



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA

TESIS

GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA MEJORAR EL
SERVICIO DE LA GERENCIA REGIONAL DE
EDUCACIÓN – LAMBAYEQUE, 2020

Para optar el título profesional de licenciado en Administración
Pública

Autora:

Bach. Zentner Alva Onelia Julia Mercedes

ID ORCID: 0000-0001-8726-6941

Asesor:

Mg. Reyes Reyes Carla Angélica

ID ORCID: 0000-0002-7333-383X

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel - Perú

2021

Aprobación del jurado

Tesis

Gestión de calidad para la mejora del servicio de la Gerencia Regional de Educación, Lambayeque

Aprobación de informe de investigación

Asesor(a) _____

Mg. Reyes Reyes Carla Angélica

Presidente (a) _____

Nombre Completo Firma

Secretario (a) _____

Nombre Completo Firma

Vocal _____

Nombre Completo Firma

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a mis padres y familiares por apoyarme en este objetivo académico ya que, siempre me impulsaron a seguir adelante en mi vida profesional.

Zentner Alva Onelia Julia Mercedes

Agradecimiento

Agradezco a mis docentes y a la Universidad Señor de Sipán por brindarme la oportunidad y apoyo de culminar mi carrera profesional.

Zentner Alva Onelia Julia Mercedes

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo conocer la calidad en los diferentes servicios que brinda la gerencia regional de educación Lambayeque, información que es estudiada para el aporte de una propuesta de sistema de gestión de calidad para mejorar el servicio. En la investigación se aplicó una encuesta de 21 preguntas a los 105 colaboradores del nivel operativo, para su medición, y valoración se trabajó con 3 niveles: bueno, regular, malo. Con los resultados obtenidos de las encuestas basándose en el modelo SERVQUAL se elaboró la propuesta de mejora de la calidad de servicio, resultados en la cual: Se ha llegado a identificar la situación actual de la gestión de calidad en la gerencia regional de educación obteniendo indicadores regulares, puesto que los resultados arrojan niveles medios en las dimensiones: elementos tangibles, empatía, seguridad, responsabilidad y confiabilidad, donde la variable calidad de servicio es de un 66% en el nivel medio, 26% nivel bajo y sólo un 6.7% nivel alto. Es decir que la Institución no cuenta con un sistema de gestión de calidad que ayude a mejorar la calidad de servicio que se brinda. Ya que, para mejorar la calidad de servicio de la gerencia regional de educación, mediante la aplicación de la propuesta de un diseño de un sistema de gestión de calidad se tendrá en cuenta la Planeación estratégica, Acuerdo y desarrollo, Enlace con usuarios y Prestación de los servicios.

Palabras clave: Gestión de calidad, Mejora del servicio, Servicios Gerenciales

Abstract

The present research aims to know the quality in the different services provided by the Lambayeque regional education management, information that is studied for the report of a quality management system proposal to improve the service. In the research, a survey of 21 questions was applied to the 105 employees of the operational level, for its measurement, and evaluation, we worked with 3 levels: good, regular, bad. With the results obtained from the repeated surveys in the SERVQUAL model, the service quality improvement proposal was elaborated, results in which: The current situation of quality management in the regional education management has been identified obtaining regular indicators, since the results show medium levels in the dimensions: tangible elements, empathy, security, responsibility and reliability, where the quality of service variable is 66% in the medium level, 26% low level and only 6.7% high level. In other words, the Institution does not have a quality management system that helps to improve the quality of service provided. Since, to improve the quality of service of the regional education management, through the application of the proposal of a design of a quality management system, the Strategic Planning, Agreement and development, Liaison with users and Provision of services

Key words: Quality management, Service improvement, Management Services

Índice

Aprobación del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1. Realidad Problemática.....	9
1.2. Antecedentes de estudio.....	14
1.3. Teorías Relacionadas al Tema.....	21
1.4. Formulación del problema.....	34
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	34
1.6. Hipótesis.....	34
1.7. Objetivos.....	35
1.7.1. Objetivo general.....	35
1.7.2. Objetivos específicos.....	35
II. MATERIAL Y METODO.....	35
2.1. Tipo y Diseño de investigación.....	35
2.2. Población y Muestra.....	36
2.3. Variables, Operacionalización.....	37
2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos, Validez y Confiabilidad.....	39
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	39
2.6. Aspectos Éticos:.....	40
2.7. Criterio de rigor científico.....	40
III. RESULTADOS.....	41
3.1. Resultados en tablas y figuras.....	41
3.2. Discusión de resultados.....	47
3.3. Aporte Práctico, Propuesta.....	50
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	60
4.1. Conclusiones.....	60
4.2. Recomendaciones.....	61
REFERENCIA.....	62
ANEXOS.....	67

Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de variables: Calidad de Servicio	38
Tabla 2: Técnica e instrumento de recolección de datos.....	39
Tabla 3: Estadístico de fiabilidad	39
Tabla 4: Dimensión: Elementos tangibles (Agrupada)	41
Tabla 5: Dimensión Empatía (Agrupada)	42
Tabla 6: Dimensión: Seguridad (Agrupada).....	43
Tabla 7: Dimensión: Responsabilidad (Agrupada).....	44
Tabla 8: Dimensión: Confiabilidad (Agrupada)	45
Tabla 9: Variable Total: Calidad de Servicio (Agrupada)	46
Tabla 10: Propuesta – Planeamiento estratégica	54
Tabla 11: Propuesta – Acuerdo y Desarrollo	55
Tabla 12: Propuesta – Enlace con los usuarios	56
Tabla 13: Propuesta – Prestación de los Servicios.....	57
Tabla 14: Propuesta – Presupuesto Total	58
Tabla 15: Propuesta – Cronograma de Actividades	59

Índice de Figuras

Figura 1: Calidad Total de Gestión de Servicios	33
Figura 2: Elementos tangibles (Agrupada).....	41
Figura 3: Empatía (Agrupada)	42
Figura 4: Seguridad (Agrupada).....	43
Figura 5: Responsabilidad (Agrupada)	44
Figura 6: Confiabilidad (Agrupada).....	45
Figura 7: Calidad de Servicio (Agrupada)	46

I. INTRODUCCIÓN.

1.1. Realidad Problemática

Nivel Internacional

La principal preocupación de la mayoría de los países en la actualidad es mantener, mejorar y asegurar la calidad de la educación, con enormes esfuerzos para lograr una adecuada definición, medición y evaluación. Esto se logra mediante la inclusión de reconocidos sistemas institucionales de evaluación y acreditación, cuyo objetivo es ayudar a mejorar la eficacia y la eficiencia académicas.

El problema central de la educación latinoamericana es la calidad de la educación. Al mismo tiempo, se comparte la preocupación por encontrar elementos de juicio que permitan garantizarlo, es decir, tener en cuenta la teoría y la práctica de la evaluación como elemento fundamental para garantizarlo. La evaluación no es una moda en la política de desarrollo institucional y científico, sino un instrumento educativo y de planificación que se espera sea permanente (Cevallos Becerra, 2014).

En Argentina, Buenos Aires, podemos ver la era actual como un período de discontinuidad histórica en el papel que juegan la información, el conocimiento y la tecnología en la capacidad productiva de la sociedad. Aunque siempre presente, el surgimiento de un nuevo paradigma tecnológico que gira en torno a las nuevas tecnologías de la información cada vez más potentes y flexibles hace que la propia información sea producto del proceso. productiva, que afecta a todos los ámbitos de la actividad humana. Ambas razones hacen de la educación uno de los elementos decisivos para hacer un uso óptimo de los procesos de globalización. Y ambos requieren la configuración de sistemas educativos que sean extremadamente flexibles y adaptables a los requisitos y contextos que cambian rápidamente. Incluso es posible que gracias a las ventajas de las redes, la globalización contribuya al desarrollo cuantitativo y cualitativo de la educación y ponga los productos y servicios educativos a disposición de mayores grupos de población, algunos de los cuales complementan el trabajo de los métodos

educativos tradicionales. Enseñar y, en parte, también abrirá nuevos caminos. La educación puede convertirse en la industria del conocimiento con mayor potencial de crecimiento en tan solo unos años (Rodríguez-Mena García, 2015).

En Colombia, Bogotá, se extrae información sobre problemas que se evidencian en las instituciones educativas dada la calidad de la educación, la implementación de sistemas de gestión y evaluación, y se destacan preguntas de varios autores que utilizan el tema con cuidado y apoyan parte de la investigación de andamiaje actual: "El sistema educativo tiene errores de articulación, es rígido, con problemas de congruencia y desigualdades. También se encuentra que la mala calidad se debe a factores como falta de recursos, mala evaluación y rendición de cuentas" (Yzaguirre, 2005, p. 423); "Algunas instituciones certificadas se quejan del proceso de certificación, los costos y el tiempo requerido para implementar la norma, que resulta engorroso debido a su adecuación al proceso a certificarse" (Díaz, 2013, p.191). "¿Cómo pueden los países asignar recursos escasos en sus sistemas educativos al tiempo que garantizan la máxima eficiencia?" Álvaro y sus colegas (citado por López, 2006, p. 110); y (López, 2010) señala la existencia de tres factores que afectan adversamente la gestión de las organizaciones educativas y afectan sus resultados: 1) Falta de liderazgo efectivo en quienes dirigen estas organizaciones. 2) Falta de conocimiento de las herramientas de gestión modernas. 3) Fuerte cultura organizacional con gran resistencia al cambio organizacional (Bernal Suarez, 2015).

En Cuba, la gestión de una escuela y la creación de procesos calificados en la comunidad educativa como directores, docentes, padres, alumnos, servicios generales y sociedad, requiere competencias más especializadas en las materias que dirigen esas instituciones. Dichos requisitos implican experiencia con procesos cognitivos de mayor dificultad, teniendo en cuenta, entre otros, aspectos como interrelaciones, liderazgo, conocimientos, procedimientos pedagógicos, abordando aspectos legales, económicos y tecnológicos que condicionan la situación humana. en las relaciones de estas instituciones. La complejidad de este "deber" conduce a un binomio de gestión escolar, que para muchos profesionales

es un constructo polisémico. Sin embargo, con el tiempo y el conocimiento de los académicos de administración escolar, ha sido posible llegar a una explicación que es consistente con este término. La gestión es el todo ya que formula procesos teóricos y prácticos para promover la mejora continua de la calidad, equidad y pertinencia de la educación, mientras que la administración es parte del todo, que tiene que ver con la gestión y uso de los recursos. significa medio. De ahí que se concluya que la buena gestión requiere un buen esquema de gobernanza, es decir, la buena gobernanza es un eje fundamental de la buena gestión. La administración se convierte en una instalación de apoyo constante que atiende las necesidades de la gestión educativa. También se ha intentado generar una explicación aceptable de lo que se entiende por calidad educativa como parte integral del proceso de gestión educativa (García C et al., 2018).

El Espectador (2017) Publico un artículo titulado "Insatisfacción con el servicio, razón por la que los viajeros dejan de visitar Cartagena". Informa que la ciudad de Cartagena de Indias es un lugar donde los turistas extranjeros se refieren con mayor frecuencia a visitar Colombia y que casi siempre está en el ranking de los mejores destinos de viaje a conocer, pero sus visitas disminuyen porque son de la Opinión que el precio es muy alto en comparación con el tratamiento y los servicios que reciben. No existe correspondencia entre costos y beneficios. Se dice que Cartagena es cara para los turistas porque la gente siente que lo que están pagando no es el servicio que ofrecen, lo que se supone que mejora su atención al cliente para mantener el turismo en marcha.

A Nivel Nacional

Hoy, en el mundo en general y en el Perú, la educación inicial tiene un importante reconocimiento que ha llevado a una revisión de la política de infancia en las últimas décadas, cuando el servicio también se ha diversificado mucho por su expansión a todos los contextos socioculturales que lo requieren, implica que las instituciones educativas El primero El 4o nivel enfrenta la creciente desafío de mejorar la calidad del servicio educativo ofrecido a sus usuarios directos

(estudiantes) y usuarios indirectos (padres, comunidad) (Esquivel & Huamani, 2016).

En la región de Cusco existen actualmente 5.546 instituciones de EWC (Educación Básica Regular), de las cuales 889 están ubicadas en la provincia de Cusco, 545 en el nivel inicial, 211 en el nivel primario y 133 en el nivel secundario. De las 889 instituciones educativas de la provincia de Cusco, 393 son de propiedad privada; Se dividen en: 200 en el nivel inicial, 107 en el nivel primario y 86 en el nivel secundario. Existen 375 establecimientos educativos EWC en el área metropolitana, distribuidos de la siguiente manera: 187 en el primer nivel, 104 en el nivel primario y 84 en el nivel secundario, y en el distrito de San Sebastián hay 45 instituciones educativas del nivel inicial. (MINEDU, 2013).

En Huacho, Perú la realidad educativa actual no es ajena a los constantes cambios que se están viviendo a nivel mundial, también se hace necesario cambiar los estereotipos que se tenían de la educación basada en el memorismo y la recepción de conocimientos de forma pasiva, ahora se vive una realidad distinta donde las tecnologías de la información han invadido nuestras vidas y la de los estudiantes y hay que ir a la vanguardia con estos y muchos otros cambios y necesidades. El gobierno a través del Ministerio de Educación viene implementando progresivamente cambios en el ámbito educativo relacionados con adquirir una educación de calidad y que sea accesible a todos los peruanos, sin embargo la tarea es ardua y demanda mucho esfuerzo por parte de quienes tienen en sus manos la educación como son los directivos de las diferentes instituciones educativas en el país, los docentes, los padres de familia, los estudiantes y toda la comunidad en general comprometida con el tema de la educación (Salazar et al., 2018).

En el Perú, la educación es un "sistema complejo", es decir, un sistema en el que hay diversidad en el todo o unidad, lo que significa que la unidad o todo es la síntesis de varias determinaciones. Un sistema complejo se caracteriza por el hecho de que contiene varios subsistemas fuertemente conectados.

La educación es una realidad compleja en sí misma ya que afecta a todo el ser humano, una entidad compleja y multidimensional. Por lo tanto, si es difícil especificar el resultado de la capacitación, no debería sorprender que sea difícil establecer métodos y criterios para determinar el nivel de calidad.

Existen diferencias notables entre ideas o conceptos de lo que debería ser la educación. El resultado son discrepancias en las metas u objetivos a alcanzar y en los procesos a realizar. Por tanto, no disponemos de una teoría suficientemente consolidada para explicar la eficacia en educación. (Bodero, 2015).

Ochoa (2018) Se publicó un artículo publicado para el Diario Gestión titulado Un 67% de clientes se aleja de un servicio por mala atención, Informa que al brindar un servicio bueno de calidad en la atención al cliente nos garantizara un consumidor si o si volverá a realizar una compra o adquirir un servicio, si sucede todo lo contrario perderíamos al consumidor, es así que el 67% de consumidores afirman que ya no regresan si vivieran una experiencia mala con trato del servicio dado, por otra parte el 60% exigirían libro de reclamaciones , en la mayoría de empresas del sector retail no se ve el cambio de mejora de sus procesos en entorno al buen servicio al cliente, en los restaurantes si están teniendo una mejora en los procesos por la exigencia de la demanda, Si las empresas no llevan el control, un buen registro de clientes que son atendidos cada mes, no podrá saber cuántos clientes están teniendo o ha perdido, se dice que algunos clientes no solicitan libro de reclamaciones, ni dicen nada, solo no vuelven.

A Nivel Local

Sunass (2017) informa que exigirá a EPSEL mejorar la calidad del servicio de agua potable, atención a reclamos y alcantarillados en Lambayeque, y para ello se inauguró una nueva sede desconcentrada del organismo regulador en la región Lambayeque, la cual tendrá una de las principales funciones supervisar con frecuencia a EPSEL, velando para que brinde un servicio de calidad, eficiente, oportuno y sostenible, llevando el control de obras de saneamiento en el ámbito

tanto urbano como rural de la Región y además promoverá el cuidado de las fuentes de agua, reforzamiento y reconstrucción de las infraestructuras dañadas a causa de las fuertes lluvias que se produjo .

En la presente investigación que fue realizada en la GRE - Lambayeque en la cual brinda servicio del sector público en el rubro de educación, actualmente cuenta con instalaciones amplias de 49 oficinas activas, las cuales no están actualizadas el material es muy antiguo dando como resultado un pésimo servicio, las máquinas de computo no se encuentran activas muchas de ellas están malogradas y los sistemas operativos desactualizados, generando retrasos en la documentación a atender y molestias en los usuarios, no se da información a los usuarios sobre los procedimientos de atención, quejas o reclamos.

También se da a conocer que las oficinas de la gerencia regional de educación no están bien organizadas mala distribución de áreas, no se tomó en cuenta las actividades que se realiza y la relación que debe existir de oficina a oficina, lo que genera tiempos de espera muy largos así mismo afectando la productividad de los colaboradores y la demora de atención generando molestia a los usuarios. Se desarrolló las causas del problema las cuales son: Mala atención a los usuarios, dificultad en el manejo de equipos, falta de capacitación en las distintas Áreas, lentitud en los procesos de trámites, demora en la solución de problemas.

1.2. Antecedentes de estudio

A Nivel Internacional

Lucero (2020) En su tesis “Modelos de gestión de calidad utilizados en las Pymes de servicio del Sector Automotriz en el Norte de Quito”, Ecuador cuyo objetivo fue Analizar los modelos de gestión de calidad utilizados en las Pymes del servicio automotriz, que se encuentren al lado norte de la ciudad de Quito, la cual se propuso un modelo genérico de gestión de calidad. En su metodología se basará

un método descriptivo-exploratorio, Las técnicas fueron las entrevistas a los administradores y dueños de empresas de servicio automotriz, se utilizó base de datos de superintendencias de compañía con el objetivo de corroborar la información de tipo cualitativo. Con los resultados se conoce que la mayoría de empresas no conocen un modelo de calidad como lo requiere ISO 9001:2015, se conoce también que las empresas disponen de un capital limitado tanto en RR. HH como el económico para la gestión de calidad. Se concluye que con esta investigación se permitió analizar los modelos de gestión de calidad, por la cual muchas micro y pequeñas empresas no poseen un modelo estandarizado, sin embargo, hay empresas que solo trabajan con políticas de calidad para sus servicios lo cual se basan en la búsqueda de satisfacción y fidelización del cliente.

Monteros (2019) En su tesis “Propuesta de un modelo para las etapas de diseño e implementación del sistema de gestión de la calidad basado en el estándar internacional: ISO 9001-2015”, Ecuador cuyo objetivo fue proponer un modelo de un diseño de sistema de gestión de calidad basándose en las normas ISO 9001-2015. En su Metodología fue de diseño descriptivo, exploratorio la fuente de datos fue usaron una técnica de auditoria mediante la norma ISO 1911 con el propósito de proveer información técnica y práctica para trabajar en el diseño de un sistema de gestión de calidad. con los Resultados se llegó a demostrar un diagnostico actualizado de la organización facilitando la aplicación de un sistema de calidad ISO 9001 que garantiza un servicio de asistencia, mejoras en la productividad y el buen uso óptimo de los recursos. Se Concluye que con esta investigación se diseñó un sistema de calidad que va en concordancia con la necesidad de la empresa permitiendo identificar las brechas existentes, permitirá calificar al proveedor que cumpla con estándares de calidad, aumentando el índice de recomendaciones y satisfacción del cliente.

Pérez (2017) En su tesis *Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: construecuador s.a.*, Ecuador cuyo objetivo fue Diseñar un modelo de gestión de calidad que se adapte en la empresa Construecuador s.a. En su metodología fue de diseño descriptivo propositivo las técnicas fueron la observación y las encuestas, de esa manera obtener información coherente y fidedigna para el diseño de gestión de calidad que

nos permitirá proponer estrategias de mejora para la empresa construecuador. Con los resultados se llegó a demostrar que las empresas deben evaluar las debilidades y fortalezas que se detectan dentro en el sistema de gestión de calidad lo cual se basó para la obtener resultados mediante un procedimiento de auditoria interna, es beneficiosos para detectar peligros potenciales e identificar que todas las áreas involucradas cumplan sus objetivos. Se concluye que con esta investigación se pueda diseñar un sistema de gestión de calidad basándose a la nueva actualización normas ISO 9001:2015 ya que esta ajusta en la realidad actual de las organizaciones.

Guzmán y Rincón (2015) En su tesis “diagnóstico para mejorar la calidad de servicio al cliente en la post-venta de la compañía se ven construcciones SAS”, Colombia cuyo objetivo fue diagnosticar la situación actual que se está dando en el área de post-venta de la compañía se ven construcciones SAS. En su metodología se usó un modelo cuantitativo no experimental, las técnicas fueron las encuestas que se basó en 7 preguntas, recolectando datos numéricos par su tabulación dándole un valor numérico a cada respuesta y así poder reflejar los resultados en gráficos permitiendo un análisis, con mayor exactitud. Con los resultados se llegó a demostrar que hay un buen concepto sobre la atención y el servicio que se le presto en la sala de vetas de la compañía, se conoce que un 30% no ha utilizado servició de post-venta y el 70% que si utilizo dicho servicio afirma que es bueno y confiable, pero deben mejorar en la puntualidad de respuesta. Se concluye que con esta investigación se busca conocer la situación actual en proceso de venta y poder mejorar los procesos técnicos y llegar un control de calidad durante las etapas que conlleva el desarrollo garantizando un producto final de buena calidad.

A Nivel Nacional

Jiménez (2018) En su tesis “Evaluación y Propuesta de mejoras para la calidad de servicio a los usuarios basado en el modelo servqual en una financiera automotriz – lima 2016”, dicha investigación fue desarrollada en la ciudad de Lima cuyo Objetivo es evaluar la calidad de servicio a los usuarios de una financiera automotriz. Su metodología fue de enfoque cuantitativa descriptiva-no experimental

las técnicas fueron las entrevistas, encuestas que se trabajó con una muestra de 323 clientes para obtener información de carácter fidedigna. Con los Resultados obtenidos se logró detectar dificultades de la empresa automotriz sobre la calidad de servicio, existen una mala imagen con respecto a la vestimenta del colaborador y falta materiales publicitarios, debilidades en el colaborador ya que no terminar el servicio en el tiempo dado, generando molestias en el cliente.

Se Concluye que con esta investigación hay un nivel bajo de valoración de los niveles de calidad de la dimensión tangible, nivel bajo entre expectativas y percepciones de los usuarios, pero el más alto es la dimensión fiabilidad y la más desfavorable tangible y credibilidad, por la cual se llega a proponer mejoras que permiten corregir las debilidades encontradas.

Molero (2017) En su tesis “Propuesta de plan de mejora continua para la calidad de servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación Local Santa, Ancash, 2017”, dicho trabajo se desarrolló en la ciudad de Ancash en la entidad pública Gerencia Regional de Educación, cuyo Objetivo fue Determinar el nivel de calidad de servicio que se brinda a los atendidos en dicha entidad pública. En su Metodología fue de diseño simple descriptivo, para recolectar información se basó en la técnica de la encuesta, un cuestionario baso en 44 preguntas para obtener un resultado exitoso y confiable se encuestó a los usuarios que acuden a la entidad pública gestión educativa. Con los Resultado se da a conocer mediante dimensiones el nivel de calidad basándose en nivel bajo, medio y alto en la primera dimensión tangible, el nivel bajo obtiene el 79%, en la segunda dimensión fiabilidad el nivel bajo obtiene el 87%, seguido de tercera dimensión capacidad de respuesta obtiene 72% un nivel bajo, siguiendo cuarta dimensión seguridad el nivel bajo obtiene el 83%, en la quinta dimensión empatía el nivel bajo obtiene el 85%, mostrado un pésimo servicio en el nivel de calidad. Se Concluye que con este trabajo se busca proponer un presupuesto de inversión de mejora en infraestructura, capacitar a los colaboradores para dar solución al problema del servicio.

Salvador (2018) en su tesis “Propuesta de mejora de la calidad del servicio al cliente en una empresa de pastelería & catering lima, Perú-2017”, dicha investigación se realizó en la ciudad de Lima cuyo Objetivo fue plantear una

propuesta de plan de mejora de calidad de servicio al consumidor a la empresa de pastelería. Su Metodología tuvo un diseño - no experimental fue de tipo proyectiva por que se realizó una propuesta a futuro la técnica utilizada fue la observación minuciosa, encuestas y entrevistas a personas relacionadas al tema a investigar. Con los resultados se observó que de las encuestas aplicadas 42% manifiestan nivel deficiente con respecto a cobertura, 54% bajo nivel de competitividad, 60% no se encuentra satisfecho con los servicios ofrecidos, 62% consideran como deficiente ala calidad que ofrece la empresa .Se concluye que la empresa no posee un organigrama de flujo que ayude en las actividades al personal de atención al cliente, no lleva un orden a las funciones que cada colaborador debe realizar, no se capacita al personal nuevo generando demora en la atención y como resultado perdidas de clientes .

Rojas (2017) En su investigación “Implementación de un sistema CRM para la mejora en la gestión de atención al cliente para una empresa del sector servicios”, se desarrolló en la empresa que brinda servicio de ciudad de lima, en la investigación se da a conocer que como objetivó fue evaluar los resultados obtenidos en el área de atención al consumidor mediante la propuesta de un sistema CRM que se aplicara en la empresa de servicio. Se utilizó una metodología de tipo correlativa, diseño pre experimental en la cual se utilizó una población de 26 clientes como técnica se aplicó una encuesta online que fue mediante correos electrónicos dicha información recolecta fueron trabajados mediante el software libre SPSS. Con dicha información obtenida se genera el poder determinar la solución mediante un sistema de CRM ya que mejorara la atención de cliente, también un historial de todas las actividades cliente. Se concluye que mediante la aplicación de sistema CRM se puede mejorar la gestión en cuanto a atención al cliente, os procesos administrativos y reduce las actividades manuales en una empresa del sector servicios.

A Nivel Local

Nombera y Cerquera (2016) En su tesis “Propuesta de mejora de la calidad de servicios del centro de esparcimiento Polita S.A.C – Callanca – Lambayeque agosto 2013 – diciembre 2014” Se desarrolló en un centro de esparcimiento en la

ciudad de Callanca, de la ciudad Chiclayo, Cuyo Objetivo fue elaborar una propuesta de mejora de la calidad de servicios del centro de Esparcimiento POLITA S.A.C – Callanca – Lambayeque. En su Metodología utilizada fue tipo descriptiva se aplicó el método probabilístico, una encuesta a los clientes utilizando un cuestionario SERVQUAL que permitió recolectar información fidedigna según las variables de estudio.

Con los Resultados obtenidos mediante dimensiones (elementos tangibles) indican un 41% los clientes tienen la percepción de que las instalaciones del restaurante sean cómodas y atractivas, dimensión de actitud de los empleados 68% de que ofrece un servicio rápido, dimensión de aspectos gastronómicos 59% de los consumidores esperan variación de los platos a la carta, lo que ayuda a realizar un propuesta de herramientas que pueda lograr mejoras en la calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL. Se Concluye que el punto para el nivel de mejorar la calidad de servicio es mediante el aspecto gastronómico llegar a que el cliente este satisfecho pagando un precio justo por el producto justo.

Apaestegui y Arbild (2019) En su tesis “Mejora en la calidad de servicio de atención al cliente en el área operativa – ventanilla del banco Scotiabank – agencia metro Santa Elena Chiclayo durante el periodo 2017” se desarrolló en la empresa bancaria de la ciudad de Chiclayo cuyo Objetivo fue evaluar la calidad de servicio de atención al cliente en el área operativa – ventanillas del banco Scotiabank – agencia metro santa Elena. En su Metodología se utilizó el un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y diseño no experimental transversal su población fue los clientes atendidos por ventanilla para la obtención de datos se aplicó encuestas además la valides a través de juicio de expertos, y la utilización del software SPSS.

Con los Resultados obtenidos mediante dimensiones y encala del 1 al 7 se ha podido determinar que se requiere de una mejora en los materiales de atención para el área de operaciones ya que fue de 5.14 (D. elementos tangibles), mejorar en la información que se da a los clientes en un tiempo corto, estados de cuentas, tarifa de servicio obteniendo 4.82 en escala (d confiabilidad), los clientes valoran la responsabilidad en la que son atendidos en dar solución a sus inquietudes y problemas y con una escala 4.5 por el ello de que mucho rotación de personal complicando el bienestar del cliente (d responsabilidad), se encontró como

resultado la falta de confianza que no se refleja en los colaboradores con escala de 5.42 (d seguridad), los promotores de servicio están desconectados a las necesidades del clientes con una escala 4.92.

Se concluye que con este trabajo se busca perfeccionar la atención del cliente en el banco scotiabank generando percepciones y expletivas buenas mediante la propuesta de mejora.

Cueva y Gonzales (2019), En su tesis "Calidad del servicio para los usuarios del centro de salud san Ignacio - 2016", Investigación realizada en una empresa de salud en san Ignacio, Cajamarca, la investigación tiene como Objetivo evaluar la calidad de atención en el servicio al cliente en el centro de salud de san Ignacio – 2016. En su metodología de desarrollo fue de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo un diseño transversal para recolectar información se utilizó una encuesta SERVQUAL, entrevistas a profundidad, se ejecutó con una población de 172 pacientes atendidos en la entidad de salud. Con los resultados obtenido calidad de atención se dice que un 55% se mostraron insatisfecho y solo el 45% satisfecho lo cual indica realizar una mejora en el servicio. Se llegó a una conclusión la identificación de elementos débiles seguridad, empatía y fiabilidad.

Gamonal y Ucañay (2018) tienen en su disertación "Calidad de servicio y satisfacción del paciente en el campo de la planificación de citas médicas en el hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo-2016" en un hospital nacional Almanzor de Chiclayo, Universidad Señor, desarrollado por Sipán, el objetivo de los cuales fue Conocer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente en el área de programación de citas médicas en el área de Rayos X del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo-2016. En su metodología de investigación se trabajó con un tipo de diseño descriptivo-correlativo no experimental. Las técnicas de recogida de datos fueron las encuestas utilizadas en 168 pacientes. Los datos recibidos se procesan con el software Excel.

Los resultados Demuestra que un 92% afirman que abra una satisfacción siempre y cuando mejor sea la calidad de servicio, en seguridad el 59.5% dan como percepción haber tenido un servicio malo, en capacidad de respuesta el 90% se sintió insatisfecho como malo y muy malo con el servicio de respuesta, de empatía

el 100% manifiesta que no son valorados que el servicio ofrecido no es lo que esperan.

Se concluye que mediante esta investigación poder diagnosticar las fallas de la calidad de servicio e implementar una propuesta de mejora en atención de citas, capacitar al personal técnico y proponer un nuevo turno.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

Sistema de gestión de Calidad

Para la organización internacional de las normas ISO en el año (2015) se da a conocer que un sistema de gestión de calidad se basa en juntar todos los elementos de una organización ya que interactúan entre sí para poder establecer política, procesos y objetivos que lleven al buen servicio y mejoras en la empresa.

ISO (2015) define “un SGC como aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de las salidas en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda” (p.23).

La norma ISO, es conocida internacionalmente cada año se actualiza mejorando los requisitos del sistema de gestión de calidad tanto las normas y modelos establecidos nos orienta de cómo desarrollar un sistema formal para trabajar actividades de gestión de calidad en las empresas, planificar ejecutar seguimiento y mejora del desempeño de las actividades de gestión de calidad.

Porto y Gardey (2014) denomina “sistema de gestión de calidad al mecanismo operativo de una organización para optimizar sus procesos” (p.27).

Uno de los principal objetivos es brindar información, contar con maquinaria moderna y trabajar en equipo, todo ello nos sirve para consigue satisfacción en los clientes al momento del productos o los servicios que adquieren, se dice que un cliente satisfecho siempre implicara un beneficio para la empresa;

mayores ganancias, fidelidad, y menos gastos en solución de problemas (Porto y Gardey, 2014).

Alcalde nos menciona que un sistema de gestión de calidad es la unión que se da mediante la formación de toda la estructura organizacional de la empresa, en ello va los procesos y el buen uso de los recursos para estar seguros del producto o el servicio que se brinde con la finalidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los consumidores. (Alcalde, 2007, p.72)

Gestión de Calidad

Camisón (2007) Menciona que "La gestión de la calidad es un sistema que relaciona una serie de variables relevantes para la implementación de una serie de principios, prácticas y técnicas para mejorar la calidad" (p.347).

ISO (2015), las normas internaciones menciona que una gestión de calidad se basa principalmente en el conjunto de acciones y mecanismo que trabajan en si con la finalidad de evitar errores en la producción de un producto o en la implementación de un servicio.

Las normas ISO tratan de que no se identifiquen los errores cuando ya se han producido, sino más bien que se puedan evitar antes de que los errores ocurran en la escena.

En 1998 dio a conocer el significado de gestión de calidad total.

El autor nos da a entender que en la gestión de calidad abarca todo el conjunto de actividades en forma sistemático que es recorrida en todas las áreas de la empresa con el único propósito de alcanzar los objetivos de una manera eficaz y eficiente, también para dar el mejor trato y precio apropiado al consumidor. (Deming, 2003, parr.16)

Se conoce que la gestión de calidad no solo está centrada en la calidad de un producto o la del servicio, o en satisfacer al cliente sino más bien se centra en

los medios para obtenerlos, es por ello que utiliza aseguramientos de calidad y control de procesos para tener una calidad en el producto y servicio más consistente.

También se llega a afirmar la calidad mediante un seguimiento que el autor nos menciona cuatro acciones llamadas también ciclo de Deming ; En ella se encuentra en primer lugar la Planificación: Conocer que es lo que el cliente necesita de esa manera poder trabajar con un diseño de procedimientos más especificados; seguido de Hacer: Poner en práctica lo planificado en el paso anterior; luego sigue la Comprobación: lo que facilitar poder medir los resultados del paso 2; Finalmente tenemos Actuar: poner en marcha todos los pasos y dar inicio al ciclo completo otra vez. (Deming, 2003, parr.24)

Principios de la gestión de calidad

Normas ISO (2000) Afirma que son 8 principios identificados para lograr objetivos de calidad basados en el Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

1. *Enfocado al consumidor.* Las organizaciones dependen mucho de sus consumidores, y es por ello que se debe tratar de satisfacer de la mejor manera.
2. *Liderazgo.* Los líderes proponen metas propósitos y orientación en las organizaciones, la cual conlleva a ellos a mantener un ambiente interno, la cual involucra al colaborador en lograr los objetivos de la empresa.
3. *Participación del personal.* En una organización la esencia de todos los niveles es el personal, con su compromiso y habilidades posibilita beneficios a la organización.
4. *Enfoque basado en procesos.* Cuando las actividades y los recursos se gestionan de manera eficiente como un proceso pues los resultados son excelentes.

5. *Enfoque de sistema hacia la gestión.* Conocer y gestionar la interacción de los procesos como un sistema, contribuye en los logros de objetivo de una entidad de una mera eficiente y eficaz.
6. *Mejora continua.* Principal objetivo de todas las organizaciones para diferenciarse de otras.
7. *Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.* Para una decisión eficaz debemos basarnos en los resultados de datos e información que presenta la organización
8. *Relación beneficiosa con el proveedor.* Las empresas tanto los proveedores son independientes, pero una relación mutua traerá beneficio y aumento de capacidad para ambos y creará valor.

Para la transformación eficiente de la gestión empresarial se menciona 14 principios fundamentales el autor nos da a conocer puntos importantes para que la organización pueda ser eficiente en las gestiones que se proponen (Deming, 2003).

1. *Constancia.* Proponer constantemente mejoras para poder ser competitivos, crear puestos de trabajo, y mantener a la empresa en marcha
2. *Nueva filosofía.* Aportar una filosofía nueva de empresa para el beneficio de todos los que la integran
3. *Inspección.* Mediante la inspección no conseguimos la calidad. Hay que trabajar en la mejora de los procesos y crear productos de calidad desde el inicio.
4. *Compras.* No solo debemos hacer contratos de comprar basándonos en el precio, sino más bien tener relación con varios proveedores garantizando confianza lealtad a un plazo largo.
5. *Mejora continua.* Conocer y mejorar todos los sistemas que involucran a la producción, estar más actualizado a los avances tecnológicos.
6. *Entrenamiento.* Reforzar al colaborador de trabajo de toda la organización
7. *Liderazgo.* Ayudar al personal en el desempeño de su trabajo, crear interés y tomar retos a competir.
8. *El miedo.* Para ello se debe dar fortaleza en seguridad, destruir el miedo generaran ambiente de confianza en los colaboradores

9. *Barreras*. Poner en marcha el trabajo en equipo, focus group para romper barreras entre los departamentos de la entidad.
10. *Slogans*. Reducir las barreras de obstáculos que dan presión a los colaboradores.
11. *Cuotas*. Modificar la gestión por objetivos.
12. *Logros personales*. Premiar cada meta cumplida a cada colaborador
13. *Capacitación*. Fortalecer las habilidades mediante programa de mejoras
14. *Transformación*. Cada uno trabaja con el mismo objetivo.

Calidad

Reyes (2010) Describió que la calidad “el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario” (p.78).

En la calidad se comprende que el producto como el servicio deben cumplir con los estándares y especificaciones planteadas por tal propósito que fue diseñado ajustándose a las necesidades del consumidor cliente final, la competitividad exige que se debe tener en cuenta todos los parámetros y tener un resultado eficaz y aun precio justo.

(Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985) menciona que calidad “es el conocimiento y/o superación expectativa de los clientes” (p.419).

Definición de la norma ISO 9000 (2016) “*Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) cumple con los requisitos.*”

Alcalde (2019) afirma “que la calidad es algo que va implícito en los genes de la humanidad es la capacidad que tiene el ser humano de hacer bien las cosas” (p.153).

En el contexto empresarial basado en la literatura de la calidad se afirma que hay siete nominaciones principales las cuales son: satisfacción del cliente, Aptitud para el uso, conformidad con los requisitos, conveniencia al uso, producto libre de

defectos, capacidad de satisfacer las expectativas del consumidor, expectativa del costo que represente valor al cliente (Moreno, 2006).

Se da a conocer principales argumentos de calidad se dice que debe estar definida y enfocada en la satisfacción del consumidor, ya que calidad es multidimensional no tiene un concepto principal que lo defina tanto en el producto como el servicio (Deming, 1988, p.64). *No se puede tener una respuesta específica de calidad es un poco tedioso conocer la realidad de la satisfacción del cliente por la variación de acuerdo a su percepción que tiene cada individuo sobre el producto y el servicio prestado.*

Factores de la calidad

Alcalde (2019) autor afirma que en la actualidad se podría decir que las organizaciones se ven afectada por cuatro factores fundamentales.

a) tipo humano, la colaboración de los trabajadores con el aporte de sus conocimientos permite dar sugerencias e ideas siendo indispensable en el prototipo empresarial en la cual cada creatividad de diferentes personas permite la novedad y la rectificación uniforme de los procesos,

b) aspecto tecnológico, las nuevas máquinas herramientas, sistemas de información, los sistemas automáticos, etc. permiten motorizar cada vez más los procesos, obteniendo una capital en los costes y una mayor ductilidad en los pedidos,

c) ambiente comercial, en la actualidad las empresas están más actualizadas por los cambios de la globalización. Las carteras comerciales se llegan a dar entre la oferta y la demanda de todo el planeta alce tal tipo de mercaderías y urinario ofertados, los consumidores tienen cada vez más en cuenta la casta de aquellos en el instante de sus comicios,

d) hábitat medioambiental, en esta delimitación permite que las empresas industriales acepten sus sistemas productivos a naciente fresco competición (Alcalde 2019, p.21).

Para obtener un servicio o producto de calidad se debe tener en cuenta 3 dimensiones importantes la cual nos brinda el autor como son las dimensiones a aplicar y tener en cuenta en la organización.

1. *Dimensión técnica:* Abarca todos los avances tecnológicos y científicos que afectan directamente en la producción del producto y del servicio.
2. *Dimensión humana:* El aporte de unas buenas relaciones que se debe dar entre el consumidor y la empresa.
3. *Dimensión económica:* Reducir costos y gastos tanto para el consumidor y para la organización.

Se conoce también otros factores que se relacionan con la calidad:

- *Cantidad justa que fabricar con acorde a la demanda.*
- *Una Rápida distribución a los productos y rápida atención al comprador.*
- *Precio exacto (acorde a la calidad).*

Calidad y sus enfoques

Garvín (1987) Menciona “si la Calidad debe ser gerenciada, debe ser primero comprendida”,

El autor da a entender que el faro en el Cliente sea un libreto común entre todos los abordajes, reconoció que este público entre visiones era un accidente a la razón de la situación actual y entonces propone cinco enfoques principales para poder ampliar el concepto de calidad.

1. *Transcendental:* se da a conocer únicamente por el cliente en su propia madurez o usando el producto.
2. *Centrado en el producto:* Calidad como un voluble mensurable y precisa que puede ser encontrada en las características y atributos del producto.

3. *Centrado en el valor*: la calidad es rango del nivel de impasibilidad del producto a un costo considerado. Eso vincula las necesidades del consumidor con los requisitos de elaboración.

4. *Centrado en la producción*: la calidad depende mucho de cómo se elaboró el producto siempre cumpliendo con los requisitos

5. *Centrado en el cliente*: la calidad se refleja por la atención a las necesidades del cliente y es dificultoso porque cada cliente varía en sus preferencias y gustos.

Se dice que para comprender mejor la calidad se debe incluir el cumplimiento de expectativas de todas las partes que integran la organización comunidad, sociedad, cliente, gobierno personal interno, proveedores.

No obstante, algunos se han esforzado en unir y centrar las definiciones de calidad, para ello destacaron los análisis de autores como (Reeves y Bednar , 1994). Garvin (1988) y Camisón (2007) Dados como referencia en el estudio de Santomá (2008) y Sánchez (2008) las cuales se distingue cuatro enfoques para comprender esta categoría.

1. *Calidad como excelencia*: Aquel producto o servicio que cumple estándares, el tener excelencia tendremos diferenciación comercial.
2. *Calidad como ajuste a las especificaciones*: Un producto finalizado debe estar ajustado a un patrón preestablecido y no tener fallas en la primera elaboración porque si no generaría un poco de costo la reparación.
3. *Calidad como aptitud para el uso*: calidad en el producto tiene que contar con las características que satisfaga las necesidades del cliente y consecuentemente se hacen satisfactorios.
4. *Calidad como satisfacción de las expectativas del consumidor*: mediante la percepción el consumidor se puede medir la calidad del producto.

Servicio

Kotler, Bloom y Hayes (2004) definen un servicio de la siguiente manera: "Un servicio es una obra, un acto o una realización que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente de la relación con un producto físico" (p.223).

Stanton, Etzel y Walker (2004) se afirma que un servicio es la actividad de manera intangible e identificable que tiene como base principal cumplir y satisfacer las necesidades de los clientes o brindar deseos (p.47).

Para Richard y Sandhusen (2002) los servicios son las actividades que traen beneficios y satisfacción en la hora de vender o rentar un servicio la cual se desarrolla de una manera intangible (p.154).

Se da a conocer que lo servicio son actividades intangibles e identificables que se da a conocer gracias al esfuerzo humano implicando la participación del cliente la cual puede ser ofrecido mediante la prestación del servicio o en la venta, siendo el objetivo principal para satisfacer necesidades o deseos del cliente.

Calidad de servicio

Lo primordial en la calidad en el servicio abarca conocer quiénes son nuestros consumidores, que esperan y que quieren de la empresa de esa manera nos permitirá orientar los productos o servicios y también los procesos. Mediante la calidad las organizaciones podrán diferenciarse de sus competidores, también aumentara la fidelización del consumidor y un excelente resultado en prestación o venta.

Respecto a esta información.

La información que los investigadores que con la globalización todo a cambiado y que ya no vivimos en una economía manufacturada. En la actualidad somos parte de una nueva economía, nuevos mercados, la economía de servicios, donde el buen trato, la relación y la buena atención llegan a hacer más importantes que el producto. (Albrecht, 1994, parr.4)

Martin (2018) define:

Lo más común para definir la calidad de servicio es conocer que tan satisfecho se encuentra el cliente, y cumplir con las expectativas, también se entiende calidad como la brecha de diferenciación de las expectativas que obtuvo el consumidor a la hora de adquirir el producto o servicio y el nivel de expectativa es alta en comparación con el rendimiento entonces calidad es menos satisfactorio y como resultado hay insatisfacción del consumidor. (p. 21)

Parasuraman et al. (1991) define.

Los autores afirman que para conocer la calidad se debe consistir en conocer la discrepancia entre los deseos del consumidor acerca del producto o servicio y la percepción del servicio que recibió, si el servicio de calidad es bueno provocara una reacción en la cadena, beneficiándose todos los involucrados de la empresa y el consumidor final. (p.241)

La calidad en el servicio juega un papel importante en las empresas un cliente satisfecho continuara adquiriendo, usando el producto o prestando el servicio ofrecido y también recomendará a más clientes de esa manera las organizaciones puedan seguir en el mercado cumplir sus metas, se reconoce que hay empresas que no le dan valor al servicio y como consecuencia pierden clientes lo que les conlleva a invertir en empresas publicitarias.

Parasuraman et al. (1992) menciona “Calidad de servicio una actitud relacionada entre los deseos de los consumidores acerca del servicio dado y la percepción que ellos tienen del servicio que reciben” (p.176).

Para medir la calidad se basó en cinco dimensiones, que se divide en dos grandes tipos, por un lado, tenemos las intangibles dando a entender cómo se presta el servicio, como la fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y la empatía, el otro lado tenemos las tangibles considerándose los aspectos tangibles o lo que se necesita durante la prestación del servicio.

- a) *Elementos tangibles:* Todo material físico que posee la empresa, equipo, maquinaria, materiales y los manuales de información.

- b) *Empatía*: Atención que ofrece el trabajador en la cual se debe ponerse en la situación del cliente, ocupar el lugar, Conocer el trato recibido y ayudar en la necesidad del cliente.
- c) *Seguridad*: Capacidad de los trabajadores para lograr confianza con el consumidor.
- d) *Responsabilidad*: disponibilidad de los trabajadores en la hora de atender los clientes de forma rápida y eficaz.
- e) *Confiabilidad*: Capacidad y habilidad de ofrecer el servicio de manera segura, adecuada y fiable.

Modelo Europeo E.F.Q.M

Uno de los modelos europeos que fue desarrollado en 1990 por los autores Malcom Baldrige y el Deming Prize, conocida también como modelo EFQM, nos permite medir la calidad de servicio, determinar un marco de referencia objetivo, riguroso y estructurado para la autoevaluación de una organización, esta evaluación nos permite detectar los puntos fuertes y débiles por la cual se establecen criterios de mejora ya que es un modelo no normativo. El respaldo en que se garantiza este modelo es los excelentes resultados de la organización clientes, personas, alianzas, procesos y los recursos.

El modelo EFQM se basa en 2 brechas:

- Un conjunto de criterios de excelencia empresarial abarcando todas las áreas que funcionan en la empresa.
- Un conjunto de reglas que nos permitirá la evaluación al comportamiento de la organización en cada criterio.

Se desglosan en los siguientes apartados:

- 1) *Liderazgo*: cómo se desarrolla el equipo directivo de la empresa y que fomenten valores, cultura en la gestión de calidad.
- 2) *Personas*: la persona que atribuye su potencial máximo en el trabajo de manera individual, en equipo o conjunto con la organización.

3) *Política y estrategia*: el desarrollo de estrategias, la política establecidas y cómo la transforma en planes y acciones en cumplimiento de la visión, misión y metas de la empresa

4) *Alianzas y recursos*: gestionar los recursos disponibles de manera eficaz y eficiente.

5) *Procesos*: como diseña, gestiona, revisa, identifica y mejora de los procesos presentes en la organización.

6) *Resultados en los clientes*: la obtención de la organización en relación a sus clientes externos, mediante la medición que se da de las percepciones y los indicadores establecidos.

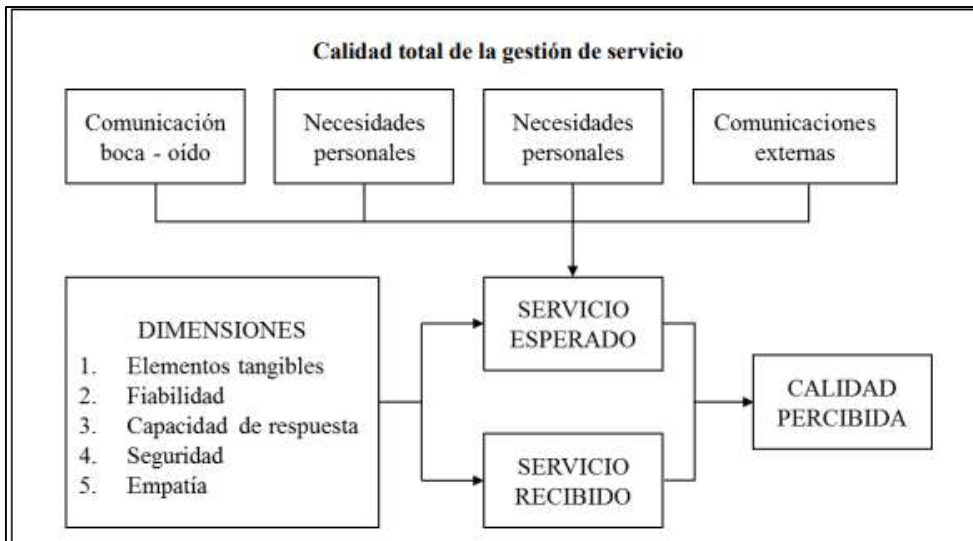
7) *Resultados en la sociedad*: que ha colaborado la empresa en relación a su entorno macroeconómico en beneficio de la sociedad.

Modelo SERVQUAL

Para medir la calidad existen muchos modelos como son el modelo japonés, el modelo Servpref, modelo SERVQUAL basándonos en este modelo fue que se trabajó la investigación ya que especifica mejor las dimensiones a evaluar y por ser uno de los modelos más utilizados por los investigadores este modelo SRVQUAL fue desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry cuyo objetivo fue evaluar la calidad de servicio de una organización cuyas dimensiones que lo componen son cinco: se menciona Fiabilidad, Seguridad, Empatía, capacidad de respuesta y elementos Tangibles

Tiene un diseño de escala de múltiples respuestas lo que facilita una mejor comprensión para mejor las expectativas hacia el cliente permitiendo también evaluar la percepción en la atención del cliente. Se busca dar una respuesta en marcha de proponer una mejora en la calidad del servicio siempre en cuando si la organización lo requiere.

Figura 1: Calidad Total de Gestión de Servicios



Fuente: Parasuman et al. (1993), España.

Este mapa organizacional está constituido con el propósito de llegar a identificar como primer lugar los elementos que generan valor para el cliente, comunicación y necesidades y obteniendo esta información en segundo lugar revisar los procesos por que nos permite detectar el problema y proponer soluciones de las áreas a mejorar (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993).

Se da a conocer muy habitualmente en investigaciones que los principales factores encontrados implican comunicación y procesos de control la calidad del servicio. Lo que se busca ser un análisis cuantitativo de estudios exploratorios. Los autores sugieren el uso de LISREL para aplicar el SERVQUAL en diferentes campos de estudio ya que facilita obtener datos idóneos y eficaces.

Este modelo SRVQUAL agrupa en 5 dimensiones para evaluar la calidad de servicio 1) *Elementos Tangibles*: que abarca el equipamiento de la organización 2) *Fiabilidad*: Comprende como son atendidos los usuarios de acuerdo a sus

necesidades 3) *Capacidad de Respuesta*: comprende la habilidad del colaborador en la atención del cliente 4) *Seguridad*: capacidad del colaborador en generar confianza con el cliente 5) *Empatía*: abarca la atención individualizada que el colaborador realiza basándose en la comunicación y comprensión del cliente.

1.4. Formulación del problema

¿De qué manera un sistema de gestión de la calidad mejorara el servicio de la Gerencia Regional de Educación- Lambayeque, 2020?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Este trabajo de investigación se justifica que en la Gerencia Regional de Educación por no contar con un sistema de gestión de calidad dando como resultado procesos ineficientes, lo que influye de una manera negativa un mal servicio, en la atención de los usuarios, en el tiempo de tramitar documentos, tiempo de reclamos etc. mostrando deficiencias en la distribución actual. Esta investigación es importante porque se propondrá una propuesta que mejorará la calidad en el servicio a la entidad pública ya mencionada, disminuyendo tiempos en las actividades, En este sistema la calidad de servicio debe ser lo más importante con ánimo de hacer las cosas bien, medir resultados y progreso continuo.

La calidad en el servicio es un resultado de toda la organización tanto directivo, técnico, administrativo, colaboradores quienes conocen el uso y desarrollo de las técnicas actuales. Involucrando a los usuarios y comunidad que participan en un sistema de calidad, es por ello que, mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad, se conseguirá tener un control sobre todas las áreas, generando un mejor servicio de calidad, beneficiosos tanto de los usuarios como de los trabajadores de dicha entidad.

1.6. Hipótesis

H0: La propuesta de un sistema de gestión de calidad no mejorará el servicio de la gerencia Regional de Educación de Lambayeque.

H1: La propuesta de un sistema de gestión de calidad si mejorará el servicio de la gerencia Regional de Educación de Lambayeque.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Proponer un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio de la Gerencia Regional de Educación, Lambayeque.

1.7.2. Objetivos específicos

- 1) Diagnosticar la situación actual de la gestión de calidad de la gerencia regional de educación de Lambayeque.
- 2) Determinar el nivel de calidad de servicio de la gerencia regional de educación de Lambayeque.
- 3) Diseñar un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque.

II. MATERIAL Y METODO.

2.1. Tipo y Diseño de investigación.

Tipo de investigación:

Según su profundidad es una investigación con enfoque Mixto: (cuantitativa y cualitativa) de tipo descriptivo propositivo y diseño no experimental, transversal.

(Hernández, 2014), argumentan que la investigación descriptiva se basa fundamentalmente en una obligación o vacío dentro de la organización, debe contar con la información detallada, se efectuara la valoración del sistema mediante un planteamiento en el cumplimiento para aventajar las dificultades presentes y las imperfecciones halladas. Determinar las dudas, mediante la búsqueda de soluciones, reflexionando y dar un resultado dentro de un ambiente correcto.

Entonces, en la presente investigación de tipo descriptiva permitirá describir las características sobre la situación de las variables gestión de calidad y servicio.

Diseño de investigación:

No Experimental – Trasversal

Según (Hernández, 2014), señala que un estudio no experimental analiza los resultados diagnosticados en su contexto natural, sin alterar la información que se haya obtenido.

En la investigación el diseño no experimental, permitirá analizar los factores de la Gestión de calidad y Servicio manteniendo siempre su contexto natural, es decir, la información que se recolecte respecto a dichas variables no se alterara en ninguna circunstancia.

Además, el tipo de diseño no experimental es transversal, debido a que se adjuntaron información en un tiempo dado, es decir en un momento único.

Según el tipo de investigación, el diseño utilizado es triangular concurrente



Dónde:

M: Muestra

OI: Observación Inicial

AT: Análisis Teórica

P: Propuesta

2.2. Población y Muestra.

Población: conjunto de personas con las cuales se desea información en base a una investigación dicha población puede constituirse por personas o data de registros, muestras de laboratorio, ente otras (Pineda, 1994, p.108).

Muestra. “Es un subconjunto o parte de la población en que se llevará a cabo la investigación” (Pineda, 1994, p.115). Existen muchos procedimientos para obtener una muestra como Formulas, lógica, estadísticos el resultado sería parte representativa de la población.

Para esta investigación se trabajó como muestra que está conformada por 105 colaboradores en el nivel operativo que trabajan en la Gerencia Regional de Educación-Lambayeque y por ser pequeña se trabajara con toda la población.

2.3. Variables, Operacionalización.

Operacionalización variable independiente

Variable: Gestión de Calidad

Camisón (2007) Menciona que “gestión de calidad es un sistema que relaciona un conjunto de variables relevantes para la puesta en práctica de una serie de principios, prácticas y técnicas para la mejora de la calidad” (p.347).

Operacionalización de variable dependiente

Variable: Servicio

Stanton et al. (2004) definen “servicios como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades” (p.47).

Tabla 1: Operacionalización de variables: Calidad de Servicio

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	TÉCNICA E INSTRUMENTO	ESCALA DE VALORES	Niveles o Rangos
<p>CALIDAD DE SERVICIO</p> <p>Parasuraman et al. (1991) afirman “que la calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido” (p.241).</p>	Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación	1, 2,4 y 5	Técnica: Encuesta	Escala de Likert	BAJO MEDIO ALTO
	Empatía	Atención personalizada	6 7 y 8	Instrumento: Cuestionario	5) totalmente de acuerdo (4) de acuerdo (3) Indiferente (2) en desacuerdo (1) totalmente en desacuerdo	Bueno 3 [10;12] Regular 2 [7;9] Malo 1 [4;6]
	Seguridad	Habilidad para desempeñar el servicio confiable y correctamente	9, 10, 11 y 12			Bueno 3 [13;15] Regular 2 [9;12] Malo 1 [5;8]
	Responsabilidad	Disponibilidad para ayudar a los usuarios/as	13, 14 y 15			Bueno 3 [22;27] Regular2 [16;21] Malo 1 [9;15]
	Confiabilidad	Conocimiento y cortesía Cuidado y atención personalizada	16, 17 18, 19 y 20			

2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos, Valides y Confiabilidad.

Técnica e instrumento de datos.

Tabla 2: Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnica	Instrumento	Fuente de Información
<i>Encuesta</i>	<i>Cuestionario</i>	<i>Trabajadores de la Gerencia Regional de educación – Lambayeque</i>

Validez y confiabilidad.

Para el desarrollo del estudio, los instrumentos son examinados y validados por 3 expertos profesionales en el campo de la investigación los cuales han observado y evaluado los instrumentos bajo sus criterios y conocimientos adquiridos, los cuales se mencionan a continuación.

Para la ejecución del instrumento y ver su confiabilidad, se calculará con el método el Alfa de Cronbach que se realizará por medio del uso del programa SPSS con lo que trabajo todos los procesos estadísticos que se requieren.

Estadísticos de fiabilidad

Tabla 3: Estadístico de fiabilidad

Alpha de Cronbach	Número de elementos
0.864	21

Fuente: Software estadístico SPSS.V.25.

2.5. Procedimiento de análisis de datos.

Para el proceso y análisis de la data adjuntado producto de la aplicación de la encuesta, se utilizó las herramientas estadísticas como es el software

SPSS, el cual permitirá mostrar los gráficos, la tabla de frecuencia y porcentajes y datos para su posterior interpretación de resultados.

2.6. Aspectos Éticos:

La información recolectada de la población con la que se trabajó como son los trabajadores de la gerencia regional de educación, se desarrolló de manera transparente y confidencial cumpliendo con las normas éticas profesionales no se llegó a afectar a la sociedad ni a las personas encuestadas, por lo cuales cuya información obtenida permitió presentar una investigación fidedigna.

Con el consentimiento y aprobación de los Participación en apoyar la investigación, lo que conlleva a una Confidencialidad en la información de los datos lo cual no serán revelados permaneciendo anónimas.

2.7. Criterio de rigor científico

El presente trabajo de investigación denominado gestión de calidad para la mejora del servicio de la gerencia regional de educación se caracteriza por cumplir con las normas éticas profesionales, asegurando transparencia, control y calidad de la información científica y en el procesamiento que se presentó en la investigación.

III. RESULTADOS

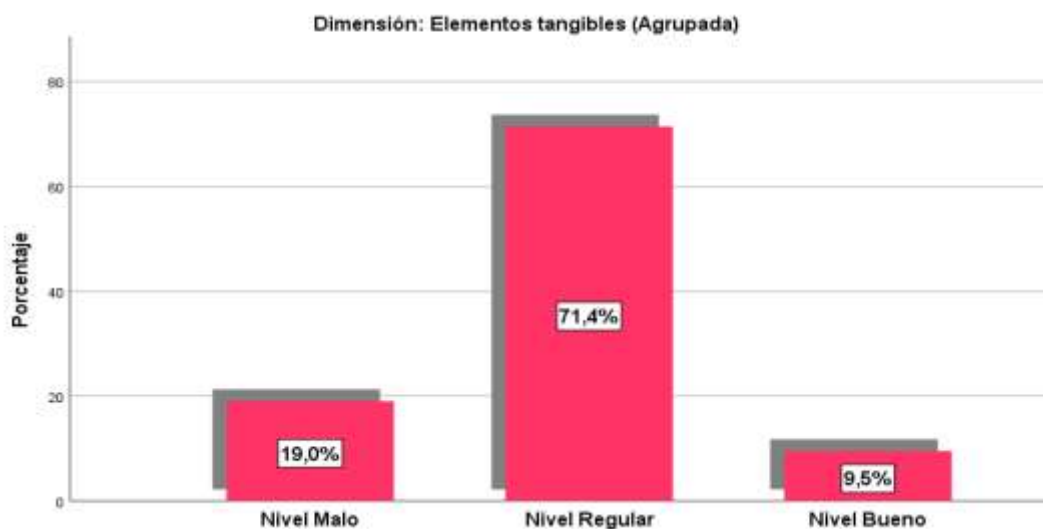
3.1. Resultados en tablas y figuras

Variable: Calidad de servicio

Tabla 4: Dimensión: Elementos tangibles (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel malo	20	19,0	19,0	19,0
	Nivel Regular	75	71,4	71,4	90,5
	Nivel Bueno	10	9,5	9,5	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Figura 2: Elementos tangibles (Agrupada)



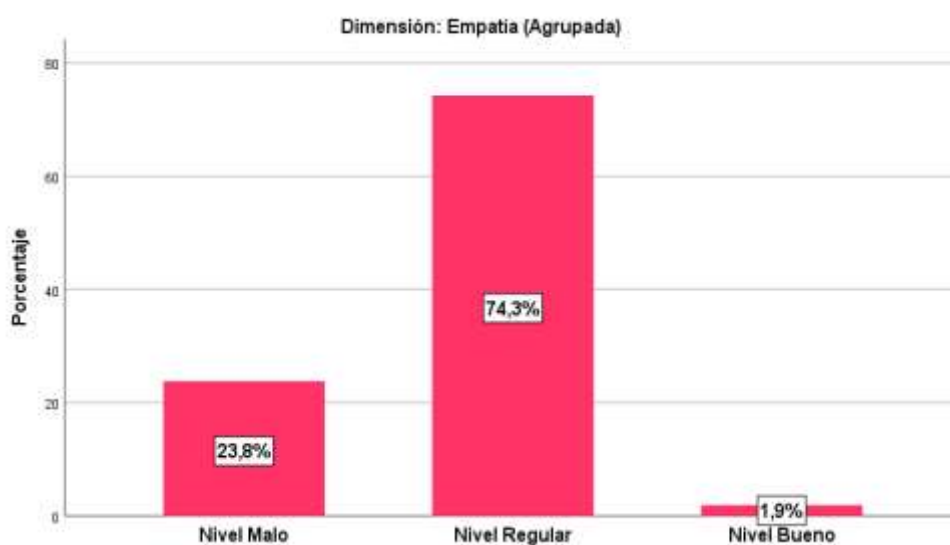
Fuente: Tabla 4

En la figura se muestra que el 71.4% equivalente a 75 de los encuestados es de nivel regular, mientras que el 19.0% equivalente a 20 de los encuestados asumen que es de nivel malo, por lo que se puede demostrar que hay dificultades en la dimensión de elementos tangibles, ya que sólo el 9.5% equivalente a 10 de los encuestados percibe que es de un nivel bueno, por lo que se tiene que mejorar dicha dimensión.

Tabla 5: Dimensión Empatía (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Malo	25	23,8	23,8	23,8
	Nivel Regular	78	74,3	74,3	98,1
	Nivel Bueno	2	1,9	1,9	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Figura 3: Empatía (Agrupada)



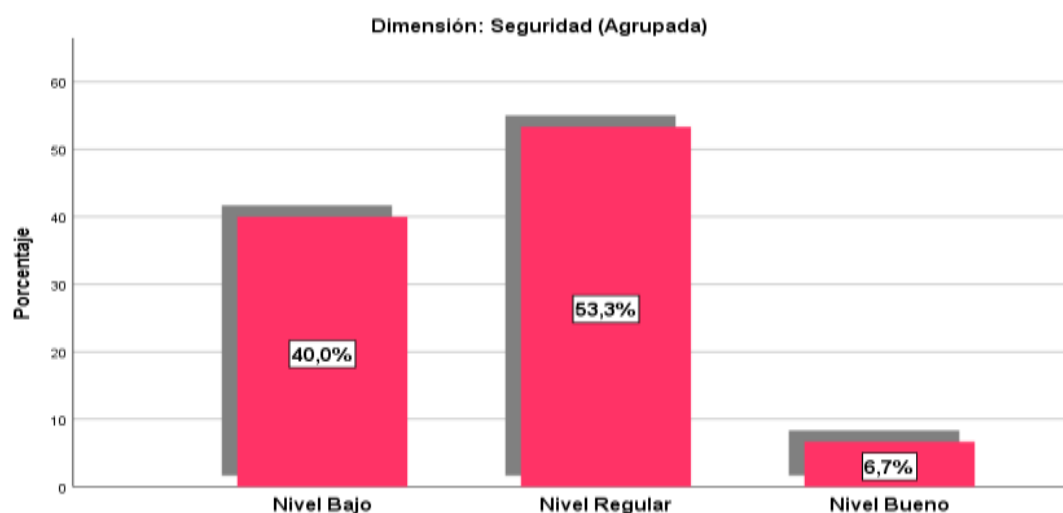
Fuente: Tabla 5

En la figura se muestra que el 74.3% equivalente a 78 de los encuestados es de nivel regular, mientras que el 23.8% equivalente a 25 de los encuestados perciben que es de nivel malo, por lo que se puede demostrar que hay dificultades en la dimensión empatía, ya que sólo el 1.9% equivalente a 2 de los encuestados asume que es de un nivel bueno, por lo que se tiene que fortalecer dicha dimensión.

Tabla 6: Dimensión: Seguridad (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	42	40,0	40,0	40,0
	Nivel Regular	56	53,3	53,3	93,3
	Nivel Bueno	7	6,7	6,7	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Figura 4: Seguridad (Agrupada)



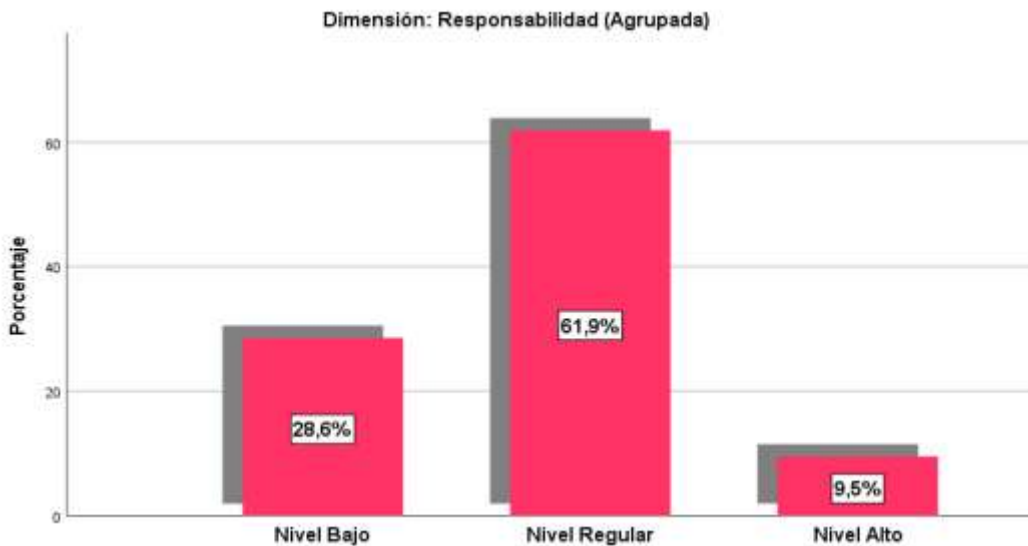
Fuente: Tabla 6

En la figura se muestra que el 53.3% equivalente a 56 de los encuestados es de nivel regular, mientras que el 40.0% equivalente a 42 de los encuestados señalan que es de nivel malo, por lo que se puede demostrar que hay dificultades en la dimensión seguridad, ya que sólo el 6.7% equivalente a 7 de los encuestados percibe que es de un nivel bueno, por lo que se tiene que mejorar dicha dimensión.

Tabla 7: Dimensión: Responsabilidad (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	30	28,6	28,6	28,6
	Nivel Regular	65	61,9	61,9	90,5
	Nivel Bueno	10	9,5	9,5	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Figura 5: Responsabilidad (Agrupada)



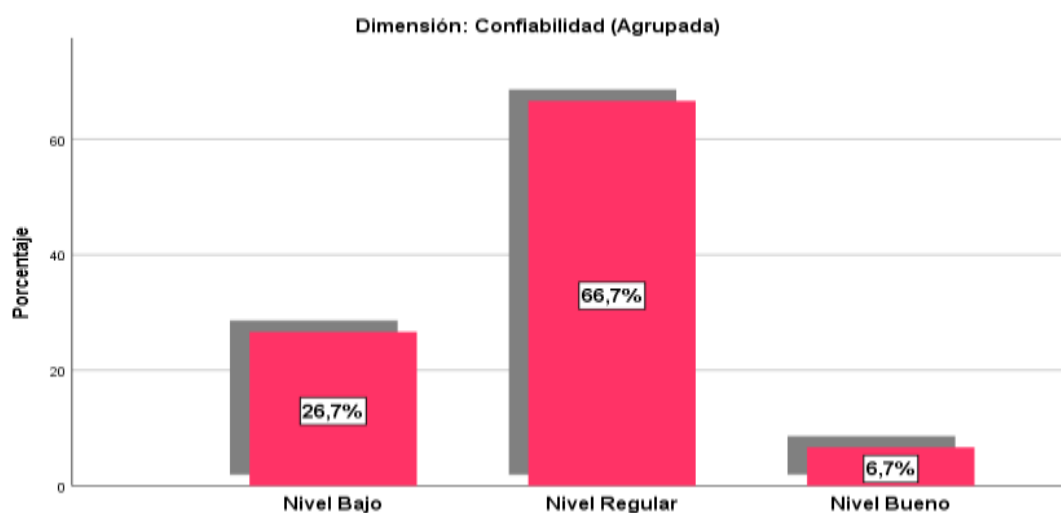
Fuente: Tabla 7

En la figura se muestra que el 61.9% equivalente a 65 de los encuestados es de nivel regular, mientras que el 28.6% equivalente a 30 de los encuestados señalan que es de nivel malo, por lo que se puede demostrar que hay dificultades en la dimensión Responsabilidad, ya que sólo el 9.5% equivalente a 10 de los encuestados percibe que es de un nivel bueno, por lo que se tiene que mejorar dicha dimensión.

Tabla 8: Dimensión: Confiabilidad (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	28	26,7	26,7	26,7
	Nivel Regular	70	66,7	66,7	93,3
	Nivel Bueno	7	6,7	6,7	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Figura 6: Confiabilidad (Agrupada)



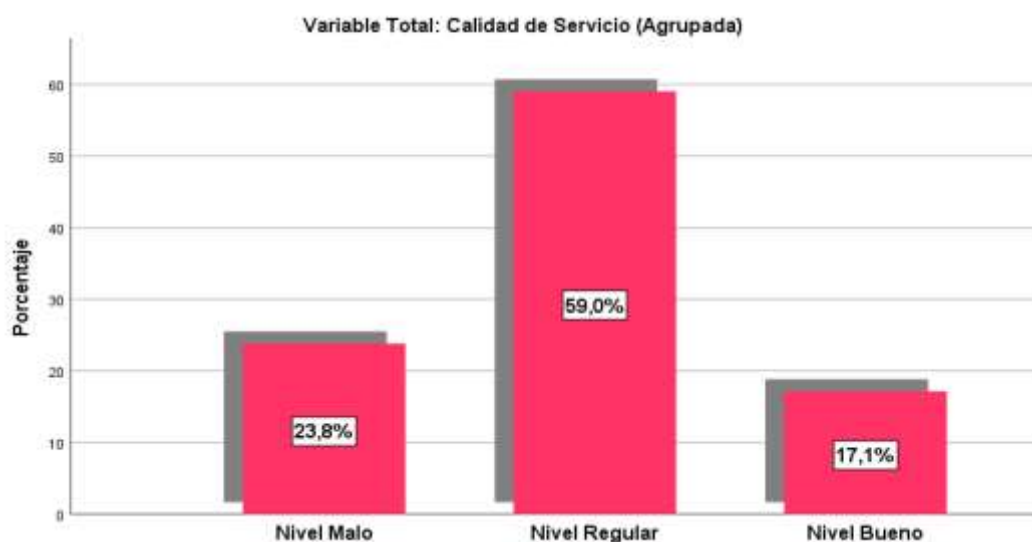
Fuente: Tabla 8

En la figura se muestra que el 66.7% equivalente a 70 de los encuestados es de nivel regular, mientras que el 26.7% equivalente a 28 de los encuestados señalan que es de nivel malo, por lo que se puede demostrar que hay dificultades en la dimensión Confiabilidad, ya que sólo el 6.7% equivalente a 7 de los encuestados percibe que es de un nivel bueno, por lo que se tiene que mejorar dicha dimensión.

Tabla 9: Variable Total: Calidad de Servicio (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Malo	25	23,8	23,8	23,8
	Nivel Regular	62	59,0	59,0	82,9
	Nivel Bueno	18	17,1	17,1	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Figura 7: Calidad de Servicio (Agrupada)



Fuente: Tabla 9

En la figura se muestra que el 59.0% equivalente a 62 de los encuestados es de nivel regular, mientras que el 23.8% equivalente a 25 de los encuestados señalan que es de nivel malo, por lo que se puede demostrar que hay dificultades en la variable Calidad de Servicio, ya que sólo el 17.1% equivalente a 18 de los encuestados percibe que es de un nivel bueno, por lo que se tiene que mejorar las dimensiones de variable Calidad de Servicio.

3.2. Discusión de resultados

En dicha investigación de un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-propositivo y diseño no experimental-trasversal se analizaron los resultados encontrados mediante el modelo SERVQUAL en la cual el autor (Parasuraman, Zeithaml y Berry 1993) nos menciona trabajar por dimensiones la cual se llegó a plantear este modelo de enfoque trabajando así por dimensiones las cuales son elementos tangible, empatía, seguridad, responsabilidad y confiabilidad, llegando a analizar la calidad de servicio y de esa manera poder plantear una propuesta de mejora.

Se aprecia que en la dimensión elementos tangibles (tabla 1) se encuentra en un nivel medio con un 71.4% lo que, significa que no cuenta con buena infraestructura de oficina, escasos de materiales y la falta de equipamiento de última generación necesario para la atención al público, seguido de un nivel bajo de 19,0% lo que demuestra una mala calidad de servicio que se está brindando en la entidad pública (GRE – Lambayeque).

Gran diferencia se refleja en la investigación Nomberra y Cerquera (2016) en la empresa de esparcimiento POLITA S.A.C en la ciudad de Chiclayo, lo cual en su dimensión de elementos tangibles arroja un (4 en escala de 5) lo que refleja que cuentan buena infraestructura y equipos necesarios para la atención al cliente.

En la investigación de Gaitán (2017) En la empresa Distribuciones A.C, Colombia, como objetivo Mejorar el servicio al cliente en la empresa Distribuciones A.C, consiguió detectar el problema en la falta de equipos tecnológico el investigador nos manifiesta que la mejor manera de incentivar y dar un buen servicio al público es que los directivos ofrezcan las herramientas necesarias permitiendo el buen desarrollo en las actividades de los colaboradores y también contar una buena infraestructura dentro de cada área.

En relación con la investigación de (Gamonal y Ucañay 2018) que realizo su investigación en el hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, lo cual utilizo el modelo SERVQUAL arrojando como resultado que en la variable elementos

tangibles del cual solo el 16% se sintió satisfecho con todo lo relacionado área (instalaciones físicas, equipamiento, folleto, etc.) lo que se concluye que tiene un pésimo servicio por la falta de equipamiento, lo cual se relación con mi investigación que mayormente en entidades públicas no están bien preparadas tecnológicamente y no hay una preocupación por parte de los directivos en dar solución a dicho problema.

Con los resultados obtenido se puede comparar con la investigación de Cueva y Gonzales (2019) la cual evalúa la Calidad de Atención en el servicio al cliente investigación que se realizó San Ignacio en una entidad de salud, mostrando como resultado que el 60% de los encuestados arroja como Insatisfechos y sólo el 40% como Satisfechos con el servicio de atención recibida., en sus dimensiones con respecto a la dimensión tangibles es la que da un porcentaje de insatisfacción de 61% , empatía con resultado de 52% , dimensión seguridad 45%, dimensión capacidad de respuesta 48%, y la dimensión que consiguió satisfacción es la fiabilidad con un 58% , resultados que permitirán realizar acciones de propuesta de solución en la mejora del servicio.

Gran Diferencia se vio en la investigación de (Apaestegui y Arbildo 2019) la cual investigo la calidad de servició en la entidad bancaria scotiabank dando como resultados en la dimensión elementos tangibles con una calificación alta (6.0 en escala de 7.0) que si están bien preparados en equipos y el personal bien vestido lo que es área de ventanilla

En cuanto a la dimensión empatía la investigación da como resultado un nivel medio de 74.3% significa que los colaboradores de la GRE le falta más empatía ya que no es un porcentaje conforme porque le sigue el nivel bajo de 23.8% en comparación a los resultados finales que se obtuvo en la investigación de (Apaestegui y Arbildo 2019) cuya dimensión empatía fue de (3 escala de 8) que los colaboradores no son tan empáticos en la interacción con los clientes por el motivo que existe rotación de personal interno.

Con respecto a la dimensión de seguridad en la investigación da como resultado un nivel medio de 53.3% significa que a los colaboradores de la GRE le falta más preparación ya que no es un porcentaje conforme porque le sigue el nivel bajo de 40. %, se concuerda con los resultados obtenido en la investigación

de (Jiménez 2018) cuya dimensión, se llegó a demostrar un nivel bajo de 32% valor que da los clientes que no estuvieron de acuerdo sobre la trasmisión de confianza que le dan los trabajadores, por otra parte, un 24% fue indiferente respecto a este ítem seguridad.

Con respecto a la dimensión responsabilidad, la investigación da como resultado un nivel medio de 61.9% significa que los colaboradores de la GRE si son medianamente responsables en el servicio que brindan porque le sigue el nivel bajo de 28.6% en comparación a los resultados obtenido en la investigación de Molero (2017) dicha investigación fue desarrollada en la Gerencia Regional de Educación lo cual se propuso como objetivo conocer la calidad del servicios sus resultado en la dimensión de responsabilidad fue un nivel bajo con 87% mostrándose ser no tan confiable en los colaboradores porque le sigue el nivel medio con un 13% la cual se tiene que mejorar mediante una propuesta de solución.

Con respecto a la dimensión de confiabilidad en la investigación da como resultado un nivel medio de 66,7% significa que los colaboradores de la GRE cuentan con la información necesaria para la atención al público, en comparación a los resultados obtenido en la investigación de (Apaestegui y Arbildo 2019) cuya dimensión confiabilidad fue de (4.82 en escala de 7) reflejando que hay demora por parte de los colaboradores en enviar información a sus clientes y demora en dar solución a sus dudas.

Para concluir la discusión de resultados, se corrobora que la variable Calidad Total se encuentra en un nivel medio con el 59%, seguido de un nivel bajo del 23% y sólo con un 17% de nivel alto, con esta información obtenida en la investigación es de un valor fundamental para diagnosticar, corregir y proponer mejoras en los procesos y procedimientos que tiene la GRE - Lambayeque, siendo de gran colaboración para investigaciones nuevas y corregir posibles errores que se dan en las entidades públicas.

3.3. Aporte Práctico, Propuesta.

Gestión de calidad para la mejora del servicio de la GRE, Lambayeque.

Presentación de la Propuesta.

Luego de aplicar la técnica de la encuesta a los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación, y plantear a la dirección de la entidad pública ya mencionada, afrontar dicho plan implico determinar las reales causas de la mala calidad de servicio, con el fin de poder realizar una propuesta de un sistema de gestión de calidad encaminada a mejoras en el servicio de la gerencia regional de educación,

Una de las ventajas más importantes de la gestión de calidad, es generar mayor eficiencia en la gestión de procesos, mejora la conducta moral de los colaboradores, ofreciendo niveles altos en lo que es satisfacción del cliente y llevar el control de entrada proceso y salida de documentos.

Objetivo y alcance de la propuesta

Como principal objetivo de mejora de la propuesta es llegar a establecer lineamientos generales y específicos que conlleven a dar inicio los procesos de mejora de la calidad del servicio gerencial de educación, la cual se busca aplicar en la gerencia regional de educación, Lambayeque la misma que servirá como base para otras entidades públicas (GRE, Gobiernos Regional, Municipalidades, etc.) estén interesados en dar a sus usuarios un mejor servicio.

Fundamentación

La presente propuesta de mejorar está basada en dar solución a la calidad del servicio de la GRE partiendo en mejorar las oficinas donde se atienden a los usuarios , modernizar los equipos de cómputo , cumplir con el tiempo previsto en la atención al usuario, dar solución a los problemas de los usuarios, la comunicación interna de cada colaborador, el colaborador debe transmitir confianza con el usuario mostrar seguridad dar cumplimiento a horarios de atención, y la comprensión de las necesidades de los usuarios, llegar a realizar una cultura moderna de trabajar en equipo abarcando responsablemente la

participación de proveedores públicos, autoridades que conforman la GRE, los funcionarios, y colaboradores.

Cuando describimos la calidad de servicio en las entidades públicas, mayormente se refleja como un pésimo servicio, esto se debe a muchos factores que involucran directamente a las organizaciones, de tal forma que a través del tiempo no han variado, no se ve un cambio, no hay mejoras, es así que se ha ido modificando los problemas de servicios pero no solucionándose, mayormente reflejándose en demoras de tramites documentarios, tecnología antigua, el brindar poca información, demora en dar solución a los problemas de los usuarios .

Teniendo en cuentas las consideraciones en la mejora de la calidad en el servicio, se ha tomado en consideración los resultados obtenidos mediante las encuestas del modelo SERQUAL para su evaluación de la calidad de servicio mediante dimensiones estandarizadas los cuales empatía, elementos tangibles, fiabilidad, seguridad y confiabilidad. Se recalca que al obtener calidad en el servicio es posible una buena perspectiva de los usuarios y colaboradores de la organización, reflejando un aumento de competencia en entidades públicas. Tener en cuenta que la calidad es gratis, no hay costo lo que genera costo es cuando no hacen bien las cosas, para ello las acciones a tener en cuenta son PHCA (planificar, hacer, comprobar, actuar).

Base legal

1. Ley N° 29719, Ley que promueve la Convivencia sin violencia en las Instituciones Educativas y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 010-2012-ED.
2. Ley N° 29735, Ley que Regula el Uso, Preservación, Desarrollo, Recuperación, Fomento y Difusión de las Lenguas Originarias del Perú.
3. Decreto Supremo N° 004-2018-MUNEDU "Lineamientos para la gestión de la Convivencia Escolar, la prevención y la Atención de la violencia contra niñas, niños y adolescentes.
4. Ley N°27933 Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.

5. R.M. N° 712-2018-MINEDU, Que Aprueba la Norma Técnica denominada "Normas y Orientaciones para el Desarrollo del Año Escolar 2019 en Instituciones Educativas y Programas Educativos de la Educación Básica"
6. – DECRETO SUPREMO N° 010-2015-MINEDU, que modifica el Reglamento de la Ley N° 29394

Diseño del Sistema de Gestión de calidad.

La siguiente propuesta de un sistema de gestión de calidad está diseñada, para la mejora de la calidad en el servicio que se da a los usuarios de la gerencia regional de educación, Lambayeque la cual fortalecerá la capacidad de la gestión de la gerencia, contribuir con una cultura empresarial, el compromiso de los colaboradores, llevando a desarrollar los siguientes criterios.

1. Planeación Estratégica.
2. Acuerdo y desarrollo
3. Enlace con usuarios.
4. Prestación de los servicios.
5. Recursos y Presupuestos

Características de la propuesta

La propuesta de un sistema de gestión de calidad está orientada a los procesos que se realiza dentro de la organización con los servicios que requieren los usuarios de tal manera que mejore la calidad de servicio los cuales son: atención al usuario oficina de tramite documentario, lo que destacó también la ausencia de equipos tecnológicos y materiales que facilitan la atención al usuario, el compromiso del colaborador con el cliente, la información idónea y fidedigna.

Para mejorar el servicio de la GRE la siguiente propuesta se desarrollará en 5 importantes criterios que son:

- 1) Planeación estratégica.
- 2) Acuerdo y desarrollo.

- 3) Enlace con usuarios
- 4) Prestación de los servicios.
- 5) Recursos y presupuestos.

Estos criterios con los cuales se trabajará la propuesta se relacionan de forma secuencial primer lugar con el comienzo de la gestión y finalmente hasta el punto final de los servicios, para conocer cómo están interrelacionadas se da a conocer que los criterios: 1) y 2) están orientadas a las actividades principales de la gestión dentro de la GRE-Lambayeque:

Continuando con los criterios 3) y 4) están direccionados a la evaluación de entrega de los servicios a los usuarios, y por último el criterio 5) mide los recursos que se emplean y el presupuesto de la ejecución.

De esta manera se mejorará los procesos que conllevan a un buen servicio y la intensa relación de la GRE con los usuarios, previo el compromiso total de cada colaborador, para mejorar la calidad del servicio, se debe dar un tratamiento oportuno eficaz y adecuado aplicando la propuesta planteada, tener en cuenta que la calidad es suma de esfuerzos para alcanzar los objetivos, metas, compromiso y el logro de mejora en el servicio al usuario.

Desarrollo de la propuesta- Planeación Estratégica.

Para el desarrollo de la propuesta de investigación se ha tenido en cuenta el esquema planteado empezando por la

Tabla 10: Propuesta – Planeamiento estratégica

Objetivo	Estrategias	Metas	Actividades	Responsable	Periodo	Presupuesto
Crear una herramienta clave de gestión que nos permite tener apoyo y soporte en la toma de decisiones, corrigiendo el camino al futuro, adecuándose a los cambios, de una forma eficiente y rentable.	Modificación y Ejecución del planeamiento estratégico GRE, en cuenta misión, visión, valores y objetivos Propuestos	Actualizar el plan estratégico GRE	- fortalecer las estrategias de mejoras de la GRE - Dar a conocer el nuevo plan estratégico a todos los colaboradores de la GRE	Directivos de la GRE	Setiembre-Diciembre 2020	S/. 800
Crear una evaluación que ayude a conocer como se está llevando a cabo las estrategias propuestas y poder medir los resultados	Dar seguimiento para verificar el cumplimiento de las metas y mostrar resultados.	Hacer un seguimiento al desarrollo y cumplimiento del plan estratégico GRE	- Apoyar en el cumplimiento del desarrollo del plan estratégico GRE - Evaluar a los colaboradores para medir el cumplimiento de las metas.	Directivos de la GRE	Setiembre-Diciembre 2020	S/. 1 200
Total						S/. 2 000

Fuente: Elaboración Propia.

Acuerdo y Desarrollo.

Tabla 11: Propuesta – Acuerdo y Desarrollo

Objetivo	Estrategias	Metas	Actividades	Responsable	Periodo	Presupuesto
Aplicar un plan de capacitación a todo el personal con las nuevas mejoras de calidad de servicio	Capacitación del personal, reforzar conocimientos y habilidades	Evaluar el desempeño del colaborador y conocer sus resultados para reforzar o premiar sus logros	- Dar a conocer a los trabajadores el plan de capacitación sobre la mejora del servicio - Apoyar en el cumplimiento del plan de capacitación GRE	Jefe del área de RR.HH GRE	Setiembre-Diciembre 2020	S/. 1 750
Crear grupos de trabajo para compartir ideas y sugerencias de diferentes áreas en el tema de mejora del servicio de la GRE	Tener reuniones cada 2 meses con todos los colaboradores y dar opiniones de cambio o mejoras en el servicio	- Conformidad en cada colaborador de la GRES - Trabajo en equipo - todos los colaboradores serán escuchados	- Reuniones con todos los colaboradores - Dar a conocer el plan de mejora	Jefe del área de RR.HH GRE	Setiembre-Diciembre 2020	S/. 850
Total						S/. 2 600

Fuente: Elaboración Propia

Enlace con los usuarios.

Tabla 12: Propuesta – Enlace con los usuarios

Objetivo	Estrategias	Metas	Actividades	Responsable	Periodo	Presupuesto
Conocer cuáles son las necesidades que presenta los usuarios a la atención y el proceso de reclamo que se pueda dar en la GRE	Identificar las necesidades de los usuarios de la GRE	Satisfacer al usuario con respecto a la atención y el buen trato mediante una mejora en el servicio	- aplicar una encuesta que me permite medir la satisfacción e insatisfacción de los usuarios que visitan la GRE	Jefe del área de RR.HH GRE	Setiembre-Diciembre 2020	S/. 800
Analizar los resultados obtenidos para dar cambios de mejoras en el servicio	Usar la información obtenida para dar opiniones de mejoras continua de las diferentes áreas de la GRE	- Cumplir con las expectativas del usuario - Dar satisfacción a las necesidades de los usuarios	- Encuestar a los usuarios - Apoyo en el cumplimiento de las actividades	Jefe del área de RR.HH GRE	Setiembre-Diciembre 2020	S/. 650
Total						S/. 1 450

Fuente: *Elaboración Propia*

Prestación de los servicios.

Tabla 13: Propuesta – Prestación de los Servicios

Objetivo	Estrategias	Metas	Actividades	Responsable	Periodo	Presupuesto
Ejecución de los procedimientos administrativos que se encuentran en el Manual de uso administrativo (TUPAC)	Coordinar las actividades en la cual se identificara y definirá claramente cada proceso según el (TUPA) de la GRE para la prestación de los servicios	Dar a conocer sus funciones a cada área de la GRE	- Reuniones con los directivos o jefes de cada área encargada de la GRE	Directivos de la GRE	Setiembre-Diciembre 2020	S/. 700
Brindar información, conocimiento y seguimiento del cumplimiento de las normas administrativas	Bridar separatas de información a los colaboradores de la GRE	- Fortalecer el conocimiento de los colaboradores sobre sus actividades y la atención al usuario - Cumplir con las expectativas del usuario	- Reuniones con los directivos o jefes de cada área encargada de la GRE - Apoyo en el cumplimiento de las actividades	Directivos de la GRE	Setiembre-Diciembre 2020	S/. 800
Total						S/. 1 500

Fuente: *Elaboración Propia*

Presupuesto:

Tabla 14: Propuesta – Presupuesto Total

Propuesta	Encargado	Total
1) Planeación Estratégica	Directivos de la GRE	S/. 2 000
2) Acuerdo y Desarrollo	Jefe de área RR.HH GRE	S/. 2 600
3) Enlace con usuarios	Jefe de área RR.HH GRE	S/. 1 450
4) Prestación de los servicios	Directivos de la GRE	S/. 1 500
5) Materiales		S/. 1 000
Total		S/. 8,550

Para el desarrollo de la propuesta se tendrá un presupuesto de S/. 8,550 aproximadamente, que debe ser financiado por la GRE – Lambayeque.

Cronograma de la propuesta

El cronograma está orientado a un tiempo de 4 meses para su ejecución

Tabla 15: Propuesta – Cronograma de Actividades

Estrategias de la Propuesta	Tiempo de Ejecución			
	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Modificación y Ejecución del planeamiento estratégico GRE, en cuenta misión, visión, valores y objetivos Propuestos	X			
Dar Seguimiento para verificar el cumplimiento de las metas y observar resultados.		X		
Capacitación del personal, reforzar conocimientos y habilidades		X		
Tener reuniones cada 2 meses con todos los colaboradores y dar opiniones de cambio o mejoras en el servicio				
Identificar las necesidades de los usuarios de la GRE			X	
Usar la información obtenida para dar opiniones de mejoras continua de las diferentes áreas de la GRE			X	
Coordinar las actividades en la cual se identificara y definirá claramente cada proceso según el (TUPA) de la GRE para la prestación de los servicios				
Bridar separatas de información a los colaboradores de la GRE				X

Fuente: *Elaboración Propia*

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Se ha llegado a proponer un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio de la GRE Lambayeque donde se describe información de las dimensiones de Elementos tangibles, empatía, seguridad, responsabilidad y confiabilidad manifiestan un nivel medio del 59%, nivel malo con un 23.8% y sólo un 17.1% nivel bajo, demostrando ineficiencias en la calidad de servicio

- 1) Se ha llegado a identificar la situación actual de la gestión de calidad en GRE - Lambayeque siendo ineficiente, puesto que los indicadores arrojan niveles medios en 5 dimensiones: elementos tangibles, empatía, seguridad, responsabilidad y confiabilidad con un 59% así lo indica. Solo la dimensión responsabilidad muestra un nivel medio alto con un 9.5 %.
- 2) Se determinó el nivel de calidad de servicio de la GRE Lambayeque siendo un nivel medio y bajo por lo cual de las 5 dimensiones analizadas 4 de estas muestran un porcentaje medio y bajo seguridad medio 53.3% bajo 40%, responsabilidad 74.3% bajo 1.9%, elementos tangibles 71.4% bajo 40%, empatía 74.3% bajo 22.6% y solo la dimensión confiabilidad demuestra un 66.7% medio alto 6.7%. Es decir, la empresa no cuenta con un sistema de gestión de calidad que ayude a mejorar la calidad de servicio que se brinda.
- 3) Luego del análisis de los resultados y el planteamiento de la propuesta de solución, se concluye que mediante el diseño de un sistema de gestión de calidad si puede mejorar el servicio en la gerencia regional de educación, Lambayeque mediante la planificación de estrategias, compromiso y desarrollo de la persona, la relación de cada colaborador con el usuario y la evaluación de la prestación del servicio.

4.2. Recomendaciones

Una de las recomendaciones es que la GRE, Lambayeque pueda tener en cuenta la propuesta de implementación de un sistema de gestión de la calidad, la cual está orientado y enfocado a mejorar el servicio de La GRE, el cual también debe ser propuesta a empresas del sector público de nuestro país para compartir características similares a la estudiada.

Se recomienda a La GRE reforzar las habilidades y conocimientos de los trabajadores mediante capacitación en la buena atención al cliente y dar seguimiento y cumplimiento a las normas de procedimientos administrativos (TUPA) con la finalidad de reconocer las funciones encargadas de cada área para colaborar en la mejora del servicio.

Finamente, se recomienda investigaciones en las entidades del estado que brinden servicios a la comunidad en la cual observaremos problemas reales que nos sirven como base de estudio e investigación para proponer soluciones, se recomienda utilizar el instrumento SERVQUAL, teniendo como antecedentes el presente estudio que está enfocado a detectar la calidad de servicios y como dar mejoras a los problemas detectados.

REFERENCIA

- Alegre, J. C. (23 de julio de 2015). *Calidad y su sistema de gestion*. Obtenido de <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2010/maap.htm>
- Amelia, M. F. (2017). *Propuesta de plan de mejora continua para la calidad de servicio al usuario en la Gerencia Regional de Educación Local Santa, Ancash, 2017(tesis de posgrado)*. Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo.
- APAESTEGUI, S. M. (2019). *mejora en la calidad de servicio de atención al cliente en el área operativa – ventanilla del banco scotiabank – agencia metro santa elena chiclayo durante el periodo 2017(tesis de pregrado)*. universidad católica santo toribio de mogrovejo, Chiclayo.
- Arana, G., & Camison, C. (2008). *Gestion de la calidad y competitividad de las empresas*. San sebastian: Fundacion Deusto.
- Barra, J. (20 de 08 de 2016). *biobiochile.cl*. Obtenido de [biobiochile.cl: https://www.biobiochile.cl/noticias/2014/08/20/me-siento-estafado-cliente-denuncia-mal-servicio-de-empresa-vtr.shtml](https://www.biobiochile.cl/noticias/2014/08/20/me-siento-estafado-cliente-denuncia-mal-servicio-de-empresa-vtr.shtml)
- camison , C. (2006). *Gestion de la calidad*. Madrid: Pearson Educacion. Obtenido de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Cueva Peltroche Bety Karina, & Gonzales Adrianzen, C. L. (2019). *CALIDAD DEL SERVICIO PARA LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD SAN IGNACIO(tesis de pregrado)*. universidad señor de sipan, Pimentel.
- Deming, W. E. (23 de abril de 2917). *kailean consultores*. Obtenido de <http://kailean.es/william-edwards-deming-el-propulsor-de-la-calidad-total/>
- Diario de Centro America*. (17 de 10 de 2018). Obtenido de *Diario de Centro America*: <https://dca.gob.gt/noticias-guatemala-diario-centro-america/multan-a-empresas-por-mal-servicio/>
- Diario Dinero*. (05 de 01 de 2019). Obtenido de *Diario Dinero*: <https://www.dinero.com/hablan-las-marcas/articulo/el-servicio-al-cliente-el-centro-de-un-negocio-exitoso/270377>
- Diario Gestion* . (21 de 11 de 2016). Obtenido de *Diario Gestion*.
- El Espectador*. (23 de 01 de 2017). Obtenido de *El Espectador*.
- ESPERANZA, G. M. (2017). *PROYECTO DE MEJORA DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA DISTRIBUCIONES AC SAS(tesis de pregrado)*. UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS, Bogota.
- Gamonal Vásquez, E., & Ucañay Cornejo, N. D. (2018). *CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL ÁREA DE*

PROGRAMACIÓN DE CITAS MÉDICAS EN EL HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO-2016(tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipan, Pimentel.

ISO. (14 de noviembre de 2015). *Organización Internacional de Estandarización*. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1>:

ISO. (16 de octubre de 2018). *NUEVAS NORMAS ISO ES UNA INICIATIVA DE ESCUELA EUROPEA DE EXCELENCIA*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/10/quiere-saber-lo-que-significa-la-gestion-de-calidad/>

Jhonatan, R. M. (2017). *Implementación de un sistema CRM para la mejora en la gestión de atención al cliente para una empresa del sector servicios*. UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS, Lima.

Jiménez, G. M. (2018). *EVALUACIÓN Y PROPUESTA DE MEJORAS PARA LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS BASADO EN EL MODELO SERVQUAL EN UNA FINANCIERA AUTOMOTRIZ – LIMA 2016(tesis de pregrado)*. UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO, Chiclayo.

Juran, J. M. (1999). *Organización Europea para la Calidad (5. ed. edición)*. España: Espath Educ.

La Industria. (03 de 08 de 2019). Obtenido de La Industria .

La Republica. (27 de 07 de 2018). Obtenido de La Republica: <https://larepublica.pe/sociedad/1287007-quejas-usuarios-mal-servicio-telefonico-aumentan/>

Nombera, M. A., & Cerquera, S. G. (2016). *PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIOS DEL CENTRO DE ESPARCIMIENTO POLITA S.A.C – CALLANCA – LAMBAYEQUE AGOSTO 2013 – DICIEMBRE 2014 (tesis de pregrado)*. UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO, Chiclayo.

Ochoa, V. (08 de 08 de 2018). *Diario Gestion*. Obtenido de Diario Gestion: <https://gestion.pe/economia/67-clientes-aleja-servicio-mala-atencion-240918-noticia/>

Parasuman, Berry, I., & Zeithaml, V. (1992). *calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Pearson Edithd.

Perez Porto, J., & Gardey, A. (2016). *Sistema de gestión de calidad*. Obtenido de <https://definicion.de/sistema-de-gestion-de-calidad/>

Reyes, S. (s.f.). *gestión de calidad como un proceso*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/227432460_La_caracterizacion_de_la_gestion_de_la_calidad_como_un_proceso_inherente_a_la_gestion_de_la_eficacia_en_las_organizaciones

- SAGASTUY GUZMAN, G. E., & RINCON OLAYA, E. (2015). *DIAGNOSTICO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA POST-VENTA DE LA COMPAÑÍA SEVEN CONSTRUCCIONES SAS*(tesis de pregrado). UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA, Bogota.
- Said, G. (22 de 02 de 2019). *Diario Financiero*. Obtenido de Diario Financiero: <https://www.df.cl/noticias/opinion/columnistas/el-mal-servicio-al-cliente/2019-02-21/165517.html>
- Salvador, E. J. (2017). *Propuesta de mejora de la calidad del servicio al cliente en una empresa de pastelería & catering Lima, Perú-2017*(tesis de pregrado). UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER, Lima.
- Sausa, M. (02 de 09 de 2017). *Peru 21*. Obtenido de Peru 21: <https://peru21.pe/lima/ministerio-salud-47-000-reclamos-2017-deficiente-servicio-salud-374194-noticia/>
- America, D. C. (17 de octubre de 2018). *Multan a empresas por mal servicio*. Obtenido de <https://dca.gob.gt/noticias-guatemala-diario-centro-america/multan-a-empresas-por-mal-servicio/>
- Espectador, E. (23 de enero de 2017). *Insatisfacción con el servicio, razón por la que viajeros dejan de visitar Cartagena*. Obtenido de <https://www.elespectador.com/noticias/nacional/insatisfaccion-con-el-servicio-razon-por-la-que-viajeros-dejan-de-visitar-cartagena/>
- Espinoza, B. (2014). Aplicación del modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio en los hospitales públicos de Hermosillo, Sonora. *tecnociencias*, 8.
- Lopez Parra, M. E. (2013). importancia de la calidad del servicio al cliente. *El buzón de pacioli*, 5.
- Ochoa. (08 de agosto de 2018). *Gestión*. Obtenido de Un 67% de clientes se aleja de un servicio por mala atención: <https://gestion.pe/economia/67-clientes-aleja-servicio-mala-atencion-240918-noticia/>
- Republica, I. (27 de julio de 2018). *quejas de usuarios de Arequipa por mal servicio telefónico aumentan*. Obtenido de <https://larepublica.pe/sociedad/1287007-quejas-usuarios-mal-servicio-telefonico-aumentan/>
- Alcalde, s. (2019). *Calidad*. madrid: ediciones paraninfo.

- America, D. C. (17 de octubre de 2018). *Multan a empresas por mal servicio*. Obtenido de <https://dca.gob.gt/noticias-guatemala-diario-centro-america/multan-a-empresas-por-mal-servicio/>
- Deming. (10 de mayo de 2013). *Gestiopolis*. Obtenido de Calidad, concepto y filosofías: <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>
- educacion, G. r. (13 de julio de 2019). Bases legales . págs. https://static.legis.pe/wp-content/uploads/2019/06/Directiva-009.Grea_.legis_.pe_.pdf.
- espectador, E. (23 de enero de 2017). *Insatisfacción con el servicio, razón por la que viajeros dejan de visitar Cartagena*. Obtenido de <https://www.elespectador.com/noticias/nacional/insatisfaccion-con-el-servicio-razon-por-la-que-viajeros-dejan-de-visitar-cartagena/>
- Espinoza, B. (2014). Aplicación del modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio en los hospitales públicos de Hermosillo, Sonora. *tecnociencias*, 8.
- garvin, d. (26 de abril de 2020). *calidad total*. Obtenido de ocho dimensiones de la claidad: <http://ctcalidad.blogspot.com/2016/10/david-garvin-y-las-ocho-dimensiones-de.html>
- Gonzales. "Propuesta de implementación de un modelo. *tesis de pregrado*. universidad catolica san pablo, arequipa.
- Kotler, Bloom y Hayes. (14 de mayo de 2001). *Promonegocios*. Obtenido de Definición de Servicios: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios.html>
- Lopez Parra, M. E. (2013). inportancia de la calidad del servicio al cliente. *El buzón de pacioli*, 5.
- lucero, j. (2020). *Modelos de gestión de calidad utilizados en las Pymes de servicio del servicio del sector automotriz*. quito: Universidad Andina Simón Bolívar .
- malcolm. (23 de junio de 2015). Modelo EFQM. *linea verde* , págs. 3.
- martin, j. (08 de enero de 2019). *cerem*. Obtenido de coo meidr tu servicio con serqual: <https://www.cerem.pe/blog/como-medir-tu-servicio-con-servqual>
- monteros, c. Propuesta de un modelo para las etapas de diseño e implementación del sistema de gestion de calidad basado en iso 9001-2015. *tesis de posgrado*. Universidad Andina Simón Bolívar, quito.
- moya, m. (21 de abril de 2016). calidad de servicio. *logistec*, págs. <https://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio>.

Ochoa. (08 de agosto de 2018). *Gestion* . Obtenido de Un 67% de clientes se aleja de un servicio por mala atención: <https://gestion.pe/economia/67-clientes-aleja-servicio-mala-atencion-240918-noticia/>

perez, d. *Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcciones* . Universidad Andina Simón Bolívar, Quito.

republica, l. (27 de julio de 2018). *quejas de usuarios de Arequipa por mal servicio telefónico aumentan*. Obtenido de <https://larepublica.pe/sociedad/1287007-quejas-usuarios-mal-servicio-telefonico-aumentan/>

sandoval, p. (2018). *administración integral para la calidad* . México: Inacs.

vasquez. (2007). *Calidad*. España: Americanum. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/mendez_s_g/capitulo2.pdf

ANEXOS

Anexo 1: INSTRUMENTO



ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO

OBJETIVO: Calificar la calidad del servicio de la Gerencia Regional de Educación – Lambayeque.

INSTRUCCIONES: Estimado colaborador, a continuación, te presentamos la siguiente encuesta para que nos ayudes a mejorar la calidad de servicio que ofrece la GRE - Lambayeque. Marca una sola alternativa (X) a cada una de las siguientes preguntas. La encuesta es totalmente anónima.

Sexo: Masculino Femenino

Edad _____

Totalmente en desacuerdo = 1	En desacuerdo = 2	Indiferente = 3	De acuerdo = 4	Totalmente de acuerdo = 5
------------------------------	-------------------	-----------------	----------------	---------------------------

Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión. Elementos tangibles					
1.- ¿Los equipos de la GRE son de última generación?					
2.- ¿Las instalaciones físicas de la GRE son visualmente atractivas?					
3.- ¿La presentación del personal es buena en la GRE?					
4.- ¿Los materiales de la GRE son visualmente atractivos?					
5.- ¿Los horarios de atención de la GRE son convenientes?					
Dimensión. Empatía					
6.- ¿La GRE brinda atención personalizada?					
7.- ¿El personal de la GRE se preocupa de cuidar los intereses de los docentes?					
8.- ¿El personal de la GRE entiende sus necesidades específicas?					
Dimensión. Seguridad					
9.- ¿El comportamiento del personal le inspira confianza?					
10.- ¿Se siente seguro en la GRE - Lambayeque?					
11.- ¿El personal de la GRE lo trata con cortesía?					
12.- ¿El personal cuenta con conocimiento para responder a las consultas?					
Dimensión. Responsabilidad					
13.- ¿El personal de la GRE brinda el servicio con prontitud?					
14.- ¿El personal de la GRE se muestra dispuesto a ayudarlo?					
15.- ¿El personal de la GRE nunca está demasiado ocupado para no atenderlo?					
Dimensión. Confiabilidad					
16.- ¿La GRE cumple a tiempo lo programado?					

17.- ¿Cuándo tiene un problema, La GRE muestra sincero interés por resolverlo?					
18.- ¿El personal de la GRE desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez?					
19.- ¿La GRE proporciona sus servicios en la oportunidad prometida?					
20.- ¿La GRE lo mantiene informado del momento en que realiza los servicios?					

Anexo 2:

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Dr. Onésimo Mego Núñez
PROFESION	Lic. Administración
TITULO Y GRADO ACADEMICO	Doctor
ESPECIALIDAD	Administración de Empresas
INSTITUCION EN DONDE LABORA	Universidad Señor de Sipán
CARGO	Docente a Tiempo Completo

TITULO DE LA INVESTIGACION
Gestión de la calidad para mejorar el servicio de la Gerencia Regional de Educación – Lambayeque, 2020

NOMBRE DEL TESISISTA	Onelia Julia Mercedes Zentner Alva
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Calificar la calidad del servicio de la Gerencia Regional de Educación – Lambayeque.
<u>INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO</u>	
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1.	X			
2.	X			
3.	X			
4.	X			
5.	X			
6.	X			
7.	X			
8.	X			
9.	X			
10.	X			
11.	X			
12.	X			
13.	X			
14.	X			
15.	X			
16.	X			
17.	X			
18.	X			
19.	X			
20.	X			
21.	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento		X		
Calidad de redacción de los Ítems		X		
Pertinencia de las variables con los indicadores		X		
Relevancia del contenido		X		
Factibilidad de aplicación		X		

Apreciación Cualitativa

Logra medir la variable: Calidad de Servicio

Observaciones: Ninguna



JUEZ EXPERTO
DR. Cristóbal Mega Nieves
DNI: N° 16481033

JUEZ - EXPERTO

.....
Firma/Sello del experto

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Mg. José Rodas Cobos
PROFESION	Lic. Estadística
TITULO Y GRADO ACADEMICO	Magister
ESPECIALIDAD	Estadística
INSTITUCION EN DONDE LABORA	Universidad Señor de Sipán
CARGO	Docente a Tiempo Parcial

TITULO DE LA INVESTIGACION
Gestión de la calidad para mejorar el servicio de la Gerencia Regional de Educación – Lambayeque, 2020

NOMBRE DEL TESISISTA	Onelia Julia Mercedes Zentner Alva
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Calificar la calidad del servicio de la Gerencia Regional de Educación – Lambayeque.
INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO	
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1.	X			
2.	X			
3.	X			
4.	X			
5.	X			
6.	X			
7.	X			
8.	X			
9.	X			
10.	X			
11.	X			
12.	X			
13.	X			
14.	X			
15.	X			
16.	X			
17.	X			
18.	X			
19.	X			
20.	X			
21.	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	RÉGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento		X		
Calidad de redacción de los ítems		X		
Pertinencia de las variables con los indicadores		X		

Relevancia del contenido		X		
Factibilidad de aplicación		X		

Apreciación Cualitativa

Todos los ítems ayudan a medir a la variable: Calidad de servicio en la GRE - Lambayeque

Observaciones: Ninguna



Firma/Sello del experto

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Mg. Luis Santiago García Merino
PROFESION	Lic. Administración
TITULO Y GRADO ACADEMICO	Magister
ESPECIALIDAD	Administración de Empresas
INSTITUCION EN DONDE LABORA	Universidad César Vallejo
CARGO	Docente a Tiempo Completo

TITULO DE LA INVESTIGACION
Gestión de la calidad para mejorar el servicio de la Gerencia Regional de Educación – Lambayeque, 2020

NOMBRE DEL TESISISTA	Onelia Julia Mercedes Zentner Alva
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Calificar la calidad del servicio de la Gerencia Regional de Educación – Lambayeque.
INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO	
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1.	X			
2.	X			
3.	X			
4.	X			
5.	X			
6.	X			
7.	X			
8.	X			
9.	X			
10.	X			
11.	X			
12.	X			
13.	X			
14.	X			
15.	X			
16.	X			
17.	X			
18.	X			
19.	X			
20.	X			
21.	X			

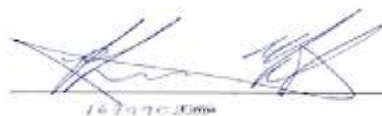
INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento		X		
Calidad de redacción de los Ítems		X		
Pertinencia de las variables con los indicadores		X		
Relevancia del contenido		X		
Factibilidad de aplicación		X		

Apreciación Cualitativa

El instrumento se justifica para medir la variable: Calidad de servicio

Observaciones: Ninguna



Firma/Sello del experto

Anexo 3:

Autorización para realizar trabajo de investigación



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE EDUCACION
GERENCIA REGIONAL - GRED



Firmado digitalmente por SUAREZ BECERRA Daniel FIR 16474111 hard
Unidad: GERENCIA REGIONAL - GRED
Cargo: GERENTE REGIONAL DE EDUCACION
Fecha y hora de proceso:05/10/2020 - 16:34:02

Id seguridad: 4757087

Año de la Universalización de la Salud

Chiclayo 5 octubre 2020

OFICIO N° 002100-2020-GR.LAMB/GRED [3655353 - 1]

ONELIA JULIA MERCEDES ZENTNER ALVA
Estudiante de la Escuela Profesional de Administración Pública - Universidad Sipan
Calle Mochica N° 125-Urb. San Isido-Chiclayo

ASUNTO: Autorizo permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: **Gestión de la Calidad para mejorar el servicio de la gerencia regional de educación – Lambayeque 2020.**

REFERENCIA: solicitud con registro de sisgado 3655353-0

Tengo a bien dirigirme a Usted para saludarla cordialmente, y a la vez, en relación al documento de la referencia, **AUTORIZARLA** en su condición de estudiante de la Escuela Profesional de Administración Pública-USS, para que realice su trabajo de investigación denominado: **Gestión de la calidad para mejorar el servicio de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque**, así mismo se concede el uso de dicha información que conforma el expediente técnico, hojas de memorias, cálculos entre otros como planos.

Autorización que se concede para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis, a la vez se solicita a la mencionada señorita garantizar la absoluta confidencialidad de la información que se le brinde.

Es propicia la oportunidad para expresarle mi consideración y estima.

Atentamente;

Firmado digitalmente
DANIEL SUAREZ BECERRA
GERENTE REGIONAL DE EDUCACION
Fecha y hora de proceso: 05/10/2020 - 16:34:02

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional Lambayeque, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sisgado3.regionlambayeque.gob.pe/verifica/>

VoBo electrónico de:
- OFICINA DE ADMINISTRACION
JOSE LUIS ARRIOLA NAVARRETE
JEFE DE LA OFICINA DE ADMINISTRACION - GRED
2020-10-05 13:59:20-05

Anexo 4:



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Juan Amílcar Villanueva Calderón, docente del curso de Investigación II, de la Escuela Profesional de Administración Pública y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1094-FACEM-USS-2020. del (los) estudiante(s) Zentner Alva Onelia Julia Mercedes. Titulada: **GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA MEJORAR EL SERVICIO DE LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN – LAMBAYEQUE, 2020.**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **24%**, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITING.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre nivel de similitud de productos acreditables en la Universidad Señor de Sipán S.A.C., aprobada mediante Resolución de Directorio N° 221-2019/ PD-USS.

Pimentel, 26 de marzo de 2021.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Juan Amílcar Villanueva Calderón', is written over a horizontal line.

Mg. Juan Amílcar Villanueva Calderón
CLAD N° 26471

Anexo 5:
Reporte Turnitin

**GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA MEJORAR EL SERVICIO DE
LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN – LAMBAYEQUE,
2020**

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	docplayer.es Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uasb.edu.ec Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	scielo.sld.cu Fuente de Internet	1%

Fotos de la Gerencia Regional de Educación – Lambayeque



