



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Programa Servir y su Influencia en la Calidad de Servicio en los Trabajadores de
“Semáforo Escuela” de Ucayali y Huánuco, 2019.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

AUTORA:

Mg. Beatriz Filomena Cruz Campos (ORCID: 0000-0003-7518-2742-6506)

ASESOR:

Dr. Dionicio Godofredo González González (ORCID: 0000-002-7518-1200)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Trujillo - Perú

2020

Dedicatoria

Dedico a mis padres y a mi hermana Alicia, que desde el cielo cuida mi camino y guía mis pasos, a mi hijo Carlos Evans que es el motivo de mi superación. A mi esposo por su paciencia y apoyo en mi desarrollo profesional.

A mis queridos hermanos, Cirilo, Lydia, Juan, Carmen y Erika a quienes estoy agradecido eternamente por ser parte de esta maravillosa familia luchadora, perseverante y con mucho amor.

Beatriz Cruz

Agradecimiento

A la universidad que hizo posible el Programa de Doctorado en gestión pública y gobernabilidad en la ciudad de Pucallpa, permitiendo mejorar las capacidades científicas, pedagógicas y administrativas del profesional en el campo educativo, plasmando esos conocimientos a la sociedad como actores activos del desarrollo de nuestro país, y siendo forjadores de nuevos conocimientos que desean tener un mejor futuro.

A los docentes que compartieron con nosotros sus conocimientos y experiencias, por su apoyo incondicional en el proceso de logro de nuestra meta y despertándonos el interés y la pasión por la investigación, siendo uno de los procesos que permite que el alumno salga de una casa de estudio como ente de aporte en el desarrollo de nuestra sociedad.

A los directivos y trabajadores de semáforo escuela de Ucayali y Huánuco, que fueron parte de apoyo en el desarrollo y culminación de la presente tesis, el aporte que dieron ha permitido la consolidación de la información.

Al Dr. Dionicio Godofredo González González un agradecimiento sincero por haber compartido con nosotros el asesoramiento, experiencia y acompañamiento continuo en el desarrollo de la investigación, y sobre todo en despertar la curiosidad por investigar y ser un aportador de conocimiento.

Beatriz Cruz

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

ÍNDICE

	Pg.
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de figuras.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCION.....	13
II. MÉTODO.....	38
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	39
2.2 Operacionalización de variables.....	41
2.3 Población, muestra y muestreo.....	43
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	44
2.5 Procedimiento.....	44
2,6 Métodos de análisis de datos.....	48
2.7 Aspectos éticos.....	49
III. RESULTADOS.....	50
IV. DISCUSIÓN.....	59
V. CONCLUSIONES.....	61
VI. RECOMENDACIONES.....	63
VII. PROPUESTA.....	64
REFERENCIAS.....	65
ANEXOS.....	69
Anexo 1: Matriz de consistencia del estudio	
Anexo 2: Instrumentos	
Anexo 3: Validez de instrumentos de juicios de expertos	
Anexo 4: Constancia emitida por la institución	
Anexo 5. Fotografía	

Anexo 6: Base de datos del estudio

Anexo 7: Artículo Científico

Anexo 8: Autorización de publicación de la tesis en repositorio institucional UCV

Anexo 9: Documento de similitud

Anexo 10: Iconografía

Índice de tablas

		Pg.
Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable	29
Tabla 2	Distribución de los trabajadores de Semáforo Escuela de la región de Ucayali y Huánuco	31
Tabla 3	Distribución muestral de los trabajadores de Semáforo Escuela de la región de Ucayali y Huánuco	31
Tabla 4	Resultados del pre test del grupo experimental de la variable de calidad de servicio	36
Tabla 5	Resultados del pre test del grupo control de la variable de calidad de servicio	37
Tabla 6	Resultados del post test del grupo experimental de la variable de calidad de servicio	38
Tabla 7	Resultados del post test del grupo control de la variable de calidad de servicio	39
Tabla 8	Resultados comparativos del pre test y post test entre el grupo experimental y grupo control de la variable calidad de servicio	40

Índice de figuras

		Pg.
Figura 1	Resultados del pre test del grupo experimental de la variable de calidad de servicio	36
Figura 2	Resultados del pre test del grupo control de la variable de calidad de servicio	37
Figura 3	Resultados del post test del grupo experimental de la variable de calidad de servicio	38
Figura 4	Resultados del post test del grupo control de la variable de calidad de servicio	39
Figura 5	Resultados comparativos del pre test y post test entre el grupo experimental y grupo control de la variable calidad de servicio	40

Resumen

Se presenta esta investigación como una propuesta a las instituciones, organizaciones que requieren implementar una estrategia, que cumplan con la expectativas del cliente ante la buena calidad de servicio que brindan; teniendo como objetivo la investigación, determinar la influencia del programa servir en la calidad de servicio en los trabajadores de Semáforo Escuela de Ucayali y Huánuco, 2019.

Para esta investigación es de tipo aplicada donde se emplea los conocimientos que se relacionan como una fortaleza administrativa, es de tipo explicativo ya que se orienta a buscar influencia que tiene la variable independiente sobre la variable dependiente y es evaluativa porque tiene su objeto es dar juicio al diseño como su ejecución, efectos, utilidad y grado que se alcanza estos objetivos; el diseño utilizado es cuasi-experimental, dado que en este diseño se prueba la existencia de una relación causal entre las variables, (Programa servir) y (Calidad de servicio) del grupo control y experimental. Se trabajó con una muestra censal que está compuesto por 36 trabajadores entre la región Ucayali y Huánuco para lo cual se aplicó el programar servir durante 4 meses. Para poder obtener los datos, se empleó el instrumento de la encuesta con un total de 30 preguntas con una escale de 3 niveles. Los datos fueron procesados a través del programa SPSS 20.

En cuanto a los resultados luego de la aplicación del programa servir se ha podido demostrar que el programa influyó en la calidad de servicio en los trabajadores de Semáforo Escuela de Ucayali y Huánuco, 2019, ya que mejoro en un 16,7% al 77.8%. Según los resultados de la prueba U de Mann Whitney el valor obtenido es 54, 000 y el valor $P = 0,000$ que es menor a 0,05 donde se observa una diferencia significativa entre el grupo experimental y control, se toma la decisión de rechazar la prueba la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Palabras clave: Programa servir y calidad de servicio.

Abstract

This research is presented as a proposal to the institutions, organizations that need to implement a strategy, that meet the expectations of the client before the good quality of service they provide; with the objective of the investigation to determine the influence of the program to serve in the quality of service in the workers of Traffic Light School of Ucayali and Huánuco, 2019

For this investigation, it is of the applied type where the knowledge that is related as an administrative strength is used, it is of an explanatory type since it is oriented to seek influence that the independent variable has on the dependent variable and is evaluative because it has the purpose of giving judgment to the design as s its execution, effects, utility and degree that these objectives are reached; The design used is quasi-experimental, given that this design proves the existence of a causal relationship between the variables, (Serving Program) and (Quality of Service) of the control and experimental group. We worked with a census sample that is composed of 36 workers between the Ucayali and Huánuco region for which the program was scheduled to serve for 4 months. In order to obtain the data, the survey instrument was used with a total of 30 questions with a 3-level scale. The data was processed through the SPSS 20 program.

Regarding the results after the application of the service program, it has been shown that the program influenced the quality of service in the traffic lights at the school of Ucayali and Huánuco workers, 2019, since it improved by 16.7% to 77.8%. According to the results of the Mann Whitney U test the value obtained is 54,000 and the P value = 0.000 which is less than 0.05 where a significant difference between the experimental and control groups is observed, the decision to reject the test is taken the null hypothesis and the alternate hypothesis is accepted.

Keywords: He programs suiting someone's purposes and quality of service.