sus conocimientos, para hacer posible la culminación de la presente investigación.

A Dios, quien con su bendición llena cada día mi vida y a toda mi familia por estar presente.

Zulenka Solange Lluncor Miñan.

Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de Tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos Éticos.....	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	21
VI. CONCLUSIONES.....	24
VII. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS.....	32
Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables	32
Anexo 2: Instrumento de recolección de variables.....	34
Anexo 3: Autorización de aplicación de instrumentos.....	38
Anexo 4: Declaratoria de autenticidad del autor.....	39
Anexo 5. Declaratoria de autenticidad del asesor.	40
Anexo 6. Reporte de turnitin.....	41
Anexo 6. Acta de sustentación de tesis	42
Anexo 6. Autorización de publicación de tesis	43

Índice de Tablas

Tabla 1 Población según sexo	15
Tabla 2 Variable Gestión de Calidad	18
Tabla 3 Variable Prestación de Servicios	19
Tabla 4 Correlación de Variables	20

Resumen

En la presente tesis cuyo título es: Gestión de la Calidad y la Prestación de Servicios en la Dirección Regional de Educación de Tumbes, teniendo como objetivo principal determinar la relación entre la variable gestión de la calidad y la prestación de servicios, donde se empleó una metodología cuantitativa, cuya investigación fue básica, contó con un diseño no experimental, descriptivo de corte transversal y correlacional para determinar la relación entre variables, utilizándose una estadística descriptiva, donde la muestra de estudio se basó en 20 usuarios entre hombres y mujeres, debido a la declaratoria de emergencia sanitaria por la pandemia mundial de COVID-19, donde se utilizó la técnica de la encuesta, donde el resultado de relación entre las variables se realizó mediante aplicación de la V de Cramer obteniéndose un valor $> 1,000$ lo cual significa que para tener una correlación perfecta el valor debe ser $> 0,30$ los datos han sido analizados en el SPSS V.25.0, evidenciándose mediante tablas y figuras estadísticas.

Palabras clave: Gestión de calidad, Prestación de servicios, Usuarios, satisfacción del usuario.

Abstract

In this thesis entitled: Quality Management and The Provision of Services in the Regional Directorate of Education of Tumbes, the main objective of determining the relationship between the variable quality management and the provision of services, where it was used a quantitative methodology, whose research was basic, had a non-experimental, descriptive cross-sectional and correlate design, to determine the relationship between variables, using a descriptive statistic, where the study sample was based on 20 users among men and women, due to the declaration of health emergency by the global pandemic of COVID-19, where the survey technique was used, where the result of relationship between the variables was performed by applying Cramer V by obtaining a value $> 1,000$ which means that to have a perfect correlation the value must be $> 0,30$ the data have been analyzed in SPSS V.25.0, evidenced by tables and statistical figures.

Keywords: Quality management, Service delivery, Users, user satisfaction.

I.INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se realizó en la ciudad de Tumbes, donde se seleccionó a la Dirección Regional de Educación, entidad donde se realiza administrativamente la atención de los Docentes Cesantes y Jubilados de las distintas instituciones educativas, tecnológicos y pedagógicos quienes requieren un determinado servicio para poder acceder a sus derechos y beneficios concedidos por ley. En esta entidad, para el reconocimientos de los beneficios se debe realizar una solicitud dirigida al Director Regional de Educación de Tumbes, para que este derive a las áreas correspondientes para la verificación de los requisitos presentados y posteriormente reconocer un beneficio determinado a través de resolución, dentro de este trámite es importante el informe emitido por el área de Asesoría Jurídica, donde se concede el beneficio requerido según ley, no todas las solicitudes son resueltas de la misma forma o modo, es por ello que la presente investigación se va aplicar a la calidad de los procesos los cuales inician desde trámite documentario de la entidad hasta el servicio brindado por el área de asesoría jurídica para resolver a solicitud del usuario. Se requiere tener una visión de los servicios que se brindan a los usuarios y así obtener la calidad de estos servicios, para luego pasar a medir el nivel de satisfacción y lo que se requiere para poder brindar un buen servicio teniendo en cuenta los plazos señalados mediante ley para la atención de los documentos administrativos.

En la primera variable, se tomó en cuenta la gestión de calidad, que hace referencia a “acomodarse al uso de determinado servicio, para complacer de las necesidades del usuario” (Fontalvo y Vergara, 2010); mientras que la segunda variable de prestación de servicios, enfoca al usuario o cliente quien es la “persona a quien se le brinda un servicio” (RAE, 2016).

Las tendencias en el mundo actual, han hecho que mantengamos el concepto con relación a la calidad, estableciéndonos que es una habilidad de las empresas privadas que se aplica y usa en el sector público, para lograr una mejor gestión administrativa, basada en la confianza que pueda tener el usuario al momento de acudir y hacer uso de los servicios de una determinada entidad.

Los paradigmas de gestión pública se orientan a principios, donde, el estado impone normas para el reconocimiento de la calidad del servicio que ha sido prestado en una determinada entidad, es por ello que se estableció una Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, la cual tiene alcances del D.S N° 054-2018-PCM, que ha propuesto un modelo de calidad que debe ser aplicado de la siguiente forma: a. Tomar conocimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios; b. Asemejar el valor del servicio; c. Fortalecer o mejorar el servicio que se brinda; d. Calcular y examinar la calidad de servicio; e. Liderazgo y responsabilidad por parte de la Alta Dirección de la entidad; y f. Sapiencia de calidad de servicio por parte del servidor. Este modelo es aplicado por la entidad para generar un mejor servicio. (Secretaría General de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2019)

El concepto de calidad de vida de los servicios públicos y la administración al servicio ciudadano aparecen en la legislación y en ciertos discursos políticos de la mayoría de dirigentes desde mediados de los ochenta. Si tenemos en cuenta la calidad y la modernización, generan objetivos de mejora dentro de la administración pública. En nuestro país, existe anuencia donde una de las propiedades que contribuye a determinar el liderazgo y las posiciones de las entidades, desde un entorno altamente globalizado con avances tecnológicos, cuyo horizonte consta en el largo, mediano y corto plazo. La gestión de la calidad enfocado en la prestación del servicio que ofrecen trayendo como consecuencia que las organizaciones reorienten su interés hacia la excelencia, en su acción por explorar la calidad del servicio, dada a la alta necesidad que tienden a competir para obtener y/o mantenerse dentro del mercado mundial, por ello representa un reto o incluso una prioridad estratégica para el profesional, ante los cambios implementados en las organizaciones es urgente diseñar transformaciones óptimas sobre la forma y el cómo se llevan a cabo las prestaciones de servicios, estas transformaciones deben enfocarse en dar garantía a los servicios de la calidad orientado a satisfacer los requerimientos y perspectivas de los usuarios.

Es por ello que radica la importancia de la presente investigación, puesto que se determinará la relación que existe entre la gestión de la calidad y la satisfacción de

los usuarios, así mismo, conocer si su relación es significativa puesto que si no existiera la gestión de la calidad no podría realizar la Dirección Regional de Educación de Tumbes una buena prestación de servicios, ya que debe estar orientado a la gestión de procesos, la cual arroja resultados con una evaluación oportuna, a fin de cumplir con las expectativas y satisfacción de los usuarios.

Debido a ello se plantea la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión por procesos y la prestación de servicios en la Dirección Regional de Educación de Tumbes?

El trabajo a desarrollar se justifica desde el punto teórico, que ha combinado las funciones, actividades, entradas y salidas que usa para proveer valor agregado a sus usuarios; la justificación metodológica que sirve como antecedente o trabajos previos en otras investigaciones, los instrumentos serán utilizados en otras realidades adaptándolas adecuadamente; en la práctica, los órganos de línea aplicarán la gestión de la calidad para generar una prestación de servicios con calidad a fin de complacer los requerimientos de los interesados.

El objetivo general planteado en la presente investigación será determinar la relación entre la gestión de calidad y la prestación de servicios en la Dirección Regional de Educación de Tumbes; se comprobará el grado de relación entre dimensiones de estudio, así como los objetivos específicos en la investigación a desarrollar, se tiene: evaluar la variable gestión de calidad según sus dimensiones en la Dirección Regional de Educación de tumbes, y evaluar la variable prestación de servicios según sus dimensiones en la Dirección Regional de Educación de Tumbes.

Las hipótesis de la investigación estarán enmarcadas a una H_1 : Existe relación significativa entre la gestión de la calidad y la prestación de servicios en la Dirección regional de Educación de Tumbes; y la, H_0 : No existe relación significativa entre la gestión de la calidad y la prestación de servicios en la Dirección regional de Educación de Tumbes.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a la búsqueda de investigaciones antecesora, se evidencia en este punto que no existe muchas investigaciones abordando las dos variables, por lo que se buscó investigaciones que abordan cada una de las variables, no obstante, los estudios reflejan que se llevaron a cabo en el ámbito privado y público.

Machín et al (2019), en su investigación denominada *Analyses and projections of Public Service Management in Territories*, cuyo objetivo de la investigación es analizar la forma en que se encuentran preparadas las instituciones en la Habana para satisfacer las necesidades de los ciudadanos, concluye que la prestación de servicios debe ser estratégica, debido a que las necesidades son cambiantes, pretendiendo se practique el sistema de monitoreo y evaluación con el fin de poder verificar la efectividad, eficacia y eficiencia.

Troncoso et al. (2018), en su investigación *Quality in the provision of health services in IPS Ophthalmologicals of the city of Medellin 2018*, cuyo objetivo se basa en identificar la calidad de los servicios brindados en las IPS oftálmicas y analizar las percepciones de los usuarios con relación al servicio que reciben, se usa el modelo SERVQUAL (método utilizado para medir la calidad del servicio), concluyendo que 63% de los usuarios indican que su atención fue fácil y rápida, que las empresas se preocupan por brindar un buen servicio desde el momento en que el usuario tiene contacto con el servidor, pero estos no se encuentran capacitados para atender nuevas exigencias.

Rojas et al. (2016), realizaron una revisión documental para “Analizar de las Estructuras de Gestión del Servicio en Empresas del Sector de Servicios de la Universidad EAFIT Medellín; Colombia”, cuyo objetivo es evaluar los enfoques para mejorar las estrategias de las organizaciones, concluye que seis de las ocho empresas cuentan con modelos exitosos, debido a que cada una se especializa según el tipo de servicio que brinda, con relación al modelo de negocio y las variables que se transforman según la estructura.

Silva et al. (2019), en la investigación denominada *Quality in the Service as a Planning tool in Companies in the Tertiary Sector*, cuyo objetivo es determinar la aplicación de estándares de calidad dentro de las empresas para captación de

usuarios, se usa el modelo del triángulo interno de servicio al cliente de Karl Albrecht y Ron Zemke, concluyendo que el 34,9% de las empresas aplican estándares de calidad y el 65,1% no lo aplica, al competir entre empresas al ofrecer o brindar servicios, se busca un mejoramiento de la calidad, satisfaciendo las necesidades de los usuarios.

En la investigación de Murrieta et al. (2020), sobre “Una reflexión crítica de los sistemas de gestión de calidad: ventajas y desventajas”, se concluyó que para aplicar una SGC debe ser de forma eficaz teniendo en cuenta las variables al momento de implementar su estructura organizacional, los objetivos y metas serán dirigidas a sus clientes, las SGC no pueden considerarse únicamente como una estrategia, esta trabaja en conjunto con la calidad de la organización, la visión con la que se utiliza para ofrecer un producto.

Becerra et al. (2019), en su investigación denominada Quality management for the research process: University of Otavalo, Ecuador, cuyo objetivo es proponer un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) acorde con la ISO 9001:2015 aplicada en Ecuador para la calidad de las universidades, concluye que la propuesta será enfocada hacia el estudiante a quien se le va a satisfacer las necesidades a través de una mejora continua, donde el 66,27% de los requisitos establecidos por la norma ISO son consideradas como deficientes, mientras que el 33,73% llegan a ser satisfactorias pero requieren mejoras para elevar el índice de calidad, teniendo en cuenta que al proponer un SGC a un proceso de investigación en base a la norma ISO 9001:2015 se genera un mejor resultado.

García (2016) al evaluar la propuesta de indicadores de calidad del servicio al cliente en una empresa manufacturera de productos de transmisión de potencia en lo que respecta a la espera de recibir y al servicio que se recibe, cuyo objetivo es establecer indicadores para un servicio de calidad en la empresa manufacturera, concluye que al proponerse diversos indicadores, se puede medir el servicio al usuario, realizando la aplicación de estrategias al obtener buenos resultados, debido a que los servicios brindados no son como se esperan.

Tonato (2016) en su investigación estudio un Caso donde investiga la interrelación, entre los ciudadanos y la burocracia callejera, lo que conlleva a incidir las

percepciones que cuenta el cliente externo, respecto a la calidad del servicio que otorga la entidad pública, cuyo objetivo es analizar la interacción entre la ciudadanía y la entidad al momento de prestar servicios, concluyendo que al momento de la recolección de datos el resultado fue poco satisfactorio, debido a que las dimensiones de estructura y comunicación no generan mucha satisfacción al usuario, así como el talento humano genera insatisfacción al usuario.

Por otro lado Ríos & Sajona (2019), en su investigación sobre Relationship between teaching well-being and quality management systems, cuyo objetivo es computar la satisfacción del personal docente con el uso del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), concluye que las instituciones que manejan un SGC se sienten insatisfechos debido a la demanda de tiempo para cumplir con los requisitos establecidos por el ministerio, mientras que las instituciones que no cuentan con un SGC, les gustaría trabajar con este tipo de sistema debido a que se facilita el servicio.

Viera (2019), en su investigación denominada “Modelo de gestión para la dirección administrativa de la presidencia de la república del Ecuador”, cuyo objetivo es optimizar la calidad de los documentos en el área de dirección administrativa, concluyendo que el área no cuenta con un sistema para atender sus procesos, causando insatisfacción en los usuarios, careciendo del funcionamiento específico que lleva al personal a prestar servicios de un modo eficaz y eficiente.

León et. al. (2018), en su investigación denominada Importance of Quality Management System at the University of Medical Sciences, cuyo objetivo es dar a conocer la jerarquía de un sistema de gestión de calidad dentro del ámbito médico, concluye que el sistema de calidad en las universidades deben ser implementadas para obtener mejores resultados durante el periodo de formación universitaria en los profesionales de la salud.

Buitrago & Florez (2019), en su investigación denominada The Service Provision Contract Against The Decent Labor Concept of the Ilo in Colombia: A study from the Theory of Labor Market Segmentation, cuyo objetivo es identificar la forma en como se ha implementado el contrato de prestación de servicios y como garantiza el trabajo, concluye que el marco normativo no afecta la garantía del trabajo, pero desde un punto de vista práctico varía debido a que se viola los

derechos laborales en ambos sectores (público y privado), teniendo la relación entre trabajo decente y segmentación del mercado de trabajo, basándose en el principio de dignidad humana en relación laboral, buscando diferentes enfoques para mejorar la calidad laboral.

Delahoz et al. (2020), en su investigación *Evaluation of service quality by means of six sigma in a center of documentary attention in a university*, cuyo objetivo es establecer una técnica para valorar la calidad del servicio documental, se usa el método de seis sigma, concluyendo que 362 usuarios están satisfechos con el servicio y otros 38 usuarios no se encuentran satisfechos con el servicio, el área de atención documental cumple con los estándares establecidos de rendimiento y nivel de sigma para la evaluación de la calidad.

Cóndor (2018), en su investigación *Service Quality Management and User Satisfaction at the Hospital of Support – Junín 2018*, cuyo objetivo es fijar la calidad de servicio que se ofrece y la satisfacción de los usuarios con el servicio, concluye que un 75.89% de los usuarios cuentan con una baja calidad del servicio, el 10,59% considera un buen servicio y un 14,12% califica al servicio como regular.

Coronel (2016), en su investigación “*Calidad de Servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant pizza hut en el centro comercial mega plaza Lima*”, cuyo objetivo es la relación entre calidad de servicio y el grado de satisfacción de los usuarios, concluye que el 41.6% se encuentra satisfecho con el servicio y el 11% está en total desacuerdo, hallando relación entre ambas variables, basándose en el concepto de al brindar un servicio determinado, se genera una reacción en el cliente al momento de recibir el servicio, esto puede medirse como “satisfecho o insatisfecho” con el servicio recibido.

Ugarte (2015) en su tesis *New Strategy for Quality Management: Service Charters Implementation in a Peruvian Public Entity*, cuyo objetivo es certificar que la carta de servicios recoge varias técnicas de ingeniería industrial en su desarrollo para mapear los procesos, hacer el análisis de riesgo, determinar las causas raíz, proponer las soluciones y analizar la relación beneficio/costo, se aplicó la Norma UNE 93200:2008 – Carta de servicios (medio de gestión de los compromisos de calidad de un servicio), concluye que la carta de servicios recoge varias técnicas

de ingeniería industrial en su desarrollo, que al momento de brindar la prestación del servicio, se genera una imagen de una determinada organización, por lo cual se cree que es importante que el empleado genere un buen servicio.

Comeca (2015), desarrolló su investigación sobre “Calidad de atención en el servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios en la Oficina Regional de Osinerming - la Libertad, 2015 “, cuyo objetivo es la atención brindada a los usuarios, con el fin de otorgar un servicio efectivo, de modo que usuarios influyan de modo directo para la satisfacción, concluye que la calidad de la atención va a generar una opinión positiva, para la satisfacción del usuario que son atendidos en la oficina de Osinergmin, sede Trujillo.

Julcarima (2017), realizó la investigación denominada “Satisfacción del cliente respecto al proceso de distribución de las empresas de consumo masivo de Lima Sur”, cuyo objetivo es la satisfacción del cliente con el servicio brindado por parte de las empresas de consumo masivo, donde llegó a la conclusión, que los clientes se encuentran satisfechos con la distribución de las empresas ya que brindan un servicio rápido, fiabilidad con los clientes y sobre todo generan confianza, asimismo se sienten seguros al momento de requerir de sus servicios.

García (2019), en su investigación sobre Documentary management and service quality in users if the administration and finance management of the MDBSH 2019, donde el objetivo es determinar la relación entre gestión documentaria y calidad del servicio, concluye que la gestión documentaria es considerada un 59% bajo, 23% medio y 18% alto, esto se debe a que los trabajadores de dicha entidad desconocen de un mecanismo de soporte documentario.

Bollet et al. (2018), en su investigación denominada The Quality of Service and the Satisfaction of the Client in the Reional Directorate od Foreign Trade and Tourism, Pucallpa 2018, cuyo objetivo es determinar la relación entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente, concluye que la relación directa entre ambas calidad del servicio y satisfacción del cliente con un resultado, la fiabilidad del servicio y satisfacción del cliente, la respuesta del servicio y satisfacción del cliente, la relación entre seguridad del servicio y satisfacción del cliente, la empatía del

servicio y la satisfacción cliente, y por último elementos tangibles del servicio y satisfacción del cliente con.

Gutierrez (2019), en su investigación denominada *The quality of municipal management and citizen participation in the Municipality is the district of Virú, La Libertad 2019*, cuyo objetivo es calcular la relación que existe entre la calidad de la gestión municipal y la participación ciudadana dentro del contexto regional de la libertad, concluye la fuerte relación entre las variables obteniendo un coeficiente correlacional de 0,616.

Entre las teorías en que se basa la presente investigación tenemos: la gestión de la calidad y la prestación de servicios.

La Gestión de la Calidad, se puede definir a hacer bien las cosas o hacer las cosas de la mejor forma (Cubillos, 2008); esta palabra proviene del latín "*qualitas*" o "*qualitatis*", que se puede interpretar como "perfección", haciendo referencia a un conjunto de cualidades para brindar un buen servicio (Uribe, 2011). Se encuentra implantada dentro de la administración interna organizacional para generar eficacia y eficiencia por parte de los trabajadores (Caraza, 2015). Juran (1990) nos define la palabra calidad, con dos significados: a) se basa en la descripción de un producto, según las especificaciones del cliente, y b) es la mejora de los servicios o desperfectos que se presenten; mientras que Comeca (2015), nos refiere que la calidad es un acopio de servicios brindados, se tiene en cuenta que no se puede recibir un servicio sin que este sea brindado por alguien, la calidad busca una mejora del servicio según las necesidades del usuario. La calidad cuenta con un enfoque de gestión empresarial, donde se cuenta con mapas de control, cliente-proveedor, carteras de servicios y otros (Mas, Torre & Lasaca, s.f.). La calidad no establece un fin específico, tampoco es determinada por una organización, esta es definida por los usuarios o clientes (Castañeda, 2015). Al respecto Setó (2004), manifiesta que la calidad del servicio obtiene un rango alto de interés, debido a que se considera estratégica en el mercado.

La calidad va a contar con dimensiones, las cuales sirven como criterios para los consumidores, entre ellas se determina las siguientes: a) Elementos tangibles, refiere a la infraestructura de las instalaciones; b) Capacidad de respuesta, en la

atención oportuna e identificación de necesidades; c) Accesibilidad, que existe entre el usuario y el servidor al momento de reconocer las necesidades; d) Diseño Estructural, al momento de la construcción de la calidad aplicando la modernización con proyección a futuro; e) Confiabilidad, se refleja la seguridad y confianza que emite la entidad a sus clientes. (Pizzo, 2012). Por con siguiente podemos indicar que la calidad en primer grado, es complicada observarla y medirla; en segundo grado sería inconclusa para los directivos de las entidades, debido a que se debe practicar principios, técnicas y mecanismos; y en tercer grado podemos considerar ciertos aspectos como la cultura, estrategias y organización (Cubillos, 2008).

Podemos considerar dentro de sus principios según Ugaz (2012), quien menciona que conste de ocho principios, siendo estos los siguientes: a) Enfoque del cliente, porque depende de sus clientes; b) Liderazgo, debido a que el director de la entidad es quien debe generar organización y orientación a sus servidores; c) Participación de los trabajadores, requiriendo su responsabilidad y compromiso; d) Enfoque baso en procesos, donde se deben identificar los procesos los cuales considerarán si las actividades con enfoque en los clientes; e) Enfoque de sistema para la gestión, para comprender y gestionar los procedimientos interrelacionados a una eficacia y eficiencia de la organización; f) Mejora continua, en las prácticas estratégicas de la organización; g) Enfoque basado en hecho para la toma de decisiones, orientadas a la comparación de datos obtenidos; h) Relaciones recíprocamente beneficiosas con el proveedor, aquí las entidades son interdependientes con el fin de aumentar la creación de valor , como generar en el mercado expectativas y necesidades en los usuarios. Es así que al tener los principios, se maneja un sistema de gestión que permite a la entidad, implantar metodologías, actividades, responsabilidades etc.; para facultar soluciones para obtener objetivos con el fin de conservar un sistema en la gestión, permitiendo encaminar y supervisar a sus entidades u organizaciones (Beltrán, et al., 2009).

Dentro de la calidad podemos tener tres dimensiones, la primera será la gestión de procesos, la cual emplea modelos de gestión de calidad orientado a procesos, estos sirven para la mejora de la organización y el funcionamiento eficaz, donde se gestionan acciones que conllevan a resultados esperados (Cubillos, 2008). Es así

que conlleva a una observación de las funciones de la organización, donde se identifican indicadores que aporten resultados, así como la evaluación de la productividad, para lograr mejoras continuas (Maciá, 2018). Esto supondrá la aplicación a la prestación de servicios, donde se alcanza una operación y reconocimiento para la mejora de la gestión organizacional (Mallar, 2010). Teniendo en cuenta que la gestión por procesos constituye un eje de la normativa ISO:9000 y del sistema de Europa sobre calidad.

La segunda, hace relación a la gestión de resultados, donde se toma un enfoque de gestión en el sector público para la ejecución de estrategias, las cuales han sido determinadas en sus Planes Estratégicos Institucionales (PEI), donde se establecen plazos con tiempos y recursos determinados (Makon, 2018); la cual radicará en instituciones públicas que generan valor público optimizando, cerciorando efectividad, eficacia y eficiencia en el ejercicio y cumplimiento de las metas trazadas, con el fin conseguir objetivos hacia una mejora continua. El objetivo de la gestión de resultados consistirá en: a) Generar una mayor transparencia e imputabilidad en los funcionarios; b) Promover el perfeccionamiento de información; c) Priorizar programas, sub-programas y proyectos, así como los recursos para su ejecución; d) Implementar un marco organizacional para alcanzar las metas respetando las asignaciones presupuestarias; e) Promover un enfoque de gerencia, que determine las funciones de los servidores en la organización del trabajo; entre otros.

La tercera, hace referencia a la evaluación, la cual proviene de la etimología francesa *evaluar*, que significa evaluar, indicar, establecer o apreciar la importancia de las cosas; Maccario (1989), nos indica que la evaluación es el acto que emite un resultado en base a cierta información, por otro lado la evaluación de la calidad es aquella aplicada en organizaciones donde se supervisan actividades, objetivos y medios para alcanzar una calidad de servicio a través de recursos que se han puesto en práctica, enfocándose en los resultados que se obtendrán al analizar las tomas de decisiones.

La prestación de servicios, es considerada como un acumulado de las prestaciones, donde el cliente espera recibir una buena atención o un buen producto que puede

ser brindado por una entidad, enfocándose en los precios, el perfil y la notoriedad de los mismos (Harovitz, 1994); por otro lado, las prestaciones hacen referencia a los aportes financieros por parte de la organización, considerando aumentar los sueldos (Hereda, 2018). Es así como el prestador público debe tener cualidades y empatía con el ciudadano demostrando amabilidad y respeto.

Por otro lado dentro de la prestación de servicios tenemos la satisfacción del usuario, la cual hace referencia complacer una duda o una necesidad, en el ámbito administrativo, haciendo referencia al usuario o cliente, a quien se le satisfacen sus necesidades, brindándose facilidades para una atención eficaz y eficiente, teniendo en cuenta el vínculo que se puede generar entre el servidor y el usuario para poder denominarse al usuario como satisfecho.

La satisfacción cuenta con conductores establecidos por la Normativa Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios, los cuales generarán un gran impacto en los clientes, de tal forma que puedan ser aplicables en los servicios de las entidades públicas de acuerdo a la realidad y las necesidades de los usuarios, los conductores son: a) Trato profesional durante la atención, se relaciona con el servidor al momento de brindar el servicio demostrando empatía y profesionalismo; b) Información, por parte del servidor para comunicarse en lenguaje sencillo; c) Tiempo, la espera que realiza el ciudadano hasta el momento en que es atendido; d) Resultado de la gestión/entrega, es la capacidad de la entidad para brindar un buen servicio desde el momento en que se tiene contacto con el usuario; e) Accesibilidad, se refiere al acceso que brinda el servidor público así como la atención, infraestructura y horarios; f) Confianza, que brinda la entidad a los usuarios al momento de requerir el servicio. (Secretaría General de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2019)

Por otro lado podemos contar con la asesoría personalizada, será el servicio de apoyo para el usuario al momento que va a tener acceso de los recursos de una determinada entidad, donde se le orientará para que pueda realizar búsqueda de información dentro de la misma entidad (Universidad La Gran Colombia, 2020).

Teniendo en cuenta la atención al cliente u usuario, se va a entender como un servicio que se presta para comunicarse con los clientes.

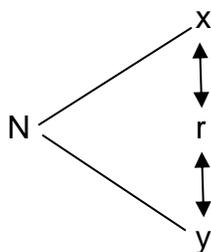
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo: el tipo de investigación a utilizó fue básica con enfoque cuantitativo, que ha permitido medir el grado de correlación de las variables, para luego obtener los resultados donde se pudo ubicar la fuerza de correlación de las variables en estudio. La investigación básica es considerada como una investigación pura o dogmática, que se caracteriza por originarse con el marco teórico, que consta de teorías para incrementar conocimientos científicos (Muntané Relat, 2010).

Diseño de investigación, que se utilizó para el planteamiento de la investigación es de tipo “No experimental”, debido a que se realizó sin la manipulación deliberada de las variables y sólo se contempló fenómenos, según como se han presentado en su contexto natural y para luego ser analizados. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

El diseño de la investigación fue Correlacional al investigar y demostrar la relación entre las variables; fue transversal, debido a que las variables en estudio han sido medidas en una sola unidad de tiempo, graficado de la siguiente forma:



Dónde:

N = Población de trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Tumbes

X = Gestión de la calidad

Y = Prestación de servicios

r = Relación de las variables

La investigación correlacional; es aquella que reconoce la relación entre dos variables, para luego ser cuantificadas y generando relaciones en una y otra (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión de la Calidad

Respecto a la definición conceptual de la variable; la calidad en función al servicio es la consecuencia del procedimiento de evaluación, nombrada en sí como calidad de servicio discernida, en la que el usuario coteja las expectativas la forma de percibir el servicio recibido. Es por ello por lo que la calidad en el servicio se ha transformado en un componente transcendental para las organizaciones a fin de diferenciar sus productos y servicios de la competencia.

Respecto a la definición operacional de esta variable; las actividades y operaciones que se han empleado a fin de medir la variable se han establecido mediante la aplicación de un cuestionario de 20 ítems a los usuarios de la Dirección Regional de Educación de Tumbes. Se define operacionalmente a partir de tres dimensiones: gestión de procesos, gestión de resultados y evaluación.

Variable 2: Prestación de servicios

Respecto a la definición conceptual de la variable; es la atención oportuna a los usuarios que solicitan los servicios a la entidad prestadora de servicios.

Respecto a la definición operacional de esta variable; Las actividades y operaciones que se han empleado a fin de medir la variable se ha establecido a través de la aplicación de un cuestionario de 21 ítems a los usuarios de la Dirección Regional de Educación de Tumbes. Se define operacionalmente a partir de tres dimensiones: asesoría personalizada, atención al usuario, satisfacción del usuario.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población; La investigación realizada ha contenido unidades las cuales han ofrecido datos para su posterior análisis e interpretación de los mismos (Hernández et al., 2014). La población de la investigación se ha conformado por 20 usuarios los cuales se distribuyeron de la siguiente forma:

Tabla 1 Población según sexo

Sexo	Cantidad
Hombres	13
Mujeres	7
TOTAL	20

Fuente: Elaboración propia

Muestra; para Hernández et al. (2014), define la muestra como aquella población de quienes se recoge datos o información, y debe ser simbolizado en la población. La presente investigación se realizó de tipo censal, debido a que la población ha contado con un pequeño grupo (Arias, 2006); es así que se ha trabajado con un promedio de 20 usuarios Dirección Regional de Educación de Tumbes.

Muestreo; Se han aplicado dos cuestionarios según cada variable, donde se han midiendo sus dimensiones, siendo de tipo no probabilístico, donde la muestra abarcó a 20 usuarios los cuales han respondido 41 preguntas según las encuestas aplicadas para medir la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, esto se debe a la crisis de emergencia sanitaria declarada a nivel nacional y por consiguiente se toma en cuenta la pandemia a nivel mundial, las cuales hacen casi imposible trabajar con una muestra mayor, teniéndose en cuenta que los usuarios de la Dirección Regional de Educación son personas adultos mayores.

Unidad de análisis; Las encuestas se aplicaron teniendo en cuenta a 20 usuarios que han acudido a la Dirección Regional de Educación de Tumbes para requerir de los servicios que esta entidad brinda.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El instrumento utilizado dentro de la presente investigación es la encuesta, se ha generado dos encuestas, una para medir la Gestión de la Calidad y la otra para medir la Prestación de Servicios.

El primer cuestionario con referencia a la gestión de la calidad, se desarrolló los ítems de gestión de procesos, gestión de resultados y la evaluación, en base a la

escala de valoración de totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo, donde la validación arrojó un total de 780, siendo considerada en rango como “buena”, cuya estadística de fiabilidad dio un resultado de 0,985 contando con 20 elementos siendo así un total de 100% de los casos procesados.

El segundo cuestionario con relación a la prestación de servicios se desarrolló los ítems de asesoría personalizada, atención al usuario y satisfacción del usuario, en base a la escala de valoración de totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo, cuya validación arrojó un total de 800, siendo considerada de rango “buena”, teniendo una estadística de fiabilidad de 0,945 contando con 21 elementos y un total de 100% de los casos procesados.

3.5. Procedimientos

En el estudio se empleó dos (02) cuestionarios para la recolección de datos, donde se realizó la aplicación del cuestionario a través de medios electrónicos, siendo así el uso del formulario de Google, debido a la epidemia en que nos encontramos a nivel mundial, donde el Perú se encuentra posicionado como unos de los países con mayor índice de contagios, contando con más de 20 mil fallecidos por Covid-19, donde la ciudad de Tumbes ha formado parte de una de las ciudades con mayor índice de contagios y muertes por Covid-19. Teniéndose en cuenta lo antes mencionado, se vuelve a hacer mención que los usuarios de la Dirección Regional de Educación son docentes cesados o jubilados, es decir, personas mayores de 60 años, que pueden tener enfermedades cardiovasculares o respiratorias las cuales los ubican dentro de la población vulnerable, es por ello que se realiza la aplicación de formularios con previa coordinación con sus familiares los cuales les facilitan medios electrónicos y así poder cuidar la salud de las personas adultos mayores. Paso siguiente, se realizó la base de datos de las variables, donde se han obtenido resultados, obteniendo una V de Cramer favorable, a través de la tabulación de la información recogida mediante el uso del programa Excel y para los procedimientos estadísticos el SPSS V.25, de forma que se podrá obtener las conclusiones finales.

3.6. Método de análisis de datos

Ello, a permitido construir la estadística descriptiva e inferencial con tablas y figuras, en base a los datos obtenidos de los cuestionarios sobre gestión calidad y prestación de servicios.

El procedimiento formal para realizar la encuesta a los usuarios de la Dirección Regional de Educación de Tumbes, consistió en una solicitud al Director Regional de dicha entidad gubernamental, se realizándose una explicación sobre los objetivos y alcances de la investigación, el mismo que una vez aceptado, se pudo establecer una fecha aplicar las encuestas.

Se ha tenido en cuenta la aplicación del Coeficiente V de Cramer para poder obtener la correlación entre variables. El coeficiente fue creado por el estadístico sueco Herald Cramer, teniendo una medida estadística basada en Ji cuadrado, usado precisar la fuerza de asociación entre dos o más variables, donde se puede utilizar tablas de 2x2 donde el resultado será Phi, esta se trabaja con variables nominales, donde el resultado del coeficiente varía entre cero y uno (siendo cero un valor nulo de asociación). (Isea et a., 2018)

3.7. Aspectos Éticos

La tesis se desarrolló con el permiso respectivo, en este caso de la Dirección Regional de Educación de Tumbes, quien ha remitido una constancia autorizando la investigación.

Así mismo, los datos obtenidos con los instrumentos de aplicación no han sido alteradas ni manipuladas, ya que, solo de esa manera se ha dado a conocer las conclusiones que reflejaran las variables en estudio. Además, se ha respetado la opinión de la Dirección regional de Educación de Tumbes, teniendo en cuenta las normas, directivas e instrumentos de gestión vigentes.

La investigación ha cumplido con las pautas brindadas por la universidad mediante las guías e información compartida por los docentes. Señalando las fuentes de forma correcta de acuerdo al APA sexta edición. Contando con la autorización de la entidad para la recolección de la información, cuidando el carácter de confidencialidad de los participantes.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados de la variable Gestión de Calidad

Tabla 2 Variable Gestión de Calidad

Detalle	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Gestión de procesos	33%	17%	23%	20%	7%	100%
Gestión de resultados	26%	17%	26%	23%	8%	100%
Evaluación	42%	9%	17%	26%	6%	100%
Total	34%	14%	22%	23%	7%	100%

Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Al analizar los resultados se observó que el 34% se encontró totalmente en desacuerdo, debido a que no creen que se realice un buen proceso (33%) de documentación, ya que no han obtenido resultados (26%) favorables y no creen que se lleve a cabo una evaluación continua (42%); así como el 14% consideró que se encuentra en desacuerdo con los procesos (17%) que se mantienen dentro de la entidad, debido a que estos no han generado un buen resultado (17%) para ellos y no han considerado una evaluación (9%); por otro lado el 22% no se encuentra ni de acuerdo ni desacuerdo tanto con los procesos de documentación (23%), los resultados (26%) que obtienen, así como la evaluación (17%) que esta genera; teniéndose en cuenta que hubo un 23% (de acuerdo) que se encuentra de acuerdo con el proceso (20%) que se lleva para la atención de documentos, los resultados (23%) obtenidos y la evaluación (26%) que han realizado de la gestión de calidad para la mejora; también podemos contar con un 7% que han encontrado totalmente de acuerdo con los procesos (7%) que llevan los documentos, así como los resultados (8%) que obtuvieron y la evaluación (6%) para la mejora.

4.2. Resultado de la variable Prestación de Servicios

Tabla 3 Variable Prestación de Servicios

Detalle	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Asesoría personalizada	31%	57%	6%	6%	0%	100%
Atención al usuario	40%	55%	0%	5%	0%	100%
Satisfacción del usuario	40%	57%	0%	3%	0%	100%
Total	37%	56%	2%	5%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia

Análisis:

De los resultado se han observado que el 37% se ha encontrado totalmente en desacuerdo debido a que muchos usuarios han recibido una pésima asesoría (31%) por parte de la entidad, generando una mala atención al usuario (40%), no obteniendo una satisfacción (40%) de los servicios que se han brindado; teniendo un 57% en desacuerdo, donde los usuarios creen que han recibido una mala asesoría (57%) por la entidad al momento de realizar una solicitud, debido a que en muchas ocasiones no se ha logrado una buena atención al usuario (55%) por la mala atención que brinda el servidor, generando una insatisfacción (57%) al momento de recibir un determinado servicio; donde un 2% considera que no se siente ni acuerdo ni en desacuerdo con la asesoría (6%) que ha brindado la entidad, debido a que no todos los servidores de la entidad brindan una buena atención y han generado usuarios satisfechos como insatisfechos; así hay un 5% que se encuentra de acuerdo con la asesoría (6%) que han recibido al momento de hacer algún pedido o reconocimiento de pago en la entidad, donde los servidores han realizado una atención (5%) adecuada y han logrado satisfacer (3%) las necesidades de los usuarios; por último podemos añadir que la entidad no ha contado con usuarios totalmente de acuerdo con las asesorías que brindan, debido a que no se ha logrado mejorar la atención del usuario, con la finalidad de satisfacer necesidades.

4.3. Correlación de variables

Tabla 4 *Correlación de Variables*

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	2,000	,000
	V de Cramer	1,000	,000
N de casos válidos		20	

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS

Análisis:

Se observa que el valor de Phi el valor equivale a 2 significando que hay relación entre ambas variables debido a que es mayor a 1; y por otro lado contamos con la V de Cramer que arrojó un valor de 1 nos indica la relación entre variables, debido a que valores mayores a 0,30 significa que hay una relación perfecta. Teniendo un total de valor de 20 de casos válidos.

Se obtuvo como resultado que la H_1 : existe relación significativa entre la gestión de la calidad y la prestación de servicios en la Dirección regional de Educación de Tumbes, arrojando un nivel perfecto de significancia entre ambas variables.

V. DISCUSIÓN

Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de calidad y la prestación de servicios en la Dirección Regional de Educación de Tumbes

Los resultados según análisis demuestran que la relación entre las variables arrojó una correlación baja pero perfecta, debido a que según la V de Cramer el valor mayor a 0,30 equivale a una relación perfecta entre variables.

Siendo así que los usuarios de la Dirección Regional de Educación de Tumbes indicaron que esta cuenta con una gestión de calidad baja, debido a que la documentación no cuenta con un proceso debido, así como la prestación de servicios donde los usuarios no se encuentran muy conformes.

Objetivo específico 1: Evaluar la variable gestión de calidad según sus dimensiones en la Dirección Regional de Educación de Tumbes

Según los resultados obtenidos, hemos podido observar que entre las dimensiones de la gestión de calidad teniendo en cuenta el resultado entre totalmente en desacuerdo y totalmente de acuerdo la gestión de procesos, equivale a un 33% (totalmente en desacuerdo) indicaron que los usuarios han considerado que no se cuenta con una gestión de procesos adecuada dentro de la entidad y el 7% (totalmente de acuerdo) consideraron que la entidad si cuenta con una buena gestión de los procesos; por siguiente la gestión de resultados demostraron que el 26% (totalmente en desacuerdo) ha considerado que al no tener un buen proceso, no se podrá obtener resultados para poder evaluar y así realizar mejoras continuas para una buena gestión de calidad, mientras que el 8% (totalmente de acuerdo) han considerado que la entidad si ha obtenido buenos resultados con los procedimientos que se realizan; y por último con relación a la evaluación el 42% (totalmente en desacuerdo) consideraron que no se realiza una evaluación continua de los procesos que se llevan dentro de la entidad, esto conlleva a una deficiencia por parte de la entidad al momento de gestionar los procesos, y el 6% (totalmente de acuerdo) considera que la entidad si realiza evaluaciones para mejora interna de los procesos.

Objetivo específico 2: Evaluar la variable prestación de servicios según sus dimensiones en la Dirección Regional de Educación de Tumbes

Según los resultados obtenidos, con relación a la prestación de servicios consideraremos los resultados de totalmente en desacuerdo y totalmente de acuerdo, donde en la dimensión asesoría personalizada el 31% (totalmente en desacuerdo) de los usuarios no se encuentran muy satisfechos con la asesoría que brinda la entidad debido a que en muchas ocasiones deben asesorarse con abogados particulares para que puedan hacer cumplir un derecho otorgado por ley, siendo así que esto les conlleva aun gasto adicional, teniendo en cuenta que no hay usuarios que se encuentren totalmente de acuerdo con este servicio; mientras que con relación a la atención al usuario el 40% (totalmente en desacuerdo) considera que no han recibido una buena atención por parte de los servidores ya que en muchas oportunidades han sido tratados de una mala forma, considerando que no todos los servidores cuentan con una buena preparación para atender a las personas adultas mayores, mientras que no hemos contado con usuarios totalmente de acuerdo con este servicio; y por último con relación a la satisfacción al usuario el 40% (totalmente en desacuerdo) de usuarios han señalado que al no tener una buena atención esto genera una insatisfacción en ellos, debido a que en muchas ocasiones no se llegan a resolver sus solicitudes en el tiempo debido o esto suele tardar, así como en muchas ocasiones tienen que volver a presentar por segunda oportunidad la solicitud para que esta puedan atender sus necesidades, teniéndose en cuenta que no se han encontrado usuarios totalmente de acuerdo con este servicio.

Esto tiene similitud con la investigación desarrollada por Comeca (2015), denominada “Calidad de atención en el servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios en la Oficina Regional de Osinermig – La Libertad, 2015”, donde se concluyó que la calidad de la atención en un servicio, va a generar una opinión positiva en el ámbito de la satisfacción del usuario.

Asimismo, guarda similitud con la investigación denominada *The Quality of Service and the Satisfaction of the Client in the Reional Directorate od Foreign Trade and Tourism, Pucallpa 2018*, que concluye que existe una relación directa entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente (Bollet et al., 2018).

García (2019), en su investigación sobre *Documentary management and service quality in users if the administration and finance management of the MDBSH 2019*, donde el objetivo es determinar la relación entre gestión documentaria y calidad del servicio, concluye que la gestión documentaria es considerada un 59% bajo, 23% medio y 18% alto, esto se debe a que los trabajadores de dicha entidad desconocen de un mecanismo de soporte documentario.

Bollet et al. (2018), en su investigación denominada *The Quality of Service and the Satisfaction of the Client in the Reional Directorate od Foreign Trade and Tourism, Pucallpa 2018*, cuyo objetivo es determinar la relación entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente, concluye que la relación directa entre ambas calidad del servicio y satisfacción del cliente con un resultado, la fiabilidad del servicio y satisfacción del cliente, la respuesta del servicio y satisfacción del cliente, la relación entre seguridad del servicio y satisfacción del cliente, la empatía del servicio y la satisfacción cliente, y por último elementos tangibles del servicio y satisfacción del cliente con.

Gutierrez (2019), en su investigación denominada *The quality of municipal management and citizen participation in the Municipality is the distric of Virú, La Libertad 2019*, cuyo objetivo es calcular la relación que existe entre la calidad de la gestión municipal y la participación ciudadana dentro del contexto regional de la libertad, concluye la fuerte relación entre las variables obteniendo un coeficiente correlacional de 0,616.

VI. CONCLUSIONES

1. Con relación a la evaluación de las dimensiones de la gestión de calidad, hemos obtenido que la gestión de procesos, la gestión de resultados y la evaluación es una forma de trabajar la gestión de calidad donde arrojan que el mayor índice está en totalmente en desacuerdo con un 34% con relación a la gestión de calidad brindada por la Dirección Regional de Educación de Tumbes, mientras que un 7% se encuentra en totalmente de acuerdo.
2. Con relación a la evaluación de las dimensiones de la prestación de servicios, hemos llegado a la conclusión que las dimensiones trabajan de forma articulada, donde la asesoría personalizada, la atención al usuario y la satisfacción del usuario influyen mucho donde el 37% se encuentra en totalmente en desacuerdo con los servicios brindados por la Dirección Regional de Educación de Tumbes, debido a que en muchas ocasiones sus necesidades no atendidas y sus dudas no son han sido resueltas durante el tiempo requerido, mientras que no se han encontrado usuarios totalmente de acuerdo con el servicio.
3. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos se concluye que la gestión de calidad que se lleva dentro de la Dirección Regional de Educación de Tumbes, cuenta con un índice bajo, debido a que no se lleva a cabo un procedimiento para que se evalúe la gestión de los procesos internos en la atención de la documentación.
4. Asimismo, se ha concluido en la variable prestación de servicios tiene un índice bajo dentro de la Dirección Regional de Educación de Tumbes, donde los usuarios no se encuentran totalmente de acuerdo con el tipo de servicio que se brinda.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al director de la Dirección Regional de Tumbes, que realice una mejora en la gestión de la calidad de los procesos, donde puede gestionar un plan para la atención de los documentos respetando los plazos según ley.

se recomiendo al director de la entidad, que tenga una comunicación continua con los jefes de las áreas de asesoría jurídica y encargado de trámite documentario para realizar una evaluación del plan que se implemente, para luego evaluar los resultados que se obtengan, de tal forma que se llegue a realizar mejoras continuas en sus procesos, generando una mejor gestión de la calidad interna de la entidad.

Se recomienda al director de la entidad, que se realice una capacitación a los servidores con relación a la atención al usuario, para que estos no sientan inseguridad al momento de realizar alguna solicitud o al momento de realizar consultar con respecto a una necesidad.

se recomienda al jefe de asesoría jurídica que realice un plan de asesoramiento para los usuarios tomando en cuentas las necesidades que se requieran, donde se les explique las formas de procedimientos para que se puedan reconocer los derechos otorgados por ley y mantenerlos informados de los cambios constantes de ley.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*. Caracas, VENEZUELA : Episteme.
- Becerra Lois, F. Á., Andrade Orbe, A. M., & Díaz Gispert, L. I. (2019). Quality management system for search process: University Otavalo, Ecuador. *Revista Actualidades Investigativas en Educación* , 1 - 32.
- Beltrán, J., Carmona, M., Carrasco, R., Rivas, M., & Tejedor, F. (2009). Guía para una gestión basada en procesos. Andaluz, España: Centro Andaluz.
- Bollet Ramírez, F., Oyola Cuellar, S. B., & Ferrari Fernández , F. E. (2018). *The Quality of Service and the Satisfaction of the Client in the Regional Directorate of Foreign Trade and Tourism, Pucallpa 2018*. Pucallpa, Perú: Universidad Privada de Pucallpa.
- Buitrago Escobar, A. M., & Florez Valverde, B. D. (2019). *The Service Provision Contract Against The Decent Labor Concept of the Ilo in Colombia: A study from the Theory of Labor Market Segmentation*. Colombia: Universidad de Alcalá/Instituto Universitario de Investigación en Estudios Latinoamericanos (IELAT).
- Caraza, M. (2015). Los estándares de calidad en la prestación de los servicios públicos y su incidencia en la responsabilidad de la administración. Sevilla, España: Universidad de Sevilla. Obtenido de <https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/27026/Tesis>
- Castañeda, V. (2015). La importancia de la calidad en la aplicación de la gestión basada en los resultados. *XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*. Lima: CLAD.

- Comeca, J. (2015). Calidad de atención en el servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios en la Oficina Regional de Osinerming - la Libertad, 2015. La Libertad, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Cóndor Mateo, J. L. (2018). *service quality management and user satisfaction at the Hospital of support - Junín, 2018*. Perú: Universidad César Vallejo.
- Coronel, C. (2016). Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant pizza hut en el centro comercial megaplaza lima. Lima: Universidad Señor de Sipán.
- Cubillos, M. (2008). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista Universidad de la Salle*, 80-99.
- Definiciónabc.com. (julio de 2020). *Definiciónabc.com*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/economia/atencion-al-cliente.php>
- Delahoz Dominguez, E. J., Fontalvo, T. J., & Fontalvo, O. M. (2020). *Evaluation of service quality by means of six sigma in a center of documentary attention in a university*. Barranquilla, Colombia: Formación Universitaria.
- Fontalvo, H., & Vergara S. J. C. (2010). La Gestión de la Calidad en los Servicios. España: Eumed-Universidad de Malaga.
- García Navarro, L. (2019). *Documentary management and service quality in users if the administration and finance management of the MDBSH 2019*. Tarapoto, Perú: Universidad César Vallejo.
- García, H. (2016). propuesta de indicadores de calidad del servicio al cliente en una empresa manufacturera. México: Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas.
- Gutierrez Aranda, M. E. (2019). *The Quality of Municipal Management and Citizen Participation in the Municipality of the Distric of Virú, La Libertad 2019*. La Libertad: Universidad César Vallejo.

- Hereda, V. (02 de 05 de 2018). *Servicios y prestaciones*. Obtenido de http://ual.dyndns.org/Biblioteca/Admon_Recursos_Humanos/Pdf/Unidad_13.pdf
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación Sexta Edición*. Distrito Federal, México: Mc. Graw Hill.
- Horovitz, J. (1994). *La satisfacción total del cliente*. Cali, Colombia: Mc Graw-Hill.
- Isea, R., Ojeda, V., Fernandez, J., Gutierrez, A., & Salazar, V. (Junio de 2018). *Universidad Central de Venezuela*. Obtenido de <https://mariafatimadossantosestadistica1.files.wordpress.com/2018/06/coeficientes-v-de-cramer-y-c-de-pearson.pdf>
- Julcarima Isla, E. (2017). *Satisfacción del cliente respecto al proceso de distribución de las empresas de consumo masivo de Lima Sur*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Juran, J. (1990). *Juran y la planificación para la calidad*. España: Diaz de santos.
- Juran, J. (1990). *Juran y la planificación para la calidad*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Kaplan, S., & Norton, P. (2009). *El cuadro de mando integral*. Madrid, España: Gestión 200.
- León Ramentol, C. C., Menéndez Cabezas, C. A., Rodríguez Socarrás, I. P., López Estrada, B., García González, M. C., & Fernández Torres, S. (2018). *Importance of a quality management system at the university of medical sciences*. Cuba: Rev. Arch Med Camagúey vol22.
- Liza Soriano de Silva, C., & Siancas Ascoy, C. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo*. Tujillo: Universida Privada del Norte.

- Maccario, B. (1989). Teoría y práctica de la evaluación de las actividades físicas y deportivas. Buenos Aires, Argentina: Lidium.
- Machín Hernández, M. M., Sánchez Vignau, B. S., & López Rodríguez, M. (2019). *Analyses and Projections of Public Service Management in Territories*. La Habana, Cuba: Escuela Superior de Cuadros del Estado y del Gobierno.
- Maciá, L. (2018). Gestión de la calidad: Gestión por procesos. España: RUA.
- Makon, M. (2018). La gestión por resultados y el presupuesto. *Políticas presupuestaria y gestión por resultados en América Latina y El Caribe*, 4-45. Obtenido de Políticas presupuestarias y gestión por resultados en América Latina y el Caribe.
- Mallar, M. (2010). *La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente*. Obtenido de Visión Futuro: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-870820100004&lng=es&tng=es
- Mas, M., Torre, I., & Lasaca, C. (s.f.). *Gestión de la calidad*. Obtenido de Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria: <https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/fhtomo1/cap14.pdf>
- Muntané Relat, J. (2010). Introducción a la Investigación Básica. *RAPD - VOL 33 N° 3 Mayo a Junio*, 221.
- Murrieta Saavedra, Y. A., Ochoa Avila, E., & Carballo Mendívil, B. (2020). Una Reflexión Crítica de los Sistemas de Gestión de Calidad: Ventajas y Desventajas. *En-Contexto*.
- Pizzo, M. (2012). Como servir con excelencia. Madrid, España: Academia Española.
- Real Academia Española*. (2016).
- Ríos Mendoza, H. K., & Sajona Riquett, J. (2019). *Relationship between teaching well-being and quality management systems*. Barranquilla, Colombia: Universidad de la Costa/ Facultad de Humanidades.

- Rojas, L., Bejarano, L., & Marín, C. (2016). Análisis de las estructuras de gestión del servicio en empresas del sector de servicios. Medellín, Colombia: Universidad EAFIT.
- Sangüesa , M., Mateo , R., & Ilzarbe , L. (2006). Teoría y Práctica de la Calidad. Madrid: Thomsom Ediciones Paraninfo.
- Secretaría General de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. (2019). *Normativa Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios*. Lima: Secretaría de Gestión Pública.
- Setó, D. (2004). De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Silva Ordoñez, I., Jiménez Silva, W., Santamaría Freire, E., & Villalba Miranda, R. (2019). Quality in the Service as a Planning tool in Companies in the Tertiary Sector. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 83 - 95.
- Tonato, B. (2016). La calidad del servicio público en el Ecuador: Caso centro de atención universal del IESS del Distrito Metropolitano de Quito. Quito, Ecuador: Universidad de Quito.
- Troncoso Soto, N. Y., López Palacios, L. M., Rodríguez Henao, J. C., Londoño Granda , E., & Bermúdez-Hernández, J. (2018). *Quality in the provision of health services in IPS Ophthalmologicals of the city of Medellin 2018*. Medellín, Colombia: Institución Universitaria Escolme .
- Ugarte, J. (Enero - Diciembre de 2015). New Strategy for Quality Management: Service Charters. Lima, Perú: Universidad Nacional de Ingeniería.
- Ugaz, L. (2012). Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías. Lima, Perú: Pontífica Universidad Católica de Tolima.

Universidad La Gran Colombia. (2020). Obtenido de <https://www.ugc.edu.co/sede/bogota/index.php/servicios-bibliotecarios/asesoria-personalizada-y-especializada>

Uribe, M. (2011). Los sistemas de gestión de la calidad - el enfoque teórico y la aplicación empresarial. Tolima, Colombia: Universidad de Tolima.

Viera Salgado, C. M. (2019). *Modelo de Gestión de Calidad para la Dirección Administrativa de la Presidencia de la República del Ecuador*. Quito, Ecuador: Universidad Tecnológica Israel.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gestión de Calidad (V. 1)	<p>Se define como aquella gestión o procedimiento de hacer bien las cosas, generando ventaja competitiva entre más organizaciones (Cubillos, 2008).</p>	<p>Las actividades y operaciones se emplean para medir la variable mediante cuestionario de 20 ítems aplicados a los trabajadores y usuarios de la DRET.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de procesos. - Gestión de resultados. - Evaluación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Procesos administrativos y documentación de gestión - Liderazgo y mejora continua - Presupuesto por resultados. - Recursos humanos capacitados - Desempeño laboral - Recursos del Estado utilizados - Políticas Públicas - Simplificación administrativa - Organización institucional. 	<p>Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni en desacuerdo ni en acuerdo y totalmente de acuerdo</p>

<p>Prestación de Servicios (V. 2)</p>	<p>Se le puede denominar como aquella atención brindada a los usuarios que requieran de los servicios de una determinada entidad.</p>	<p>Las operaciones se emplearán para medir la variable mediante un cuestionario de 21 ítems, aplicados a los trabajadores y usuarios de la DRE – Tumbes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Asesoría personalizada - Atención al usuario - Satisfacción del usuario 	<ul style="list-style-type: none"> - Acceso a la información - Respeto - Compromiso del servidor - Proactividad - Confianza - Expectativa - Dinamismo - Resolución del problema - Cordialidad - Efectividad - Relación Interpersonal 	<p>Cuestionario</p>
--	---	--	---	---	---------------------

Anexo 2: Instrumento de recolección de variables

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Gestión de la calidad y la prestación de servicios en la Dirección Regional de Educación de Tumbes, 2020

INSTRUCCIONES

Estimado(a) servidor público, el presente cuestionario es para la realización de un trabajo de investigación. Mucho agradeceré responder con la mayor veracidad y objetividad posible, marcando con una (x), la respuesta que considere conveniente. De antemano le agradecemos su colaboración.

La valoración de cada ítem es la siguiente:

Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	1	2	3	4	5
GESTIÓN DE PROCESOS						
1	Considera usted que la Dirección Regional, posee un mapeo de procesos, estrategias, operativo o misionales y de apoyo o soporte.					
2	Considera usted que la Dirección Regional cumple el rol establecido por los documentos de gestión que posee (ROF, CAP, MAPRO, etc.)					
3	Considera usted que la Dirección Regional dirige, controla y supervisa las actividades administrativas, operativas y técnicas de los órganos y/o unidades orgánicas.					
4	Considera usted que la Dirección Regional controla que se formulen dentro de los plazos previstos, los documentos de gestión, para presentarlos ante las instancias correspondientes técnico normativo.					
5	Considera usted que la Dirección Regional, propone procedimientos para la mejora y la modernización de la gestión de los servicios que presta a los usuarios.					
6	Considera usted que la Dirección Regional promueve y coordina acciones de coordinación y estrategias de mejora continua con las diferentes unidades orgánicas.					
GESTIÓN DE RESULTADOS						
7	Considera usted que la Dirección Regional controla que se formulen dentro de los plazos previstos, la información presupuestaria financiera, para presentarlos antes las instancias correspondientes.					

8	Considera usted que la Dirección Regional monitorea, supervisa y evalúa la ejecución presupuestaria y financiera institucional en coordinación con la Oficina Regional de Administración, de acuerdo con las normas legales.					
9	Considera usted que la Dirección Regional vela por el cumplimiento de las actividades y de la calidad en la prestación de los servicios públicos que brinda a través de sus unidades orgánicas.					
10	Considera usted que la Dirección Regional define indicadores de gestión que permitan evaluar el avance que se logre en el desempeño de la unidad orgánica.					
11	Considera usted que la Dirección Regional cuenta con profesionales capacitados para ejercer las funciones que el órgano ejecutivo les otorga.					
12	Considera usted que la Dirección Regional evalúa al personal en función a su desempeño y promueve acciones de interrelación para el logro de la eficiencia.					
13	Considera usted que la Dirección Regional, coordina y supervisa la ejecución de los planes, programas y proyectos; asegurando su cumplimiento.					
EVALUACIÓN						
14	Considera usted que la Dirección Regional monitorea y supervisa la formulación de los planes, programas y proyectos, para presentarlos al Gobernador Regional para el trámite correspondiente.					
15	Considera usted que la Dirección Regional evalúa la implementación de estrategias y políticas, para el fomento de la participación ciudadana.					
16	Considera usted que la Dirección Regional evalúa el cumplimiento del Plan de Desarrollo Regional Concertado, Plan Estratégico Institucional y Plan operativo Institucional.					
17	Considera usted que la Dirección Regional vela por el cumplimiento de las actividades y la calidad en la prestación de los servicios públicos que brinda.					
18	Considera usted que la Dirección Regional plantea, promueve y revisa las estrategias para disminuir procesos administrativos y así optimizar los tiempos.					
19	Considera usted que la Dirección Regional participa en el Directorio Regional y ejecuta los acuerdos tomados en las sesiones correspondientes.					
20	Considera usted que la Dirección Regional posee un grado de comunicación efectiva con las unidades orgánicas respecto a su organigrama.					

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Gestión de la calidad y la prestación de servicios en la Dirección Regional de Educación de Tumbes, 2019

INSTRUCCIONES

Estimado(a) servidor público, el presente cuestionario es para la realización de un trabajo de investigación. Mucho agradeceré responder con la mayor veracidad y objetividad posible, marcando con una (x), la respuesta que considere conveniente. De antemano le agradecemos su colaboración.

La valoración de cada ítem es la siguiente:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	1	2	3	4	5
ASESORÍA PERSONALIZADA						
1	Considera usted que la Dirección Regional cumple con el deber de brindar la información pública de acuerdo con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.					
2	Considera usted que la Dirección regional permite a las personas solicitantes el acceso directo y de manera inmediata a la información pública durante las horas de atención al público.					
3	Considera usted que la Dirección Regional mantiene la comunicación con el usuario de manera aturada y con respeto.					
4	Considera usted que la Dirección Regional emplea el uso de los valores frente a situaciones de conflictos.					
5	Considera usted que la Dirección Regional cumplen con los acuerdos o requerimientos solicitados por los usuarios.					
6	Considera usted que la Dirección Regional vigila el compromiso de las unidades orgánicas para el cumplimiento de los acuerdo o requerimientos solicitado por los usuarios.					
7	Considera usted que la Dirección Regional maneja las situaciones con eficiencia proponiendo soluciones inmediatas.					
ATENCIÓN AL USUARIO						
8	Considera usted que la Dirección Regional genera confiabilidad en los usuarios que son atendidas.					
9	Considera usted que la Dirección Regional usa mecanismos para solucionar los requerimientos de los usuarios.					

10	Considera usted que la Dirección Regional genera una máxima confianza a través de una prestación de servicios elevada.					
11	Considera usted que la Dirección Regional busca mejorar la calidad de atención al ciudadano.					
12	Considera usted que la Dirección Regional posee la capacidad innovadora con prontitud, diligencia y energía.					
13	Considera usted que la Dirección Regional gestiona eficientemente o resuelve conflictos en el momento oportuno.					
14	Considera usted que la Dirección Regional genera un clima de confianza y de percepción positiva a los usuarios.					
15	Considera usted que la Dirección regional genera confiabilidad en los usuarios que son atendidos.					
SATISFACCIÓN DEL USUARIO						
16	Considera usted que la Dirección Regional realiza la atención a los usuarios con amabilidad, simpatía y tolerancia.					
17	Considera usted que la Dirección Regional frente a las situaciones adversas, actúa con mesura para llegar a un acuerdo.					
18	Considera usted que la Dirección Regional posee la capacidad para conseguir la satisfacción del usuario.					
19	Considera usted que la Dirección Regional actúa con eficiencia y eficacia para que los usuarios no vuelvan a solicitar la repetición del requerimiento de servicio.					
20	Considera usted que la Dirección Regional posee una comunicación óptima y fluida que permite el logro del entendimiento del usuario.					
21	Considera usted que la Dirección Regional posee habilidades para tomar decisiones a favor de lograr soluciones a corto plazo.					

Anexo 3: Autorización de aplicación de instrumentos

 DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TUMBES

 PERÚ Ministerio de Educación

 GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES

Año de la Universalización de la Salud

Tumbes,

OFICIO N° 980 -2020/GOB.REG TUMBES-DRET-PER-D

Señora:
Dr. Mercedes, COLLAZOS ALARCON
JEFE DE LA UNIDAD DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO DE TRUJILLO.-

ASUNTO : ACEPTACIÓN PARA REALIZAR DE PROYECTO DE TESIS
REF : Carta de fecha 16 de junio del 2020

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, para saludarla cordialmente y a la vez en atención a la carta de fecha 16 de junio del 2020, emitida por su Despacho, mediante la cual se solicita apoyo a doña: **LLUNCOR MIÑAN, Zulenka Solange**; para desarrollar la aplicación del Proyecto de Tesis que titula "**Gestión de la Calidad y la Prestación de Servicios en la Dirección Regional de Educación de Tumbes**"; la cual desarrollara en esta Sede Institucional.

Motivo por el cual se está remitiendo la presente, **aceptando la realización de dicho proyecto de tesis**, en esta Dirección Regional de Educación de Tumbes.

Sin otro particular propicia es la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente:

DRET(e)/FYVT
C.C./Arch

 GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
Prof. Fany Toli Vizcarra Tinete
DIRECTORA (E) REGIONAL DE EDUCACIÓN TUMBES

Doc: 894278
Reg: 768001

Dirección Regional de Educación Tumbes, Dinamizando la Visión de una Excelente Educación

 522845 523391  9608744  072-524786  Email: dretumbes@tum.minedu.gob.pe