



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE EDUCACIÓN E IDIOMAS

**PROGRAMA DE COMPLEMENTACIÓN UNIVERSITARIA Y
TITULACIÓN**

**Calidad de servicio en la percepción de los usuarios de la UGEL San
Martín, 2015**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN EDUCACIÓN PRIMARIA**

AUTORA

Sonia Ysabel Del Aguila Gonzales

ASESORA

Dra. Inés Castillo Santa María

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de la Calidad y Servicio

LIMA - PERÚ

2016



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN
PROFESIONAL

El jurado encargado de evaluar el trabajo de Titulación Profesional,
Presentado por don (a): **DEL AGUILA GONZALES SONIA YSABEL**

Cuyo Título es: **Calidad de Servicio en la Percepción de los Usuarios de la
UGEL San Martín, 2015**

Reunido en la fecha, se escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
el estudiante, otorgándole el calificativo de: **17** (número) **diecisiete** (letras),
dictaminándose su aprobación por:

Tarapoto 02 de noviembre de 2016



Mg. Teresa Vela Vasquez
PRESIDENTE



Mg. Anibal Fernando Mendo García
SECRETARIO



Dra. Inés Castillo Santa María
VOCAL

A mis adorados hijos por dar el sentido a mi vida y ser la razón de seguir aprendiendo día a día.

Sonia Ysabel

Agradecimiento

Quiero expresar mi agradecimiento a Dios todo poderoso, por ser la luz que alumbra mi sendero; con gratitud infinita a la Universidad César Vallejo que a través de la Escuela de Posgrado me permitieron realizar los estudios para obtener el título de Licenciada en Educación; de manera especial a los docentes que interactuaron con sus enseñanzas, cuyo aprendizaje lo llevaremos a las aulas para actuar con ética profesional; a mis hijos, colegas y amigos por brindarme su apoyo incondicional en el proceso de elaboración de la presente tesis.

Sonia Ysabel.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Sonia Ysabel Del Aguila Gonzales, estudiante de La Facultad de Educación e Idiomas de la Escuela Académico Profesional de Educación de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 01107945, con la tesis titulada "*Calidad de servicio en la percepción de los usuarios de la UGEL San Martín, 2015*"

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

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

Tarapoto, enero de 2016



Sonia Ysabel Del Aguila Gonzales

DNI N° 01107945

Presentación

Señores miembros del Jurado evaluador,

Pongo a vuestra disposición la Tesis titulada “*Calidad de servicio en la percepción de los usuarios de la UGEL San Martín, 2015*” cuyo objetivo general fue Establecer la calidad de servicio en la percepción de los usuarios de la institución en estudio; en tal sentido la presente tesis está estructurada en siete capítulos:

El **primer capítulo** que corresponde a la introducción se referencia a los antecedentes, la fundamentación teórica, la justificación, el problema, la hipótesis y los objetivos que determinan el fin y razón de ser de trabajo de investigación.

El **segundo capítulo** que corresponde al marco metodológico donde se hace referencia al plan de investigación que permitió cumplir con ciertos parámetros en el marco científico; En el **tercer capítulo** se muestran los resultados obtenidos producto del análisis cuantitativo ejecutado. En el **cuarto capítulo** que contiene la discusión se interpreta y analiza los hallazgos obtenidos, su implicancia y verificación de las hipótesis; en el **capítulo cinco** se evidencia las conclusiones donde se dan respuesta a las interrogantes expuestas en el trabajo de investigación. En el **capítulo seis** se dan las recomendaciones y se proponen soluciones al problema investigado y el capítulo siete contiene las referencias bibliográficas donde se muestra el material bibliográfico citado en el marco teórico.

Finalmente, encontramos los anexos que están constituidos por informaciones auxiliares que evidencian la veracidad del trabajo de investigación.

Por lo expuesto, dando cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración y esperando sus importantes aportes a través de sus observaciones que contribuirán a la mejoría de la presente tesis, de tal manera que cumpla con los requisitos que merezca su aprobación.

La autora.

Índice

Página del jurado.....	ii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad	¡Error! Marcador no definido.
Presentación.....	v
Índice.....	vii
Resumen	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad problemática.	11
1.2. Trabajos previos	12
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	15
1.4. Formulación del problema.....	22
1.4.1. Problema General	22
1.4.2. Problema específico	22
1.5. Justificación del estudio	23
1.6. Hipótesis.....	23
1.6.1. Hipótesis general.....	23
1.6.2. Hipótesis específicas.....	24
1.7. Objetivos.....	24
1.7.1. Objetivo General	24
1.7.2. Objetivos específicos.....	24
II. MÉTODO	25
2.1. Diseño de investigación	25
2.2. Variables y operacionalización.....	25
2.3. Población y muestra	26
2.3.1. Población.	26
2.3.2. Muestra.	26
2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	26
2.4.1. Técnica.....	26
2.4.2. Instrumentos.....	26
2.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento	27
2.5. Métodos de análisis de datos.....	27

III.	RESULTADOS.....	28
V.	CONCLUSIONES	36
VI.	SUGERENCIAS	36
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	38
	ANEXOS.....	41
	Anexo N° 01: Instrumento de recolección de información	42
	Anexo N° 02: Ficha de validación	44
	Anexo N° 03: Autorización	46
	Anexo N° 04: Matriz de consistencia.....	47

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general establecer la calidad de servicio en la percepción de los usuarios de la UGEL San Martín, 2015; para ello, se contó con un diseño descriptivo simple porque el investigador buscó y recogió información relacionada con el objeto de estudio, no presentándose la administración o control de un tratamiento, es decir estuvo constituido por una variable y una población; la muestra estuvo constituida entre docentes y administrativos haciendo un total de 40 usuarios; para la elección de la muestra se utilizó el muestreo no probabilístico a criterio de la investigadora. La recolección de datos se hizo a través del cuestionario SERVQUAL; el mismo que validó por el juicio de expertos; el procesamiento de datos se realizó a través del micro software EXCEL.

Los resultados descriptivos revelan que la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de servicio que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local de San Martín en el presente año; el 41% (18 colaboradores) respondieron que se encuentran en **desacuerdo**; el 21% (8 colaboradores) respondieron que se encuentran **totalmente en desacuerdo**; el 23% (9 colaboradores), respondieron que se encuentran **indecisos**; el 9% (4 colaboradores) respondieron que se encuentran **de acuerdo** y solo el 3% (01 colaborador) respondió que se encuentra **totalmente de acuerdo** con la calidad de servicio que brinda esta institución educativa en las áreas de administración y pedagógica.

La calidad de servicio que brinda el personal de la UGEL San Martín en la percepción de los usuarios es **deficiente**, ya que el 45% están en **desacuerdo** con el servicio recibido por parte de los trabajadores; lo que indica que tanto en el área administrativo y pedagógica no cumplen con dar un buen trato a los usuarios, percibiendo que los trámites son demasiados engorrosos, el ambiente es demasiado pequeño para la cantidad de aforo que atiende a diario, los trabajadores no inspiran confianza por la indiferencia que tratan a los clientes.

Palabras clave: calidad de servicio, percepción del usuario, área pedagógica, área administrativa

Abstract

This research had as general objective to establish the quality of service in the perception of users UGELs San Martin, 2015; for this, he had a simple descriptive design because the researcher sought and collected information related to the object of study, not presenting the management or control of a treatment, ie consisted of a variable and a population; the sample consisted among teachers and administrators making a total of 40 users; for choosing the sample nonprobability sampling at the discretion of the researcher we were used. Data collection was done through the SERVQUAL questionnaire; the same as validated by expert judgment; data processing was performed using the micro EXCEL software.

The descriptive results show that the perception of users on the quality of service provided by the Local Education Management Unit of San Martin in this year; 41% (18 employees) responded that they are at odds; 21% (8 employees) responded that they are totally disagree; 23% (9 employees), respondents who are undecided; 9% (4 employees) said they are in agreement and only 3% (01 collaborator) responded that is fully in accordance with the quality of service provided by this educational institution in the areas of administration and teaching.

The quality of service provided by the staff UGELs San Martin in the perception of users is poor, and 45% disagree with the service received by the workers; indicating that both the administrative and pedagogical area meet not give good treatment to users, perceiving that the procedures are too cumbersome, the atmosphere is too small for the amount of capacity serving daily, workers do not inspire confidence by indifference to treat customers.

Keywords: service quality, user perception, pedagogical area, administrative area

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática.

En actualidad las organizaciones públicas y privadas, tienen dentro de sus procesos operacionales el servicio al cliente, los cuales deben de dar las respuestas a los más altos estándares de calidad para así cubrir las expectativas y deseos de aquellos que son la razón de ser de las organizaciones: los consumidores o usuarios. De allí, Zeithaml y Bitner (2002) refieren que en la actualidad los productos y servicios no solo deben ser aptos para el uso asignado, sino además de ser iguales e incluso superior a las expectativas depositadas por los clientes, el objetivo consiste en satisfacer a los clientes desde el principio hasta el fin para obtener su fidelidad a través de una nueva concepción de calidad, denominada calidad de servicio.

La calidad de un servicio es un arma estratégica para poder sobrevivir en el mercado, y especialmente en entornos altamente competitivos, es necesario realizar los esfuerzos suficientes para poder convertirla en una fuente de ventaja competitiva, la calidad de servicio ofrecida por la empresa se traduce en la satisfacción del cliente. (Armario, 2004). Sin embargo esta realidad es muy diferente en las instituciones públicas o más conocidas como instituciones estatales, el servicio que brindan a la población es deficiente, no se preocupan en dar una óptima atención al usuario, causando insatisfacción respecto a la calidad de servicio brindado; esto debido – entre otros factores – a la falta de predisposición para la atención al público, información incompleta, trámites engorrosos, y al hecho de que no se difunde oportunamente la información lo que genera un malestar que repercute en la insatisfacción del cliente.

La Unidad de Gestión Educativa Local – San Martín, constituida el año 1998 como Unidad Ejecutora 301 Educación Bajo Mayo, es la entidad responsable de la programación y ejecución del gasto. Con autonomía en gestión administrativa y financiera, con alcance a las Unidades de Gestión Educativa Local de las Provincias San Martín, Picota y el

Dorado. Asimismo, es una instancia de ejecución descentralizada del Gobierno Regional San Martín, se relaciona técnica y normativamente con el Ministerio de Educación; su naturaleza, fines, competencias, y funciones se encuentra reglamentada en el Decreto Supremo 0152002-ED, estructurada como tal por Resolución Suprema 204-2002-ED de fecha 19-12-2002. La administración presenta múltiples dificultades, como: la confusa normatividad existente, la débil capacidad institucional y recursos limitados para la gestión educativa, sumado a ello las limitaciones en las competencias laborales (profesionales o técnicas) del personal, que mayormente desarrollan las actividades y procesos adquiridos en la experiencia, sin percatarse de detalles como: atención oportuna, eficacia de los recursos, el trato y en esencia la calidad del servicio. Son situaciones que no posibilitan una gestión eficiente de tal manera contribuyan a fortalecer a la calidad de la educación. Para conocer la percepción de los usuarios con respecto a la calidad de servicio que brinda la UGEL San Martín es que se realiza en presente proyecto de investigación con la finalidad de proponer formas de solución al problema detectado con respecto a la variable de estudio.

1.2. Trabajos previos

Con el afán de enriquecer el marco teórico y las variables de estudio del presente trabajo de investigación se recurrió a diferentes fuentes, donde se encontró trabajos parecidas a las variables de estudio, en el ámbito **internacional** se encontró al **Hospital Universitario del Valle, HUV (2010)** Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Valle, Colombia. Manifestó después de conocer los resultados que los trabajadores se sienten insatisfechos en algunas áreas de la organización, especialmente en el área de Urgencias, debido a que sus instalaciones son muy reducidas y carecen de higiene a pesar de ser un centro de salud. Asimismo, los usuarios expresaron su malestar sobre el desempeño de los trabajadores; ya que, atienden de mal humor y les falta preparación para asumir el cargo correspondiente. Además, los usuarios no encuentran citas cuando lo requieren, situación que les

obliga a buscar atención en otros establecimientos de salud. Finalmente, la percepción que los usuarios tienen de la calidad profesional de los galenos, que son buenos, pero les falta ser más asequibles y tener mayor espíritu servicial.

Sin embargo, **Ospina, S. (2015)**. En su tesis doctoral, denominado “Calidad de Servicio y valor en el transporte Intermodal de mercancías. Un modelo integrador de antecedentes y consecuentes desde la perspectiva del transitario.” Universidad de Valencia. España. Llegó a la conclusión, que la calidad de servicio que los transitarios perciben de sus proveedores de transporte, es el resultado de la combinación de tres dimensiones: la fiabilidad, la empatía y la calidad de los elementos tangibles. La fiabilidad, definida como la capacidad de los proveedores de transporte de mercancías para realizar el servicio prometido a sus clientes de forma fiable y precisa, se confirma como la primera dimensión. Por otra parte, la dimensión de empatía entendida como el nivel de cuidado y la atención personalizada que la empresa proveedora de transporte ofrece a los transitarios, es la segunda dimensión de la calidad de servicio. Esta segunda dimensión advierte que las empresas que deseen incrementar la calidad que perciben sus clientes, deben darle gran importancia al cuidado de las relaciones que se mantienen con los transitarios. La tercera y última dimensión de la calidad de servicio es la que agrupa los elementos tangibles asociados al servicio, es decir, los elementos físicos y los equipos destinados para la ejecución, así como la apariencia del personal.

En cuanto a los antecedentes **nacionales** según **Olivos, L. F. (2014)** La Comunicación Interna y la percepción de la Calidad de servicio por los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Parroquia San Lorenzo del distrito de Trujillo. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú. Acotó en cuanto a la percepción de la calidad del servicio que poseen los socios de la cooperativa de ahorro y crédito parroquia san Lorenzo está referida a tres dimensiones: para la primera dimensión la calidad de interacción, esta se manifiesta en la ausencia de la amabilidad,

desempeño del servicio, capacidad de respuesta e información completa. Respecto a la calidad del entorno físico, esta se expresa en necesidad de contar con infraestructura moderna, modernidad de equipos y experiencia gratificante. Y la calidad de los resultados, que tiene que ver con expectativas sobre el tiempo de espera traducido en rapidez en la entrega del servicio, la confiabilidad y la satisfacción del cliente, lo cual no satisface a los socios de la cooperativa.

Por su parte, **Valera, J. L. (1012)** tesis de maestría “Percepción de la comunidad sobre la Calidad del Servicio de una Institución Educativa de Ventanilla – Callao. Lima, Perú. Llegó a la conclusión que la comunidad educativa, conformada por docentes, alumnos y padres de familia perciben la calidad del servicio en educación secundaria en el área institucional de una institución educativa de Ventanilla, es de nivel medio. Los docentes, alumnos y padres de familia que conforman la comunidad educativa, perciben la calidad del servicio en educación secundaria en el área administrativa de una institución educativa, es de nivel medio. Desde la percepción de la comunidad educativa, conformada por docentes, alumnos y padres de familia, la calidad del servicio educativo en educación secundaria en el área pedagógica de una institución educativa de Ventanilla es de nivel medio.

Para **Pérez, J. D. (2010)** El Clima Laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el SENATI Chimbote. Universidad San Pedro. Chimbote-Perú. A manera de conclusión, explicó que el clima laboral arrojó un resultado negativo; es decir que los trabajadores perciben que en la institución hay un mal ambiente laboral; en cuanto a la calidad de atención, en la opinión de los clientes alegaron que pocas veces son atendidos con amabilidad, es por ese motivo que les calificaron de malo el servicio de atención. Otro de los motivos de ese calificativo es la lentitud de los empleados en cumplir con sus funciones. Por todos los motivos explicados es que los usuarios ratifican su insatisfacción con el trato recibido en la empresa estudiada. En conclusión, se infiere que la persona encargada de direccionar la institución no está haciendo nada

para superar el problema detectado, ni mucho menos en mantener contento a su personal. Sin embargo, **Elera, R. (2010)** Tesis de maestría “Gestión Institucional y su relación con la Calidad del Servicio en una Institución Educativa Pública de Callao”. Lima, Perú. Llegó a la conclusión que se comprueba que entre la gestión institucional existe relación significativa con la calidad del servicio educativo, con una correlación positiva, pero en un nivel medio expresando que los usuarios internos y externos evidencian satisfacción en un nivel medio por el servicio que está brindando la institución. Finalmente, la correlación no es significativa entre el desempeño docente y la calidad del servicio educativo, según la percepción de los docentes, con un coeficiente de correlación positiva muy débil, y es significativa según la percepción de los alumnos y padres de familia, con un coeficiente de correlación positiva en un nivel medio.

1.3. Teorías relacionadas al tema

La Calidad del Servicio

El concepto y medición de la calidad del servicio todavía en la actualidad es muy complicada, pues, todavía no hay un concepto definitivo, específicamente sobre calidad de servicio. En cuanto a las forma de medir la calidad, se hacen por escalas son todavía discutidas y polémicas; ya que muchos autores tienen su opinión propia del cual no llegan a ponerse se acuerdo; a estas dificultades se suman las características diferenciales de los servicios, tanto en heterogeneidad, intangibilidad e inseparabilidad.

En principio hay dos formas básicas de concebir la calidad una, establecida desde la prestación de servicios y la segunda la perspectiva del cliente.

La visión de la calidad desde la perspectiva del cliente es de interés para la creación de instrumentos adecuados para la medición de la calidad del servicio. De acuerdo con el concepto anterior Parasurama

(1988) y Zeitzmal (1988), Definen la calidad como un “percepción general que tiene el usuario en cuanto al servicio recibido” agrega

Parasuram (1985). “los clientes hacen comparación entre las expectativas sobre el servicio que esperan recibir y las percepciones en cuanto a la atención que les ofrecen los trabajadores de las instituciones que brindan un servicio.

Parasuraman. (1985), representa el concepto de la calidad del servicio, donde la calidad del servicio desde la óptica de las percepciones del cliente se define como: La amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones. El modelo sugiere la existencia de los factores claves que podrían dar forma a las expectativas de los clientes: (1) Comunicación frente – frente; quiere decir que los usuarios se dejan influenciar de los que escuchan de otros sin constatar la realidad, (2) satisfacer las necesidades personales de los clientes en función a su expectativa, (3) el tiempo de uso de un producto, hace que el cliente se fidelice con la empresa y (4) la comunicación que proyectan hacia lo externo de los mismos proveedores del servicio. Por otra parte, el servicio percibido depende directamente de las llamadas calidad técnica, o sea, de lo que se brinda y de la funcionalidad, de la manera como se da un servicio, que tienen que ver directamente con el desempeño técnico de la prestación del servicio con el tratamiento dispensado al usuario en su interacción con los prestadores del servicio, Gronroos, (1994).

La evaluación de la calidad de acuerdo con la brecha entre el servicio esperado y el servicio recibido se expresa en la siguiente relación: $C = P - E$, donde C es calidad, significa las percepciones que se hace el cliente de lo que vivencia y E cubrir las expectativas del cliente. La clave para asegurar una excelente calidad en el servicio consiste en satisfacer o superar las expectativas que tienen los clientes.

En la década de los ochenta Parasuraman. (1985) realizó una investigación exploratoria, que consistió en estudiar a un grupo de

consumidores, a través de la aplicación de un cuestionario a los gerentes de instituciones de comida rápida, a raíz de los resultados, pudo identificar diez criterios determinantes de la evaluación de la calidad del servicio.

Dimensiones de la calidad de servicio

Zeithaml. (1990) en investigaciones posteriores, encontró un alto nivel de correlación entre algunas de estas variables, de tal manera, que extrajo cinco dimensiones que le permitió evaluar la calidad, teniendo en cuenta la percepción del usuario.

- **Tangibles:** involucra la infraestructura, la apariencia de los empleados, el equipamiento, etc.
- **Confiables:** proyectar seguridad, inspirar confianza en el usuario.
- **Respuesta del personal:** rapidez en la atención, simpatía, tolerancia y paciencia.
- **Seguridad:** información precisa, amabilidad del personal en la atención, hacer que el cliente se sienta cómodo y tranquilo, mientras dure la atención.
- **Calidez o empatía:** adivinar o anticipar las necesidades de los usuarios, tratar de agradar mediante el trato, saber ser asertivo con las respuestas ante preguntas impertinentes.

Para medir las satisfacciones del cliente con diferentes aspectos de la calidad del servicio, Parasuraman. (1988) y sus colegas desarrollaron un instrumento llamado Servqual. Dicha escala consta de dos partes una con asuntos relativos a las expectativas de los consumidores y otra con asuntos sobre las percepciones de los mismos, las cuales constan cada una de 22 ítem y serán evaluados en una escala Likert de 7 puntos. Primero los usuarios califican las expectativas del servicio en función a características establecidas que permitirá acercar a la realidad de las respuestas; y posteriormente evalúan las percepciones del desempeño en términos de las mismas características específicas.

Cuando las calificaciones del desempeño percibido son más bajas que las expectativas, es señal de una mala calidad; lo contrario indica una buena calidad.

A pesar de la gran contribución de la escala Servqual en la comprensión del concepto de calidad de servicios, esta escala ha sido objeto de diversas críticas relativas al concepto y medición de la calidad en torno de las cuales se ha generado un interesante debate principalmente por Cronin y Taylor (1994), Butle (1996), Carman (1990), Bigne (1996) y Teas (1994)

Carman (1990); Brown (1993); Bigné. (1997) destacan que las dimensiones de calidad de servicio contempladas en Servqual pueden no ser tan genéricas como apuntaban sus promotores; de tal forma que la dimensionalidad de la calidad del servicio puede ser una función del tipo de servicio puede ser una función del tipo de servicio bajo estudio (Babakus. 1992).

Butle (1996), considera que todavía existen algunos obstáculos que no permiten conocer al 100% la evaluación de la calidad y que debe ser superado en la evaluación del Servqual. Argumenta que existen una serie de obstáculos de ideas; debido a que este instrumento de medición está basado en un modelo de discrepancias con las expectativas, más propio para medir la satisfacción.

Carman (1990), afirma que la validez de la utilización de las expectativas puede verse cuestionada cuando los consumidores no tienen bien formadas sus expectativas y además señala que pueden aparecer problemas con su puesta en práctica en aquellas organizaciones donde se llevan a cabo múltiples funciones de servicios.

Babakus. (1992) y Carman (1990) coinciden que es preferible en los ítems la prestación combinada de expectativas y percepciones en una escala de valoración de calidad del servicio; y no realizar cuestiones separadas, es decir, no ofrecer baterías de ítems distintos para preguntar sobre expectativas y percepciones.

Cronin. (1992) manifiestan que existe poca evidencia teórica o empírica que soporte la relevancia de las expectativas como base para medir la calidad del servicio. Estos autores apuestan por las utilizations de un modelo alternativo denominado Servperf (Service-Performance); Modelo de valoración de calidad de servicio, que como su propio nombre indica, descansa sólo en la percepción del resultado del servicio; y que utilizando los mismos ítems de Servqual, incorpora además una batería separada de cuestiones para medir la importancia de cada uno de dichos ítems. Cronin et. Al (1992) también cuestionan la base conceptual de Servqual, por cuanto confunden satisfacción con el servicio, con calidad del servicio. Teas (1993), señala que no está claro el significado del concepto de expectativas en Servqual, así como la justificación teórica del componente expectativas en el modelo Servqual y su medición. Teas (1993) propone, como aporte o alternativa de solución al modelo de evaluación de resultados de la calidad percibida y el índice de calidad normativa.

Se aprecia en literatura de marketing de servicios, un cuestionamiento a la escala de Parasuraman y sus colegas. Las réplicas y contrarréplicas pueden verse en los trabajos Parasuraman. (1994) defendiendo la validez de Servqual, y en los trabajos de Cronin. (1994) y Teas (1994) criticando la escala.

La calidad como satisfacción de las expectativas de los usuarios

Morales, V. y Hernández, A. (2004), en un artículo acerca de la calidad de servicio, señalan que, la calidad según el grado en que se atienden o no las expectativas de los usuarios supone incluir factores subjetivos relacionados con las opiniones de los individuos que adquieren el servicio.

Es una opinión en base a la percepción de los usuarios y en la satisfacción de las expectativas, a raíz de ello, se puede descubrir las necesidades de los clientes y los consumidores. Sin embargo, esta modalidad es la más complicada de todas, debido a que las personas

distintas de percibir en cuanto a la satisfacción; ya sea por adquirir un servicio o al hacer uso de un producto, sobre todo cuando están ante un producto o servicio de compra o uso poco frecuente.

Por otro lado, Rodríguez (2005), plantea que “Calidad significa satisfacer necesidades y expectativas de los clientes”. Al mismo tiempo, explica, que supone reducir costos y mejorar continuamente los procesos, ajustándolos permanentemente a las exigencias de la sociedad. Es por tanto eficacia y eficiencia.

Eficacia en tanto que el resultado de los procesos llevados a cabo en una institución pública tiene un impacto real en dichas necesidades y expectativas; y eficiencia en cuanto mejora la relación recursos empleados - resultados obtenidos, reduciendo los costos necesarios para el funcionamiento de la organización.

Hoy en día, la calidad es un tema de todas las organizaciones, y todos han puesto en marcha muchas estrategias, todo con la finalidad de alcanzar la satisfacción a través de cubrir las necesidades de los clientes, así como de sus expectativas, con productos y servicios competitivos. La calidad consolida la confianza del cliente asegurando su fidelidad.

Otras conclusiones categóricas que se desprenden de su artículo científico son las siguientes:

- Un cliente que no está satisfecho con su primera experiencia, en la mayoría de los casos viene a ser un cliente perdido.
- Si se habla de calidad, o es en su totalidad o no existe; no se puede hablar de calidad en términos medios.
- Una empresa debe tener claro que su existencia se debe al consumidor; sin el acaparamiento de los clientes esa empresa a mediano plazo, desaparecerá del mercado.
- Es fácil de descubrir las necesidades de los clientes; ya que están en función de la calidad del producto y el precio.

- Las expectativas, son subjetivas y cambian con frecuencia más que las necesidades; aunque el cliente no las hace clara, su satisfacción determina en gran medida la percepción del cliente con respecto a la calidad.
- La existencia de expectativas, hace que cada cliente sea diferente de los demás.
- La percepción que solo el cliente tenga de la satisfacción de sus necesidades y expectativas define el nivel de calidad alcanzado.

El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1992) elaboraron el Modelo SERVQUAL, en busca de mejorar la calidad de servicio que ofrecen las instituciones. Para ello, utilizaron un cuestionario que contenía cinco dimensiones, que son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. La escala de evaluación estuvo constituida por respuestas múltiples, que fueron diseñadas con la finalidad de entender las expectativas de los clientes, con respecto a un servicio prestado.

Este modelo SERVQUAL, es el que más utilizan las organizaciones para medir la Calidad de Servicio, debido a ser un instrumento que más se acerca a la percepción que tienen los clientes de una organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones.

Determinando el gap o brecha entre la discrepancia y lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo, a partir de ello, se pretende implantar acciones correctoras adecuadas que mejoren la calidad.

El cuestionario está estructurado en tres secciones:

En la primera, busca conocer las expectativas que tienen los clientes acerca de lo que significa un óptimo servicio y cómo debe ser. Esto se

hace mediante 22 respuestas, en las que el usuario debe situarse, en una escala del 1 al 5, el grado de expectativa para cada una de dichas declaraciones.

En la segunda, se recoge la percepción del usuario, con respecto al servicio que ofrece la organización. Es decir, hasta qué punto están comprometidos con la calidad de servicio que ofrece la empresa.

Finalmente, existe una sección que está en el medio de las mencionadas con anterioridad, cuantifica la evaluación de los clientes respecto a la importancia relativa de los cinco criterios, lo que permitirá ponderar las puntuaciones obtenidas.

Por otra parte, el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio indica la línea a seguir para mejorar la calidad de un servicio y que, fundamentalmente, consiste en reducir determinadas discrepancias. En primer lugar, se asume la existencia de cinco deficiencias en el servicio, cada una asociada a un tipo de discrepancia. Por tanto, el Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio no represente únicamente una metodología de evaluación, sino un enfoque para la mejora de la calidad de servicio.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General

¿Cómo es la calidad de servicio en la percepción de los usuarios de la UGEL San Martín, 2015?

1.4.2. Problema específico

- ¿Cómo es la atención en el área administrativa en la percepción de los usuarios de la UGEL San Martín, 2015?
- ¿Cómo es la atención en el área Pedagógica en la percepción de los usuarios de la UGEL San Martín, 2015?

1.5. Justificación del estudio

Después de conocer el problema el trabajo se **justificó teóricamente**, porque se profundizó el estudio sobre la calidad de servicio que brindan los colaboradores en la percepción de los usuarios de la UGEL San Martín; asimismo, estuvo sustentado entre otros autores, por Parasuraman y Zeitmal; así como teorías que enriquecieron el marco teórico del presente estudio; de tal manera, con los resultados obtenidos se estará aportando al campo gnoseológico de la ciencia. En cuanto a la **justificación práctica**, con los resultados obtenidos se buscó estrategias para dar solución a los problemas encontrados sobre la calidad de servicio; de tal manera que se estará contribuyendo en mejorar en cuanto a la atención al cliente se refiere dentro de la institución y brindar un servicio de calidad a todos los usuarios de la UGEL San Martín. Con respecto a la **justificación metodológica**, los métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos empleados en la investigación, una vez demostrada su validez y confiabilidad podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación; el instrumento a aplicar es el cuestionario SERVQUAL para medir la calidad de servicio, los mismos que serán contextualizados a la realidad de estudio. En la **justificación social**, esta investigación será una fuente de consulta para futuras investigaciones a fin a la variable de estudio, de tal manera que repercutirá en beneficio de los estudiantes de pre grado y pos grado; así como de los propios docentes y público en general.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general.

La calidad de servicio en la percepción de los usuarios de la UGEL San Martín, 2015; Es deficiente.

1.6.2. Hipótesis específicas

H₁: La atención en el área administrativa en la percepción de los usuarios de la UGEL San Martín, 2015; es deficiente.

H₂: La atención en el área Pedagógica en la percepción de los usuarios de la UGEL San Martín, 2015; es deficiente.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Establecer la calidad de servicio en la percepción de los usuarios de la UGEL San Martín, 2015.

1.7.2. Objetivos específicos

- Evaluar la atención de los trabajadores del área administrativa según la percepción de los usuarios de la UGEL San Martín, 2015.
- Evaluar la atención de los trabajadores del área Pedagógica según la percepción de los usuarios de la UGEL San Martín, 2015

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Para la presente investigación se utilizó el **descriptivo simple**, porque el investigador buscó y recogió información relacionada con el objeto de estudio, no presentándose la administración o control de un tratamiento, es decir estuvo constituido por una variable y una población. Tal como explica Glass & Hopkins, (1984) La investigación descriptiva consiste en la recopilación de datos que describen los acontecimientos y luego organiza, tabula, representa y describe la recopilación de datos. En cambio, para Borg & Gall, (1989) La investigación descriptiva es excepcional en el número de variables estudiadas. Al igual que otros tipos de investigación, la investigación descriptiva puede incluir múltiples variables para el análisis, sin embargo, a diferencia de otros métodos, requiere de una sola variable.

Esquema:

M - O

Donde:

M= 40 usuarios de la UGEL San Martín O=

Calidad de servicio

2.2. Variables y operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable única Calidad de servicio	Parasuraman (1985). "Resulta de la comparación realizadas por los clientes entre las expectativas sobre el servicio que van a recibir y las percepciones de la actuación de las organizaciones prestadoras del servicio.	Para conocer la calidad de servicio que brindan los trabajadores la UGEL San Martín; se aplicó el cuestionario SERVQUAL porque se centra en los elementos tangibles del servicio, es decir en la calidad técnica y humana de la institución.	Área Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elementos tangibles ▪ Fiabilidad ▪ Capacidad de respuesta ▪ Seguridad ▪ Empatía 	Nominal
			Área pedagógica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elementos tangibles ▪ Fiabilidad ▪ Capacidad de respuesta ▪ Seguridad ▪ Empatía 	

Fuente: elaboración propia

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población.

La población objeto de estudio estuvo conformado por 40 usuarios entre docentes y personal administrativo de la UGEL San Martín, 2015. Tal como se detalla en el siguiente cuadro:

Cuadro 1: Usuarios que conforman la población de la UGEL San Martín, 2015

Usuarios	cantidad	Total
Docentes	20	40
Trabajadores administrativos	20	

Fuente: Usuarios de la UGEL San Martín elegidos a criterio de la investigadora.

2.3.2. Muestra.

Fue la misma cantidad de usuarios de la UGEL que conforman la población (40) entre docentes y administrativos; para la elección de la muestra se utilizará el del muestreo no probabilístico a criterio del investigador.

2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica.

Se utilizó la técnica de la entrevista porque se recolectaron datos, a través de la información que nos proporcionaron una o varias personas.

2.4.2. Instrumentos.

El instrumento utilizado para la recolección de datos, fue el cuestionario; que consistió en un listado de ítems por aspectos

que guían la observación del comportamiento de los sujetos del proceso o situación motivo de investigación. Para la variable “Calidad de Servicio” se aplicará un cuestionario SERVQUAL porque se centra en los elementos tangibles del servicio, es decir en la calidad técnica y humana de la institución; donde se podrá conocer la percepción de los usuarios en cuanto al servicio que brindan los colaboradores de la UGEL San Martín.

2.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento

La validación del instrumento se obtuvo a través del juicio de expertos, actividad que se revisó en todas las fases del proceso de la investigación, a fin de someter el modelo a la consideración y juicio de conocedores de la materia en cuanto a la encuesta que se aplicará para medir las variables de estudio.

2.5. Métodos de análisis de datos.

Una vez recolectada la información mediante la aplicación del cuestionario se procedió a la revisión y codificación de la misma para organizarla y facilitar el proceso de tabulación. Se procedió a la categorización con la finalidad de que cada pregunta tenga los grupos y clases necesarias para su respuesta y de esta manera facilitar la tabulación de la información.

La tabulación se la realizó de forma manual ya que es un número reducido de datos y se utilizó para su tabulación es sistema quinario, para el análisis de los datos mediante la investigación descriptiva se seleccionó el estadígrafo de los porcentajes y para la presentación de la información se utilizó la presentación de datos semitabular EXCEL para poder interpretar con mayor claridad la investigación realizada

III. RESULTADOS

Atención en el área administrativa, por la percepción de los usuarios de la UGEL San Martín, 2015.

Tabla 1: SERVQUAL en el área administrativa por totales

AREA ADMINISTRATIVA	ESCALA VALORATIVA					TOTAL
	1	2	3	4	5	
Elementos tangibles	12	14	8	4	2	40
Fiabilidad	5	22	8	4	1	40
Capacidad de respuesta	6	18	13	3	0	40
Seguridad	10	22	6	1	1	40
Empatía	8	18	8	5	1	40
PROMEDIO	8	19	9	3	1	40

Fuente: Ficha de observación sobre la calidad de la atención en la UGEL San Martín 2015

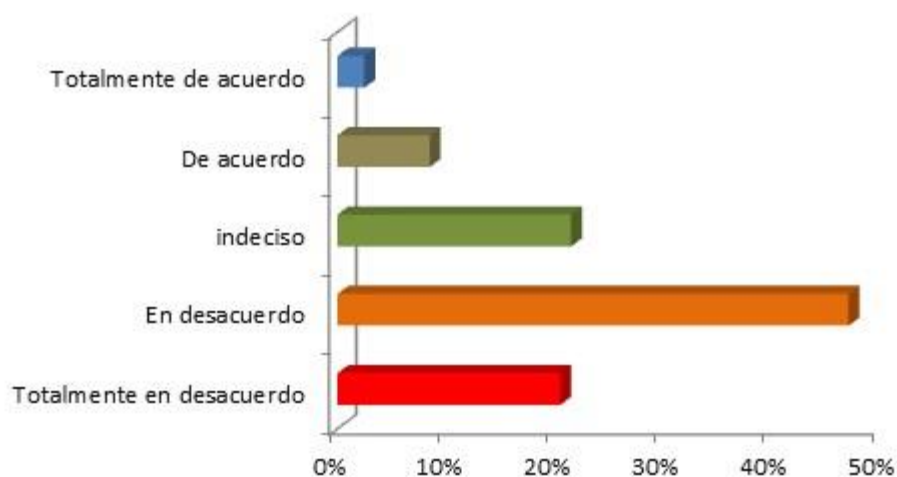
Tabla 2: SERVQUAL en el área administrativa por porcentajes

AREA ADMINISTRATIVA	ESCALA VALORATIVA					TOTAL
	1	2	3	4	5	
Elementos tangibles	30%	35%	20%	10%	5%	100%
Fiabilidad	13%	55%	20%	10%	3%	100%
Capacidad de respuesta	15%	45%	33%	8%	0%	100%
Seguridad	25%	55%	15%	3%	3%	100%
Empatía	20%	45%	20%	13%	3%	100%

PROMEDIO	21%	47%	22%	9%	3%	100%
-----------------	------------	------------	------------	-----------	-----------	-------------

Fuente: Ficha de observación sobre la calidad de la atención en la UGEL San Martín 2015.

Gráfico 01: SERVQUAL en el área administrativa por porcentajes promedios



Fuente: Tabla 02

Interpretación: De la tabla 01, 02 y el gráfico 01, podemos observar la percepción sobre la calidad de la atención en el área administrativa de la UGEL San Martín en el año 2015 por la muestra definida; la escala valorativa para las dimensiones fue de 1= Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Indeciso, 4 = De acuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo.

Para la dimensión “Elementos tangibles” se encontraron 12, 14, 8, 4 y 2 colaboradores que representan el 30%, 35%, 20%, 10% y 5% en la escala valorativa mencionada respectivamente. Para la dimensión “Fiabilidad” se encontraron 5, 22, 8, 4 y 1 colaboradores que representan el 13%, 55%, 20%,

10% y 3% en la escala valorativa mencionada respectivamente. Para la dimensión “Capacidad de respuesta” se encontraron 6, 18, 13, 3 y 0 colaboradores que representan el 15%, 45%, 33%, 8% y 0% en la escala valorativa mencionada respectivamente. Para la dimensión “Seguridad” se encontraron 10, 22, 6, 1 y 1 colaboradores que representan el 25%, 55%, 15%, 3% y 3% en la escala valorativa mencionada respectivamente, y para la dimensión “Empatía” se encontraron 8, 18, 8, 5 y 1 colaboradores que representan el 20%, 45%, 20%, 13% y 3% en la escala valorativa mencionada respectivamente. Los resultados muestran que las respuestas por los colaboradores de la muestra se centran en la escala valorativa de “Totalmente en desacuerdo” ya que el promedio de respuesta tiene el mayor número de colaboradores en esa escala (19). El promedio de respuesta porcentual por la escala valorativa fue de 21%, 47%, 22%, 9% y 3% respectivamente.

Atención en el área pedagógica, por la percepción de los usuarios de la UGEL San Martín, 2015.

Tabla 3: SERVQUAL en el área pedagógica por totales

AREA PEDAGÓGICA	ESCALA VALORATIVA					TOTAL
	1	2	3	4	5	
Elementos tangibles	10	16	6	5	3	40
Fiabilidad	8	15	11	4	2	40
Capacidad de respuesta	6	17	14	2	1	40
Seguridad	11	20	7	2	0	40
Empatía	8	16	9	6	1	40
PROMEDIO	9	17	9	4	1	40

Fuente: Ficha de observación sobre la calidad de la atención en la UGEL San Martín 2015

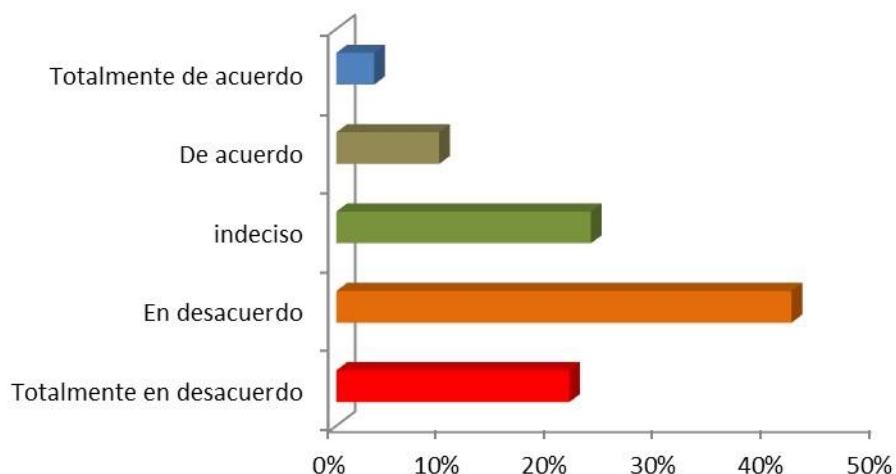
Tabla 4: SERVQUAL en el área pedagógica por porcentajes

AREA PEDAGÓGICA	ESCALA VALORATIVA					TOTAL
	1	2	3	4	5	
Elementos tangibles	25%	40%	15%	13%	8%	100%
Fiabilidad	20%	38%	28%	10%	5%	100%

Capacidad de respuesta	15%	43%	35%	5%	3%	100%
Seguridad	28%	50%	18%	5%	0%	100%
Empatía	20%	40%	23%	15%	3%	100%
PROMEDIO	22%	42%	24%	10%	4%	100%

Fuente: Ficha de observación sobre la calidad de la atención en la UGEL San Martín 2015.

Gráfico 2: SERVQUAL en el área pedagógica por porcentajes promedios



Fuente: Tabla 04

Interpretación: De las tablas 03, 04 y el gráfico 02, podemos observar la percepción sobre la calidad de la atención en el área pedagógica de la UGEL San Martín en el año 2015 por la muestra definida; la escala valorativa para las dimensiones fue de 1= Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Indeciso, 4 = De acuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo.

Para la dimensión “Elementos tangibles” se encontraron 10, 16, 6, 5 y 3 colaboradores que representan el 25%, 40%, 15%, 13% y 8% en la escala valorativa mencionada respectivamente. Para la dimensión “Fiabilidad” se

encontraron 8, 15, 11, 4 y 2 colaboradores que representan el 20%, 38%, 28%, 10% y 5% en la escala valorativa mencionada respectivamente. Para la dimensión “Capacidad de respuesta” se encontraron 6, 17, 14, 2 y 1 colaboradores que representan el 15%, 43%, 35%, 5% y 3% en la escala valorativa mencionada respectivamente. Para la dimensión “Seguridad” se encontraron 11, 20, 7, 2 y 0 colaboradores que representan el 28%, 50%, 18%, 5% y 0% en la escala valorativa mencionada respectivamente, y para la dimensión “Empatía” se encontraron 8, 16, 9, 6 y 1 colaboradores que representan el 20%, 40%, 23%, 15% y 3% en la escala valorativa mencionada respectivamente. Los resultados muestran que las respuestas por los colaboradores de la muestra se centran en la escala valorativa de “Totalmente en desacuerdo” ya que el promedio de respuesta tiene el mayor número de colaboradores en esa escala (17). El promedio de respuesta porcentual por la escala valorativa fue de 22%, 42%, 24%, 10% y 4% respectivamente.

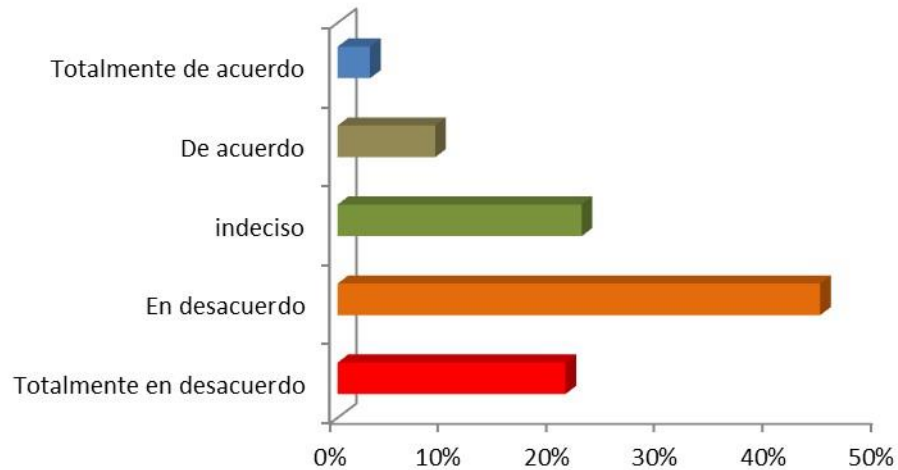
Calidad de servicio en la percepción de los usuarios de la UGEL San Martín, 2015.

Tabla N°05: Calidad de servicio

SERVQUAL	A. Adm.	A. Ped.	Promedio	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	9	8	21%
En desacuerdo	19	17	18	45%
Indeciso	9	9	9	23%
De acuerdo	3	4	4	9%
Totalmente de acuerdo	1	1	1	3%
TOTAL	40	40	40	100%

Fuente: Ficha de observación sobre la calidad de la atención en la UGEL San Martín 2015.

Gráfico 3: Calidad de servicio en porcentajes



Fuente: Tabla 01 y 02

Interpretación: De la tabla 05, y el gráfico 03, podemos observar la percepción sobre la calidad de servicio en la UGEL San Martín en el año 2015 por la muestra definida; en promedio; 8 colaboradores que representan el 21%, respondieron que se encuentran totalmente en desacuerdo en la calidad de servicio de la UGEL San Martín; 18 colaboradores que representan el 41%, respondieron que se encuentran en desacuerdo en la calidad de servicio de la UGEL San Martín; 9 colaboradores que representan el 23%, respondieron que se encuentran indecisos en la calidad de servicio de la UGEL San Martín; 4 colaboradores que representan el 9%, respondieron que se encuentran en acuerdo por la calidad de servicio de la UGEL San Martín y sólo un colaborador que representa el 3% respondió que se encuentra totalmente de acuerdo en la calidad de servicio de la UGEL San Martín. Los resultados indican que en mayor porcentaje los colaboradores se encuentran en desacuerdo con la calidad de servicio en las áreas de administración y pedagogía de la UGEL San Martín en el año 2015.

IV. DISCUSIÓN.

El objetivo principal de la presente investigación fue, establecer la calidad de servicio en la percepción de los usuarios de la UGEL San Martín, 2015.; así como, evaluar la atención en el área administrativa y en el área Pedagógica de dicha institución en estudio. En consecuencia, los resultados descriptivos revelan (tabla 5 y gráfico 3) que la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de servicio que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local de San Martín en el presente año; el 41% (18 colaboradores) respondieron que se encuentran en **desacuerdo**; el 21% (8 colaboradores) respondieron que se encuentran **totalmente en desacuerdo**; el 23% (9 colaboradores), respondieron que se encuentran **indecisos**; el 9% (4 colaboradores) respondieron que se encuentran **de acuerdo** y solo el 3% (01 colaborador) respondió que se encuentra **totalmente de acuerdo** con la calidad de servicio que brinda esta institución educativa. Lo que indica que en mayor porcentaje los colaboradores se encuentran en desacuerdo con la calidad de servicio que brindan en las áreas de administración y pedagógica de la UGEL San Martín en el año 2015.

Investigaciones relacionadas con la variable de estudio como de **Pérez, J. D. (2010)** en su tesis “El Clima Laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el SENATI Chimbote”. Mencionó que los empleados de esa casa superior percibieron que hay un mal clima laboral, en cuanto a la calidad de atención, los clientes manifestaron que pocas veces son atendidos con amabilidad, por ello califica la atención y servicio recibido como malo; en cuanto a la rapidez de servicio, acotaron que el personal demora demasiado en cada cliente, como consecuencia de lo expresado con anterioridad el cliente se siente insatisfecho con la atención recibida en la institución.

Por su parte, **Elera, R. (2010)** en su tesis de maestría “Gestión Institucional y su relación con la Calidad del Servicio en una Institución Educativa Pública de Callao”. Lima, Perú. Llegó a la conclusión que se comprueba que entre la gestión institucional existe relación significativa con la calidad del servicio educativo, expresando que los usuarios internos y externos evidencian

satisfacción en un nivel medio por el servicio que está brindando la institución. En cambio, **Ospina, S. (2015)** en su tesis doctoral, denominado “Calidad de Servicio y valor en el transporte Intermodal de mercancías. Llegó a la conclusión, que la calidad de servicio que los transitarios perciben de sus proveedores de transporte, advierten que las empresas que deseen incrementar la calidad que perciben sus clientes, deben darle gran importancia al cuidado de las relaciones que se mantienen con los transitarios.

La definición y medición de la calidad del servicio todavía hoy resulta bastante compleja, pues aún no existe consenso en cuanto a la definición. Además, las escalas de medición de la calidad son discutidas de manera abundante en la literatura del marketing de servicios. A estas dificultades se suman las características diferenciales de los servicios (heterogeneidad, intangibilidad e inseparabilidad).

Según **Parasuraman (1985)**, la calidad del servicio, viene a ser desde la óptica de las percepciones del cliente le define como: La amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones. Sin embargo, **Morales, V. y Hernández, A. (2004)**, señalan que la calidad como el grado en que se atienden o no las expectativas de los usuarios supone incluir factores subjetivos relacionados con los juicios de las personas que reciben el servicio.

Para, **Rodríguez (2005)**, plantea que “Calidad significa satisfacer necesidades y expectativas de los clientes”. Pero al mismo tiempo, considera que, también supone reducir costos y mejorar continuamente los procesos, ajustándolos permanentemente a las exigencias de la sociedad. Es por tanto eficacia y eficiencia.

Actualmente, la satisfacción del cliente depende de la calidad de servicio que ofrece cada institución, es por ello, que hoy, las evaluaciones se dan constantemente con la finalidad de optimizar el desempeño de los colaboradores.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. La calidad de servicio que brinda el personal de la UGEL San Martín 2015, según la percepción de los usuarios el 41% están en **desacuerdo** con el servicio recibido por parte de los trabajadores; lo que indica que tanto en el área administrativo y pedagógica no cumplen con dar un buen trato a los usuarios, percibiendo que los trámites son demasiados engorrosos, el ambiente es demasiado pequeño para la cantidad de aforo que atiende a diario, los trabajadores no inspiran confianza por la indiferencia que tratan a los clientes.
- 5.2. La atención de los trabajadores del área administrativa según la percepción de los usuarios de la UGEL San Martín, 2015; el 47% manifestó estar en **desacuerdo** con la atención en esta área, lo que indica que los trámites son engorrosos y demoran demasiado, además cuentan con ambientes pequeños que imposibilitan una cómoda atención. Asimismo, el personal demuestra indiferencia ante las necesidades de los usuarios y el trato no es igual para todos.
- 5.3. La atención de los trabajadores del área Pedagógica según la percepción de los usuarios de la UGEL San Martín, 2015; el 42% de los encuestados expresaron que están en **desacuerdo** con la atención que brindan en dicha área; en consecuencia, se puede percibir que los especialistas no cumplen con el perfil requerido para asumir el cargo, lo que se evidencia en las escasas capacitaciones donde no satisfacen a los docentes.

VI. SUGERENCIAS

- Al director de la UGEL San Martín debe gestionar un estudio técnico para luego realizar la modernización de la infraestructura de la institución; de tal manera, se podrá contar con ambientes más amplios y ventilados para brindar una mejor atención a los usuarios.

- Al responsable de recursos humanos, debe programar capacitación para todo el personal con temas relacionados con la calidad de servicio; asimismo, debe haber un personal responsable de revisión de los casos exclusivamente para evitar dilatar los diversos servicios y procesos, así como mejorar el servicio de atención al usuario, lo que redundará en la satisfacción de los clientes de la UGEL San Martín, 2015.
- Al director de la UGEL a través del departamento de Recursos Humanos deben contratar a profesionales idóneos que reúnan el perfil para ocupar el cargo de especialistas pedagógicos y evitar contratar por confianza o recomendación política.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cardona, K. (2012) "Gestión de la comunicación interna organizacional en la optimización del Clima Laboral y resolución de conflictos" Quito – Ecuador.
- Carman, J. (1990). *Consumer perceptions of service quality: An assessment of the SERVQUAL dimensions*. Journal of Retailing, 66, 33-55.
- Cronin, J. J. y Taylor, S. A. (1994). *SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality*. Journal of Marketing, 58, 125-131.
- Elera, R. (2010) "Gestión Institucional y su relación con la Calidad del Servicio en una Institución Educativa Pública de Callao". (Tesis de maestría) Lima, Perú.
- Grönroos, C. (1984). *A service quality model and its marketing implications*. European Journal of Marketing, 18, 36-44.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2003) *Metodología de la Investigación*. (3ªed.). México: Mc Graw-Hill. Código: 001.42H43
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2006) *Metodología de la Investigación*. (4ªed.). México: Mc Graw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010) *Metodología de la Investigación*. (5ªed.). México: Mc Graw-Hill.
- Hospital Universitario del Valle, HUV (2010) *Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios*. (Proyecto) Cali, Valle, Colombia.
- Kerlinger, F. and Lee, H. (2002) *Investigación del comportamiento*. 4ª Ed. McGraw Hill. México.
- Kolb, D., Rubin, I. y McIntyre, J. (2001) *Psicología de las Organizaciones*. México: Prentice Hall.
- Landeau, R. (2007) *Elaboración de trabajos de investigación* 1ª Ed. Editorial Alfa Venezuela.

- Lascurain, I. (2012) *“Diagnóstico y propuesta de mejora de Calidad en el Servicio de una Empresa de Unidades de Energía Eléctrica Ininterrumpida”*. Universidad Iberoamericana. (Tesis de grado de maestría) México D.F.
- Maturana, H. (1999). *El árbol del Conocimiento*. Editorial Universitaria, Santiago, Chile.
- Morales, V. y Hernández, A. (2004). *Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización*. <http://www.efdeportes.com/> Revista Digital - Buenos Aires - Año 10 - N° 73
- Olivos, L. F. (2014) *La Comunicación Interna y la percepción de la Calidad de servicio por los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Parroquia San Lorenzo del distrito de Trujillo*. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., y Berry, L. L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. Journal of Marketing, 49, 4-41
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., y Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiitem scale for measuring consumer perceptions of servicequality*. Journal of Retailing, 64, 2-40.
- Pérez, J.D. (2010) *El Clima Laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el SENATI Chimbote*. Universidad San Pedro. ChimbotePerú.
- Rodríguez, Y. (2005). *La Calidad en los Servicios y la Satisfacción al Cliente*. Revista Ciencias.com
- Rodríguez, Y. (2005). *La Calidad en los Servicios y la Satisfacción al Cliente*. Revista Ciencias.com
- Valarie A. Zeithaml, V. A., Parasuraman, L. y Berry, L. (1992) *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Edición, ilustrada.

Valera, J. L. (2012) "*Percepción de la comunidad sobre la Calidad del Servicio de una Institución Educativa de Ventanilla – Callao*". (Tesis de maestría) Lima, Perú.

Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002). *Marketing de Servicios*. Segunda Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.

Zeithaml, V.A. (1988). *Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence*. *Journal of Marketing*, 52, 2-22.

ANEXOS

Anexo N° 01: Instrumento de recolección de información

Cuestionario SERVQUAL

Se está realizando un estudio para conocer su percepción sobre la calidad de la atención en la UGEL San Martín, con el propósito final de mejorar los servicios que brinda. Se le suplica responder con la mayor seriedad y veracidad; de esta manera estará contribuyendo a mejorar la atención en esta institución. Consulte al encuestador si tiene algunas dudas. Coloca el número correspondiente teniendo en cuenta la leyenda.

Leyenda:

Totalmente en desacuerdo= 1

En desacuerdo= 2

indeciso= 3

De acuerdo= 4

Totalmente de acuerdo= 5

DIMENSIÓN: ÁREA ADMINISTRATIVA

Ítems	Indicadores	valoración				
		1	2	3	4	5
	Elementos tangibles					
01	La UGEL cuenta con una infraestructura moderna.					
02	Las oficinas tienen suficiente ventilación.					
03	Los equipos están acorde a la tecnología.					
04	Los trabajadores proyectan una imagen pulcra.					
05	Los ambientes son cómodas y confortables.					
	Fiabilidad					
06	Los trámites documentarios son sencillos y rápidos.					
07	El personal se preocupa en atenderlo de la mejor manera.					
08	Las denuncias son procesadas de acuerdo a ley.					
09	Los pagos por beneficios sociales y otros son cumplidos.					
10	Respetan el orden de mérito en los concursos.					
	Capacidad de respuesta					
11	Recibe información requerida por los					
12	La atención es de forma oportuna y eficiente.					
13	Las solicitudes son respondidas con tiempo.					
14	El servicio del personal administrativo es de calidad.					
15	Los reclamos son atendidos con prontitud.					
	Seguridad					
16	Los trabajadores transmiten confianza.					
17	Los trabajadores tienen suficientes recursos para brindar información requerida de los usuarios.					
18	El trato del personal es igual para todos los clientes.					
	Empatía					
19	El trato de los trabajadores es cordial.					

20	El horario de atención es acorde a las necesidades de los usuarios.					
21	Los trabajadores son pacientes en atender a los usuarios.					
22	El trabajador se preocupa por brindar una buena atención al cliente.					

DIMENSIÓN: ÁREA PEDAGÓGICA

ítems	indicadores	valoración				
		1	2	3	4	5
	Elementos tangibles					
01	Las oficinas de los especialistas están implementadas tecnológicamente.					
02	Hay suficiente mobiliario para que el cliente se sienta cómodo.					
03	El ambiente de los especialistas es limpio, amplio y acogedor.					
04	La imagen de los especialistas va acorde a su función.					
	Fiabilidad					
05	Las capacitaciones que brindan los especialistas son claras.					
06	Las consultas por parte de los docentes son atendidas de buena manera.					
07	Las sugerencias por parte de los usuarios son atendidas de buena manera por el personal del área pedagógica.					
08	El trato de los especialistas es cordial.					
09	La información que brindan los especialistas es clara y precisa.					
	Capacidad de respuesta					
10	Los especialistas toman su tiempo para atenderlo con eficiencia.					
11	Los especialistas están predispuestos a atenderlo con amabilidad.					
12	La atención del personal del área pedagógico es de calidad.					
13	Las quejas son atendidas en el momento propicio.					
14	El personal del área pedagógico está siempre cuando se les requiere.					
	Seguridad					
15	Los especialistas inspiran confianza.					
16	El personal del área pedagógica está profesionalmente capacitado para ocupar el cargo.					
17	La información proporcionada por el área pedagógica es apropiada para el trabajo pedagógico.					
	Empatía					

18	El trato del personal del área pedagógico es cordial.					
19	La atención por el personal del área pedagógica es ágil y oportuna.					
20	El personal del área pedagógica trata de satisfacer su requerimiento.					

¡GRACIAS POR SUS RESPUESTAS Y QUE TENGA MUY BUEN DÍA!

Anexo N° 02: Ficha de validación

INFORME DEL JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- Título de la investigación: *Calidad de servicio en la percepción de los usuarios de la UGEL San Martín, 2015.*
- Apellidos y Nombres del experto: Mg. Alfonso Isuiza Pérez
- Grado Académico: Magíster en Docencia y Gestión Educativa
- Institución en la trabaja el experto: IE. CADELA/ UCV
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario SERVQUAL para medir la calidad de servicio ▪ Autores del instrumento: Br. Sonia Ysabel Del Águila Gonzales

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN:

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4)
EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la gestión de calidad y servicio.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función al problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias					X

	inherentes a la Calidad de Servicio en la percepción de los usuarios de la UGEL.					
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					x
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				x	
OPORTUNIDAD	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.				x	
SUB TOTAL						12 35
TOTAL						47

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores propuestos tienen coherencia con las variables de estudio y reúne las condiciones metodológicas y prácticas; por lo tanto el instrumento está listo para su aplicabilidad.

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 47 (excelente)


Mg. Alfonso Isuiza Pérez
 DNI N° 01118950

Tarapoto, 14 de noviembre
de 2015.

Anexo N° 03: Autorización



DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN UGEL SAN MARTÍN

"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU"

LA DIRECTORA DE LA OFICINA DE OPERACIONES-UNIDAD EJECUTORA 301 DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SAN MARTIN-TARAPOTO, QUE SUSCRIBE,

A U T O R I Z A

A dona SONIA YSABEL DEL ÁGUILA GONZÁLES, identificada con DNI N° 01107945, estudiante de la Facultad de Educación e Idiomas de la Escuela Académico Profesional de Educación de la Universidad César Vallejo de la ciudad de Tarapoto, para realizar el trabajo de investigación, utilizando el instrumento de recolección de información a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín.

Se expide la presente a fin de que se le reconozca como tal y brindarle las facilidades que el caso requiere.

Tarapoto, viernes 06 de noviembre de 2015.



CRCG/000
crd/hec

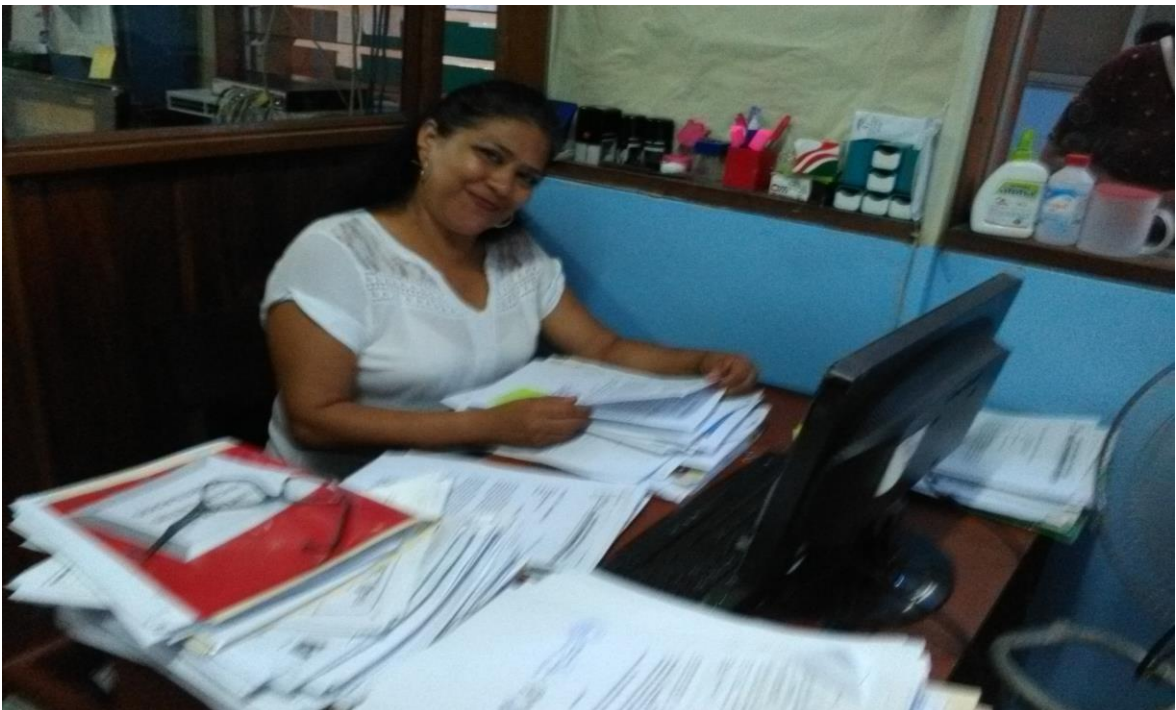
Anexo N° 04: Matriz de consistencia

Título: Calidad de servicio en la percepción de los usuarios de la UGEL San Martín, 2015

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	FUNDAMENTO TEÓRICO								
<p align="center">PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cómo es la calidad de servicio en la percepción de los usuarios de la UGEL San Martín, 2015?</p> <p align="center">PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cómo es la atención en el área administrativa en la percepción de los usuarios de la UGEL San Martín, 2015? ▪ ¿Cómo es la atención en el área Pedagógica en la percepción de los usuarios de la UGEL San Martín, 2015? 	<p align="center">OBJETIVO GENERAL</p> <p>Establecer la calidad de servicio en la percepción de los usuarios de la UGEL San Martín, 2015.</p> <p align="center">OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluar la atención en el área administrativa en la percepción de los usuarios de la UGEL San Martín, 2015. ▪ Evaluar la atención en el área Pedagógica en la percepción de los usuarios de la UGEL San Martín, 2015. 	<p align="center">HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>La calidad de servicio en la percepción de los usuarios de la UGEL San Martín, 2015; Es deficiente.</p> <p align="center">HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>H₁: La atención en el área administrativa en la percepción de los usuarios de la UGEL San Martín, 2015; es deficiente.</p> <p>H₂: La atención en el área Pedagógica en la percepción de los usuarios de la UGEL San Martín, 2015; es deficiente.</p>	<p>Marco Teórico</p> <ul style="list-style-type: none"> □ Calidad de servicio (Parasurama, 1988) □ Dimensiones de la calidad de servicio (Zeithaml, 1990) □ La calidad como satisfacción (Morales, y Hernández (2004) □ Modelo SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1992). 								
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	VARIABLES DE ESTUDIO	INSTRUMENTOS								
<p>Será el descriptivo simple, porque el investigador buscará y recoger información relacionada con el objeto de estudio, no presentándose la administración o control de un tratamiento, es decir estuvo constituido por una variable y una población.</p> <p>Esquema.</p> <p align="center">M - O</p> <p>DONDE:</p> <p>M= 40 usuarios O= Calidad de servicio</p>	<p align="center">POBLACIÓN.</p> <p>La población objeto de estudio estará conformado por 40 usuarios entre docentes y personal administrativo de la UGEL San Martín, 2015.</p> <p align="center">MUESTRA.</p> <p>Será la misma cantidad de usuarios de la UGEL que conforman la población (40) entre docentes y administrativos; para la elección de la muestra se utilizará el del muestreo no probabilístico a criterio del investigador.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1285 935 1359 991">V</th> <th data-bbox="1359 935 1529 991">Dimensiones</th> <th data-bbox="1529 935 1765 991">Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1285 991 1359 1214" rowspan="2">Variable única Calidad de servi</td> <td data-bbox="1359 991 1529 1214">Área Administrativa</td> <td data-bbox="1529 991 1765 1214"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Elementos tangibles ▪ Fiabilidad ▪ Capacidad de respuesta ▪ Seguridad ▪ Empatía </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1359 1214 1529 1377">Área pedagógica</td> <td data-bbox="1529 1214 1765 1377"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Elementos tangibles ▪ Fiabilidad ▪ Capacidad de respuesta </td> </tr> </tbody> </table>	V	Dimensiones	Indicadores	Variable única Calidad de servi	Área Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elementos tangibles ▪ Fiabilidad ▪ Capacidad de respuesta ▪ Seguridad ▪ Empatía 	Área pedagógica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elementos tangibles ▪ Fiabilidad ▪ Capacidad de respuesta 	<p align="center">Cuestionario SERVQUAL</p>
V	Dimensiones	Indicadores									
Variable única Calidad de servi	Área Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elementos tangibles ▪ Fiabilidad ▪ Capacidad de respuesta ▪ Seguridad ▪ Empatía 									
	Área pedagógica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elementos tangibles ▪ Fiabilidad ▪ Capacidad de respuesta 									

				<ul style="list-style-type: none">▪ Seguridad▪ Empatía	
--	--	--	--	---	--

Anexo N° 05: evidencias fotográficas





ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS


Yo, **Inés Castilo Santa María**, revisor de la tesis de la estudiante **DEL AGUILA GONZALES SONIA YSABEL**, titulada **Calidad de Servicio en la Percepción de los Usuarios de la UGEL San Martín, 2015**, constato que la misma tiene un índice de similitud de 28% verificable en el reporte de originalidad del programa *Turnitin*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto 28 de octubre de 2016



Dra. Inés del Castillo Santa María

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**
FACULTAD DE EDUCACIÓN E IDIOMAS
PROGRAMA DE COMPLEMENTACIÓN UNIVERSITARIA Y TITULACIÓN

Calidad de servicio en la percepción de los usuarios de la UGEL San Martín, 2015

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN EDUCACIÓN PRIMARIA**

AUTORA

Sonia Ysabel Del Aguila Gonzales

ASESORA

Dra. Inés Castillo Santa Maria



Resumen de coincidencias >

28 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

28	1	www.clubensayos.com	2 %
		Fuente de Internet	
	2	repositorio.uct.edu.pe	2 %
		Fuente de Internet	
	3	www.medigraphic.com	1 %
		Fuente de Internet	
	4	bdigital.ces.edu.co:8080	1 %
		Fuente de Internet	
	5	sandraciado.blogspot...	1 %
		Fuente de Internet	
	6	repositorio.ucsg.edu.ec	1 %
		Fuente de Internet	



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, **DEL AGUILA GONZALES SONIA YSABEL**, identificado con DNI N° **01107945**, egresado de la Escuela Profesional de **EDUCACIÓN PRIMARIA** de la Universidad César Vallejo, autorizo (**X**) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado

"CALIDAD DE SERVICIO EN LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA UGEL SAN MARTIN, 2015", en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: **01107945**.....

FECHA: **15** de **Febrero** del **2019**

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Complementación Académica Magisterial

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Del Aguila Gonzales Sonia Ysabel

INFORME TÍTULADO:

Calidad de servicio en la percepción de los usuarios de la

UGEL San Martín, 2015

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Educación Primaria

SUSTENTADO EN FECHA: 02 de noviembre 2016

NOTA O MENCIÓN: 17 (diecisiete)



Castillo

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN