



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Calidad de servicio que brinda la Dirección Regional de Educación de
Piura, 2022

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

AUTORA:

Merino Jiménez, Rosaura (orcid.org/0000-0002-3889-6645)

ASESOR:

Dr. Alarcon Llontop, Luis Rolando (orcid.org/0000-0001-9912-1299)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

PIURA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis hijos Gerson, Abel y Leonela quienes son mi inspiración para no rendirme ante cualquier adversidad. A mis padres que guían mis pasos, hermanos que alumbran mi vida desde el cielo y a los que me acompañan incondicionalmente en cada proyecto de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, doy gracias a Dios y a la Universidad César Vallejo por haberme permitido seguir formándome como profesional. A mi asesor el Dr. Luis Rolando Alarcón Llontop por su apoyo y enseñanza. Al Dr. Lemin Abanto por su apoyo en estadística. A ellos y a más, mil gracias.

.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis. ..	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	16
3.6. Métodos de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	30
ANEXOS	35

Índice de tablas

Tabla 1. Población de la Dirección Regional de Educación de Piura.....	13
--	----

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Nivel de la fiabilidad del servicio	19
Figura 2. Nivel de la sensibilidad del servicio.....	20
Figura 3. Nivel de la empatía del servicio	21
Figura 4. Nivel de la calidad del servicio	22

RESUMEN

Esta investigación buscó determinar la Calidad de Servicio que brinda la Dirección Regional de Educación de Piura (DREP) en el año 2022. Se planteó bajo el paradigma positivista y una metodología cuantitativa; fue de nivel descriptivo simple y tipo básica. Se usó la técnica de recolección de datos con el instrumento encuesta, siendo validado y sometido a pruebas de confiabilidad. Se aplicó a 122 trabajadores, los cuales 72 fueron nombrados, 25 funcionarios y 25 contratados. La variable de Calidad de Servicio se dimensionó desde la fiabilidad, sensibilidad y empatía en 9 indicadores y 23 ítems en total. Después del análisis, interpretaciones y discusiones de los resultados se llegó a la siguiente conclusión que la DREP no brinda un servicio de calidad; solo el 49.2% califica de manera favorable al servicio. Esta organización no se encuentra comprometida realmente para brindar un servicio de calidad, siendo sus mayores falencias en la sensibilidad y empatía del servicio por lo que se recomendó establecer canales de comunicación directa con los usuarios para conocer su opinión sobre las deficiencias del servicio; en caso que sea necesario, hacer un seguimiento personalizado cuando los reclamos son persistentes.

Palabras clave: Educación, calidad de servicio, satisfacción del usuario.

ABSTRACT

This research searched to determine the Quality of Service provided by the Piura Regional Directorate of Education (DREP) in the year 2022. It was based on the positivist paradigm and a quantitative methodology; It was of simple descriptive level and basic type. The data collection technique was the survey instrument, being validated and subjected to reliability tests. It was applied to 122 workers, of which 72 were stable, 25 civil servant and 25 contracted. The Quality-of-Service variable was dimensioned from reliability, sensitivity and empathy in 9 indicators and 23 items in total. After the analysis, interpretations and discussion of the results, the following conclusion was reached that the DREP does not provide a quality service; only 49.2% rate the service favorably. This organization is not really committed to providing a quality service, its biggest shortcomings being the sensitivity and empathy of the service. Therefore, it is recommended to establish direct communication channels with the users to find out their opinion on the deficiencies of the service; if necessary, carry out a personalized follow-up when the claims are persistent.

Keywords: Education, service quality, user satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Hablar sobre la calidad de servicio que reciben los usuarios en nuestro país se ha visto afectada de manera general por la poca importancia que se le está dando a la opinión de los mismos, siendo minimizada en su mayoría por trabajadores de las diversas entidades, a razón de que es parte de los procedimientos que deben seguir sin importar la opinión del ciudadano, es por eso mismo que día a día se ven casos y noticias donde gran cantidad de consumidores de este servicio exigen un respeto y empatía por parte de los trabajadores que son el rostro principal de estos entes.

La satisfacción vista como una contestación emocional por parte de los beneficiarios, conlleva a diversos aspectos que se relacionan con la atención recibida, señalando y aclarando que es un indicador verídico para poder evaluar la calidad de atención. (Muñoz M, 2021). Desde esta perspectiva la satisfacción del usuario más se ha usado en el campo de la medicina y ahora se ha pasado a diversos contextos profesionales; por eso la satisfacción de usuario es muy usado como termómetro para ver la problemática que tiene la institución y luego establecer estrategias para mejorar la atención y ver que tan buena es la calidad de servicio que recibe el cliente. En ese sentido podemos decir que una de las medidas fundamentales para poder obtener información sobre los éxitos como proveedor es la satisfacción del usuario puesto que esta ayuda a alcanzar valores y expectativas sobre la calidad de atención brindada. Siendo inherente a la misma un desarrollo constante de herramientas que permitan la medición durante las distintas etapas de los procesos de atención, entre los cuales podemos encontrar las encuestas de satisfacción. Generando así a través de los resultados una serie de programas y proyectos que ayuden a mejorar en los distintos procesos, incorporando de manera continua las diversas acciones de monitoreo y seguimiento.

De esta manera, y si nos enfocamos en el rol que le corresponde al Estado este tiene la responsabilidad de buscar que sus instituciones públicas y privadas tengan una buena atención como usuarios, por parte de los servidores tanto públicos como privados; con el objetivo de buscar la satisfacción, bienestar y prosperidad de la población; y se pueda llegar a una buena gestión pública y el desarrollo humano, puesto que, para alcanzar estos objetivos es primordial contar con un Estado que se manifieste de una respuesta a los intereses y objetivos de la sociedad del país.

Por otro lado, cuando hacemos referencia al Estado moderno, nos referimos a un proceso constante y con actualización diaria, debiendo ser su meta principal lograr una gestión pública más eficiente y sobre todo eficaz, orientada a mejorar en los procesos de provisión de bienes y servicios para el logro de resultados concretos que cambien de manera positiva la calidad de vida de la población, con capacitaciones diarias y programas de desarrollo que ayuden a brindar una correcta labor dentro de sus funciones, esto conlleva una re infraestructura, diseño y desarrollo con conocimiento expreso de las expectativas y necesidades de la ciudadanía.

Como parte de la gestión pública se busca establecer el concepto de calidad; por eso podemos decir que nos referimos a un grado de excelencia o capacidad para entregar el servicio propuesto, teniendo como ello ciertos estándares, el logro de las metas, la determinación de los usuarios y la disposición de recursos para poder lograrlo, sin dejar de lado que siempre hay aspectos que mejorar. “calidad es todo aquello que le va a permitir a la empresa ahorrar y al mismo tiempo cumplir con la entrega del producto al cliente en el tiempo previsto” (Salas B & Lucín A, 2013). A partir de ello el concepto de calidad es la búsqueda de indicadores de calidad que se establecen en las empresas según las normas ISO; por eso en las diferentes instituciones públicas o privadas se ha impregnado la categoría de calidad; considerando que dicha categoría va cambiando de significado según el contexto económico, político y tecnológico. Actualmente el cumplimiento de la calidad en las diferentes instituciones pasa por un proceso de etapas que van desde la planificación, ejecución, evaluación y autoevaluación; pero la realidad expresada en la instituciones son de un falta de organización en todos sus procesos, considerando que la dinámica de la calidad considera los elementos de entrada, proceso y salida como un sistema, por ello en la mayoría de la instituciones públicas la capacidad de gestión es de una mala calidad en lo que ofrecen; porque presentan problemas relacionados con la falta de fiabilidad, sensibilidad y empatía; así por ejemplo en la institución donde se va realizar el trabajo de investigación el servicio prestado no es de muy buena calidad; de cada diez trabajadores ocho se quejan de la calidad del servicio.

Para la presente investigación se eligió la Dirección Regional de Educación de Piura que está ubicada en el distrito Veintiséis de Octubre de la Provincia de Piura la cual viene ofreciendo servicios educativos de calidad, se encarga de realizar la supervisión, monitoreo y dirigir las diferentes políticas educativas de la región para que los estudiantes tengan una mejora educativa a través de su aprendizaje. Es la que tiene en sus manos la atención de los diferentes maestros de la región que siempre buscan una atención de calidad.

En ese sentido, podemos determinar que una de las principales dificultades de la administración pública, es la calidad en el servicio que presta a los usuarios, puesto que esta no es la mejor, siendo este el motivo que genera la presente investigación para dar a conocer el nivel de calidad de servicio que brinda la Dirección Regional de Educación de Piura ; para lo cual se ha planteado el siguiente problema general: ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio que brinda la Dirección Regional de Educación de Piura, 2022?. De la cual se originan los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio que brindan los servidores con respecto a la fiabilidad en la Dirección Regional de Educación de Piura, 2022?, ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio que brindan los servidores con respecto a la sensibilidad en la Dirección Regional de Educación de Piura, 2022? ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio que brindan los servidores con respecto a la empatía en la Dirección Regional de Educación de Piura, 2022?.

Una vez acreditada y fundamentada las respectivas motivaciones que dan razón de ser a la presente investigación es de mera importancia presentar el objetivo general: Determinar el nivel de la calidad de servicio que brinda la Dirección Regional de Educación de Piura, 2022. De la cual se suscitan los siguientes problemas específicos a) Determinar. el nivel de calidad de servicio que brindan los servidores con respecto a la fiabilidad en la Dirección Regional de Educación de Piura,2022. b) Determinar el nivel de calidad de servicio que brindan los servidores con respecto a la sensibilidad en la Dirección Regional de Educación de Piura,2022 c) Determinar el nivel de la calidad de servicio que brindan los servidores con respecto a la empatía en la Dirección Regional de Educación de Piura, 2022.

Se justifica por conveniencia al establecer el nivel de la calidad del servicio que brinda la Dirección Regional de Educación de Piura; con dicha información se podrá promover acciones de mejora para generar un óptimo servicio de calidad a los usuarios, así mismo serán beneficiados los docentes que pertenecen a ese sector, además de la relevancia social desde una perspectiva en donde el proyecto tiene tal impacto, porque con ello se van a beneficiar a los docentes usuarios, con un servicio de mayor calidad para el desarrollo de sus procesos administrativos; cumpliendo los parámetros de un servicio de calidad.

Así mismo tiene implicancias prácticas porque de los resultados obtenidos, se pueden hacer propuestas de mejora para la variable de estudio, y de esta manera ser aplicados en otros espacios similares de estudio con la finalidad de tener una adecuada atención a los clientes y un servicio de calidad, obteniendo un valor teórico que nos permita conocer contenidos relacionados a las teorías y dimensiones de la calidad de servicio, a la vez me permite analizar la función de los servidores de la Dirección Regional de Educación de Piura, para realizar recomendaciones puntuales. Finalmente, metodológicamente la investigación se sustenta en aplicar un adecuado tratamiento de recojo de información, a través de la encuesta que nos permitirá evaluar el nivel de calidad de servicio que ofrece la institución y va a ser de gran utilidad a otros investigadores.

II. MARCO TEÓRICO

María, (2016) En su investigación tiene como propósito explorar la incidencia de la Calidad Educativa en el Rendimiento Académico de los niños y niñas de sexto y séptimo año de Educación Básica de la Unidad Educativa Joaquín Lalama del Cantón Ambato desde un enfoque mixto correlacional. Al observar el marco teórico del proyecto en mención se puede percatar que una amplia complicación bibliográfica de diversos autores con la intención de conceptualizar a profundidad la variable independiente desde las dimensiones estándares de calidad, política educativa, así como las dimensiones de la variable dependiente: evaluación educativa y aprendizaje.

Para constatar la hipótesis planteada para este estudio se tomó información a través de la encuesta a 10 docentes y 80 estudiantes en la que utilizó el método del Chi cuadrado. Obtuvo las siguientes conclusiones: Implícitamente coexisten tanto el rendimiento académico como la calidad educativa, debido a que, para poder lograr la calidad en la educación, debe preexistir una infraestructura establecida, una buena gestión, metodología eficaz y procesos pedagógicos que tengan como objetivo la obtención de una mejor expectativa en la educación y satisfacción tanto social como individual.

Rivera (2019) sustenta su estudio en una evaluación de la calidad del servicio y la satisfacción al cliente de la empresa Greenandes Ecuador de la ciudad de Guayaquil, el estudio se basó en las dimensiones de seguridad, empatía fiabilidad y la capacidad de respuesta, con un enfoque cuantitativo, La población de estudio fueron todos los clientes exportadores de la empresa Greenandes Ecuador (directos y consolidadores de carga) que son una totalidad de 336 como instrumentos para recolectar información contaremos con la encuesta, tomando como referencia modelo el cuestionario SERVQUAL

Concluyendo que el p valor (sig. = 000) es menor que el nivel de significancia, 0.5, lo cual nos lleva a comprobar que la hipótesis planteada en el estudio es aprobada, es decir, si se tiene una buena calidad de servicio esta influye de manera directa en la satisfacción de los clientes que exportan en la empresa Greenandes Ecuador,

Conforme a los resultados alcanzados de .0457 a través del coeficiente de spearman que demuestra una relación positiva moderada en las variables.

Muñoz (2021) nos indica que la investigación realizada en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo- Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018 buscó precisar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario. Utilizó un enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, transversal y no experimental manejando una muestra de 95 usuarios, utilizando la encuesta la encuesta- cuestionario compuesto con la escala de Likert. En la primera variable tuvo como dimensiones la fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía, elementos tangibles y para la segunda variable la calidad técnica percibida, valor percibido, confianza y las expectativas. Concluyendo en la existencia de una relación positiva dada en las variables de estudio, llegándose a comprobar la hipótesis del trabajo a través del coeficiente Rho de Spearman.

Segura Cardoza, (2021) su propósito de estudio es determinar la calidad de servicio percibida por los contribuyentes de la SUNAT en el distrito de Piura, año 2020. Desde la perspectiva metodológica cuantitativa, no experimental y descriptivo, utilizando como técnica e instrumento la encuesta – cuestionario SERVQUAL para la obtención de la información. La muestra fue de 372 usuarios, la variable de estudio tuvo como dimensiones: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Concluyendo que el 76.3% de usuarios consideran que el servicio en la SUNAT es de un nivel alto, lo que nos hace ver que existe una buena valoración por parte de los clientes y sus experiencias en la atención.

Si se habla sobre la base teórica de la calidad de servicio; tenemos a Valls et al. (2017) que concluyó que es la característica que permite satisfacer las insuficiencias del interesado a través de un beneficio o prestación. Por cuanto se sustenta a través del diseño y desarrollo de un beneficio sobre la calidad, comercio, ventajas y satisfacción en los clientes al relacionar la calidad y el grado de disconformidad del usuario que altera la conducta en sus diferentes aspectos (Parasuraman, 1985). Lo que caracteriza la relación entre excelencia y superioridad del servicio a satisfacción de los usuarios. Zeithaml (1985); anteriormente Parasuraman prescribe que, en

razón a calidad, y al modo existe perspectiva y ejercicio. Por otro lado, identifica distintas dimensiones que evalúan el crecimiento del servicio: la seguridad que es abarcada al conocimiento y educación de los funcionarios y las diversas capacidades que puedan concretar; elementos tangibles como, demostradas sobre habilidades físicas, equipamientos, apariencias personales; confiabilidad, ilustrada con un servicio que rinde comprometida con la formalidad.

Nuestra investigación se sostiene en la Teoría de la calidad total, las primordiales contribuciones en esta materia provienen por parte Edward Deming y Joseph Jurán quienes visitaron Japón en 1950, lograron inculcar con muy buena aceptación y eficacia en la industria japonesa un cambio que parte del control estadístico de procesos. De manera que se sientan los pilares de la gestión de la calidad moderna (Cruz Ramirez)

La calidad total busca optimizar el proceso y los resultados de la generación de los bienes; por ello se requiere un análisis de los elementos que se adecuan en el proceso de creaciones de los bienes o los servicios.

Con respecto a la teoría del control total de calidad total: fue fundada por el Dr. Feigenbaum, intentando generar un sistema con múltiples caminos repetibles para obtener la máxima calidad en los productos de todo tipo. De esta forma, al momento de conseguir la máxima satisfacción del cliente se erradicaba el factor suerte.

Teniendo como base, Armand Feigenbaum, creó una serie de puntos para poder llegar a las empresas a obtener una mejor calidad en sus servicios, tales como enfocarse en satisfacer al consumidor, establecer las responsabilidades para cada trabajador, tener una unidad que se encargue meramente del control de calidad y obtener una relación comunicativa con todos los miembros de la institución.

Joseph Jurán inició su carrera de asesor en Japón, donde recibió distintos reconocimientos por su apoyo en el crecimiento del país. Su teoría se basa en trabajar en cinco puntos en específico:

- Plasmar los riesgos de tener una baja calidad es necesario y además más sencillo por parte de los trabajadores identificar cuáles son las desventajas de

ofrecer un servicio de mala calidad, de esta manera, al ellos mismos darse cuenta pueden mejorar sin mucho esfuerzo.

- Acomodar el producto al uso que se le va a dar, para lo cual se debe buscar un enfoque que ayude a la creación de productos de calidad que resulten lo más útil posible, de forma que, no se generan gastos innecesarios en detalles que no son relevantes.

- Alcanzar adecuadamente el uso de los estándares de calidad que previamente se definen; es decir, debe existir una constante comunicación entre los empresarios y los clientes, de esta manera van a estar conscientes si los productos ofrecidos es realmente lo que buscaban, por otro lado, se puede saber si se cumplió con las expectativas del usuario.

- Aplicar la mejora constante en donde se debe examinar constantemente el servicio o producto brindado, de forma que, la siguiente versión que se ofrezca no contenga los mismos errores que su antecesor, siguiendo un camino de mejor calidad.

- Considerar la calidad como una inversión para lo cual se cree que la calidad es parte fundamental de todo negocio, debido a todos los beneficios que traía consigo. Esto debido a que, entre una mejor calidad fidelizaba a los clientes y ayuda a ser más competitivos con las otras empresas.

Sobre la calidad de servicio, según Giese y Cote (2019) se entiende que es la atención brindada para los distintos usuarios y consumidores que deseen adquirir o disfrutar de un servicio, de esta manera un conjunto de personas se encarga de identificar e interpretar cuáles son aquellas necesidades que necesitan ser satisfechas; una vez hecho ello, se realiza un trabajo enfocado en lo que se quiere brindar, organizándose y distribuyéndolo de manera racional para que los consumidores obtengan una satisfacción general ya sea de manera interna como externa.

Por otro lado, García (2018) ha analizado que la calidad del servicio es preparar un correcto arreglo de acuerdo a las necesidades del consumidor, donde entre más adaptado se encuentre mejor es la calidad, y entre menos adecuado es menor calidad, entrando en un juego con el entorno que se ofrece, existiendo una

desigualdad entre lo que probablemente busca el consumidor y lo que realmente desea, anhelando brindar un servicio óptimo, notando a mayores rasgos la diferencia interpretada entre la carencia y el deseo de cada persona, ya que se visualiza en concordancia a los distintos puntos de vista y según como fue atendido el servicio brindado.

Así mismo Crosby (1988) dice que la calidad va de mano con la conformidad de los requerimientos, debiendo estar claramente establecidos para evitar malentendidos; la no conformidad de estos vendría a ser ausencia de calidad. Al hablar de la calidad de un producto se mencionan sus características y dimensiones, por su parte el término “calidad de servicio”, conlleva a las mismas.

Según Kotler (2012), consideraba que la calidad de servicio se caracteriza por la fiabilidad, respuestas oportunas, cortesía, amabilidad, credibilidad, seguridad, comunicación y expectativas de las necesidades del consumidor. La capacidad de respuesta es esencial para aumentar la satisfacción del cliente, adicionalmente, si se explica de manera clara a través de una buena comunicación los beneficios de un producto o servicio prestado, sin dejar de lado las normas de cortesía y la seguridad, al momento en el que el representante de la organización prestadora del servicio atiende a los usuarios, pueden asegurar una excelente calidad en el servicio.

En la actualidad las empresas están capacitando a sus representantes para que puedan ofrecer una mejor atención a los consumidores, especialmente en establecimientos comerciales que de manera frecuente son visitados por usuarios con características exigentes en la adquisición de bienes o servicios.

Cuando se habla sobre la calidad del servicio, se puede decir que además del producto o servicio vendido, es necesario para los prestadores del servicio tener las habilidades necesarias para atender los requerimientos del cliente, siendo de suma importancia para la empresa el preparar al personal que se encargará de la atención de los clientes.

Así mismo Calderon Neyra (2002), sustenta que el significado de calidad de servicio describe a la planificación y control que se realiza en el proceso destinado para satisfacer al cliente; entonces, el término calidad de servicio funciona en todo el proceso de abastecimiento porque el proveedor tiene que satisfacer a la empresa solicitante a través de un mecanismo apropiado, posteriormente cambiar el producto o servicio, el sistema ahora tiene que brindar el servicio adecuado al cliente, ya sea el consumidor final o un canal comercial.

Finalmente, Kotler (2012), cree que la calidad de servicio es altamente relevante debido a que se encuentra directamente relacionada a cubrir las expectativas de consumo de los usuarios, donde, entre otras cosas, es necesario restar los errores en los productos y servicios, para disminuir la pérdida de tiempo y recursos. La calidad del servicio aumenta las ventas, fortalece la competitividad de la empresa e incrementa el grado en que se satisface el cliente, lo que significa que asegura y compromete una buena relación con los usuarios.

Para este trabajo las dimensiones de la variable calidad de servicio son:

Fiabilidad, Suficiencia que debe una empresa prestadora del servicio para brindarlo de manera segura, confiable y cuidadosa. Cuando se conceptualiza la fiabilidad podemos hallar inmersos distintos componentes que posibilitan al cliente verificar la capacidad profesional de la organización, es decir, cuando hablamos de fiabilidad hacemos referencia a otorgar un servicio de manera correcta desde el primer instante.

Por otro lado, se puede entender como la capacidad de ejecutar un servicio de estructurado de manera formal y eficaz. Significa ofrecer desde un primer momento el servicio de manera correcta. Siendo así que se incluyan todos los elementos necesarios para permitir identificar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización por su parte al cliente. (Zeithaml y otros, 2009)

Sensibilidad, es la capacidad de brindarles un servicio rápido con un espíritu amable y atento a todas las personas, debido a que los usuarios sienten una molestia por los largos tiempos de espera, además esto también incluye estar dispuestos para

responder preguntas y rápidamente, de esta manera los usuarios no se percatan si es necesario un tiempo extra para resolver sus inquietudes.

Significa estar listo para apoyar a los usuarios y brindarles de manera rápida y relevante un buen servicio. Haciendo referencia a estar atento y rapidez en el procesamiento de solicitudes, respondiendo a las preguntas y malestares de los clientes y resolviendo problemas. (Zeithaml & Bitner, 2001)

Empatía, Conlleva voluntad de la empresa para tratar a los clientes cuidado y ofrecer una atención de acuerdo con sus necesidades, no guiándonos solo en la cortesía con el cliente, sino a la vez demostrar un compromiso de implicación con el cliente donde se le muestre la seguridad y capacidad de conocer sus requerimientos específicos.

Es tratar a los clientes como persona. Es posible entender la empatía como la atención esmerada y de forma individual que ofrece una organización y brinda servicios personalizados o relevantes a sus clientes y generando la idea de ser únicos y especiales. (Zeithaml & Bitner, 2001).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

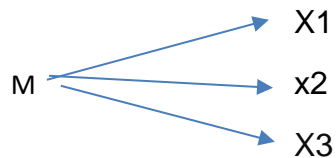
Tipo de investigación: Se basó en una investigación básica, por la razón que se dirigió a la búsqueda de un conocimiento completo valiéndose fundamentalmente de los aspectos en los fenómenos elegidos (CONCYTEC, 2020); para este estudio: Calidad de servicio

Se apoyó en el paradigma positivista, con enfoque cuantitativa a razón de que midió la variable en estudio a nivel de dimensiones e indicadores de calidad de servicio.

Estuvo referido a una investigación de nivel descriptivo simple ya que, resumiendo de Hernández-Sampieri y Mendoza Torres (2018) por una parte, desde lo descriptivo, organizamos el resultado producto de las características que hemos encontrado en el tema (calidad de servicio); y a la vez asociamos sus dimensiones a la búsqueda de una eventual relación.

Diseño: Es no experimental, debido a que no hubo manipulación en la variable investigada conforme Hernandez, y otros, (2014)

Se establece con la siguiente fórmula:



Dónde:

- M: Población
- X1 Fiabilidad
- X2 Sensibilidad
- X3 Empatía

3.2. Variables y operacionalización

Se estudio la variable:

- calidad de servicio (cuantitativa e independiente)

(Ver matriz de acuerdo con formato UCV en Anexos)

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis

La dirección Regional de Educación está ubicada en el distrito Veintiséis de Octubre de la Región Piura. La población es de 122 entre trabajadores y funcionarios.

- Los criterios de inclusión: se incluyeron a los trabajadores nombrados de la Dirección Regional de Educación y funcionarios con un año de experiencia en la Institución
- Los criterios de exclusión: Se excluyeron al personal contratado menor de un año y practicantes de otras instituciones.

Tabla 1

Población de la Dirección Regional de Educación de Piura

Población	Total	Nombrados	Contratados	Funcionarios
Dirección Regional de Educación	122	72	25	25

(Fuente: DREP)

3.3.2. Muestra y muestreo

Para la presente investigación seleccionamos el 100% de la población constituyéndose en una muestra censal por considerarse a los sujetos como una cantidad manejable. Por lo que Ramírez (2010) considera la muestra censal a todos los sujetos de investigación por ser cantidades accesibles y manejables.

En la presente investigación se consideró los 122 servidores de la Dirección Regional de Educación de Piura.

3.3.3 Unidad de análisis

Son cada uno de los servidores nombrados y contratados de la Dirección Regional de Educación Piura.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta oportunidad se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos para el estudio.

La encuesta se aplica en un estudio sobre los sujetos que representan al universo y que se realiza en el contexto de la vida cotidiana, utilizando mecanismos estandarizados de interrogación, con el propósito de generar indicadores cuantitativos de características variadas, objetivas y subjetivas de la población. (Ramírez V., 2015)

Un instrumento de recolección de datos es el recurso que permite al investigador encontrarse cerca a los fenómenos para obtener la información requerida. De esta forma, la propia herramienta sintetiza todo el trabajo de investigación y resume el aporte del marco teórico seleccionando datos que coinciden con los ítems que corresponden a la variable en estudio.

Cuestionario es el instrumento que brinda la oportunidad de acopiar información mediante preguntas, consta de 23 ítems, que se les aplicó a los informantes con el propósito de obtener las respuestas requeridas.

Validez y Confiabilidad

Validez

Se cumplieron los tres tipos de validez requeridas para investigaciones cuantitativas.

Validez de contenido

Los ítems abordados en el instrumento midieron la variable calidad de servicio y fueron sometidos a la evaluación de tres expertos para validar el contenido que se buscó evaluar. Realizada la evaluación de los jueces: Freddy William Castillo Palacios Doctor en Ciencias Administrativas / Gestión Pública, Eduardo Peña Escobar Doctor en Educación/ Ciencias Sociales y Yoanna Mercedes García Arcela de Peña Doctora Docente en Educación los mismos que manifestaron que en la evaluación de los instrumentos se encuentran correctamente elaborados debiendo ser aplicados a la muestra de estudios, además rinden los criterios de pertinencia, relevancia y claridad.

Validez de criterio

De acuerdo con el marco teórico se sustentó de manera correcta la variable Calidad de servicio la misma que contó con tres dimensiones y nueve indicadores, que en un alto grado fue parte de instrumentos de Garcia Madera (2021) y Vásquez (2020), y otros autores.

Validez de constructo

Además de lo observado en la validez de contenido y validez de criterio, la variable de la investigación se encuentra conceptualizada de manera correcta y cuenta con el respaldo por los autores que se citaron en la investigación. La variable “Calidad de Servicio” se basó en los conceptos de Calderon Neyra (2002) Kotller (2012), y sus dimensiones e indicadores se encuentran correlacionados, con la cual se asegura la validez de esta.

Confiabilidad

En el caso de la confiabilidad se tuvo en cuenta a Kuder - Richardson, lo que refiere la estrecha relación entre el conjunto de ítems que se mide dicotómicamente. Para lo cual exige como mínimo un índice 0.7. En nuestro caso se midió la variable calidad de servicio a través de una prueba piloto con una muestra de 20 unidades arrojó un índice de 0.77 demostrando un buen nivel de confiabilidad.

3.5. Procedimientos

Para la investigación “Calidad de servicio que brinda la Dirección Regional de Educación de Piura, 2022”, cumplimos con el siguiente procedimiento:

a) Modo de recolección de datos:

- Se coordinó con el representante de la institución, en esta oportunidad con el jefe de imagen institucional de la Dirección Regional de Educación de Piura, para la aplicación del instrumento.
- Diseño de los instrumentos (un cuestionario encuesta), validación y confiabilidad
- Preparación de la cantidad de instrumentos necesarios: 122 en nuestro caso que se aplicó a funcionarios y servidores de acuerdo con la muestra.
- Ejecución de la aplicación de los instrumentos

b) Manipulación de variables: Para garantizar el control de variables se cumplió con:

- Pruebas de validez y confiabilidad (Ver Técnicas e Instrumentos)
- Aspectos éticos intrínsecos (principios de veracidad) y otros (Ver 3.7).
- Cumplimiento de agendas programadas o reprogramadas.

c) Coordinaciones institucionales: Se envió una carta al director de la Dirección Regional de Educación de Piura, debiendo haber realizado una previa conversación con el jefe de imagen institucional y se recibió respuesta formal.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para el estudio “Calidad de Servicio que brinda la Dirección Regional de Educación de Piura, 2022”, sentado desde el paradigma positivista, enfoque cuantitativo y nivel descriptivo, tipo simple, seguiremos por consiguiente la ruta de análisis de datos.

Pruebas previas: Se utilizó el coeficiente de Kuder- Richardson para comprobar los datos que buscamos en nuestra variable calidad de servicio a través del instrumento elaborado con escala dicotómica.

Generación de datos: Con los datos obtenidos para para la variable calidad de servicio, generamos una base de datos valiéndonos del software IBM SPSS 27.0.

Pruebas finales:

Herramientas estadísticas: de acuerdo con el tipo de investigación y objetivos trazados se utilizó sólo los estadísticos descriptivos.

Tipo de análisis: Debido al diseño de nuestra investigación Calidad de Servicio que brinda la Dirección Regional de Educación de Piura, 2022 paradigma positivista, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, tipo básico simple, se realizó el análisis de la única variable.

Visualización de datos: se realizó mediante tablas y gráficos de pastel producidos por el software usado.

Análisis e interpretación de datos: se hizo un seguimiento de los protocolos que corresponden a la estadística descriptiva para así alcanzar cada dato que sea relevante en conformidad con los objetivos.

3.7. Aspectos éticos

Para nuestra investigación “Calidad de servicio que brinda la Dirección Regional de Educación de Piura, 2020” cumplimos con los siguientes aspectos éticos puntualizados en la Guía UCV (2022).

Beneficencia: La finalidad del estudio, se señaló y explico en las justificaciones (ver Introducción) tuvo como sujetos directos a los servidores de la Dirección Regional de Educación de Piura, por consiguiente, se hicieron todos los esfuerzos necesarios que estuvieron a nuestro alcance cuidando así su seriedad, integridad y rigores científicos y metodológicos.

No maleficencia: En la presente investigación se tuvo respeto por los sujetos involucrados debiendo proteger su integridad. Para salvaguardar un probable involucramiento que pudo haber generado un desenlace negativo para algún colaborador de la investigación “Calidad de Servicio que brinda la Dirección

Regional de Educación de Piura, 2022” Cuidamos los datos personales de los participantes (servidores de la Dirección Regional de Educación de Piura) en caso sea necesario inclusive.

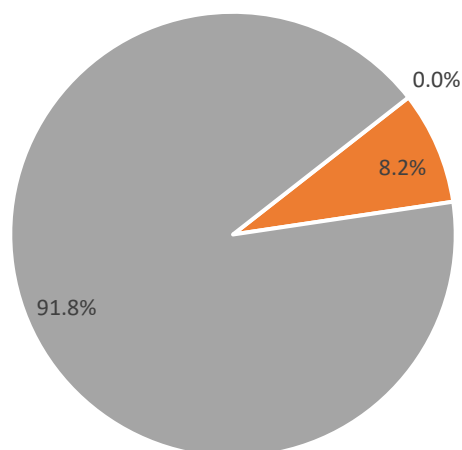
Autonomía: El tema, método y procedimientos de la investigación sobre Calidad de servicio ha sido elegido libremente, al haber analizado la realidad problemática de la Dirección Regional de Educación de Piura. Por consiguiente, se utilizó una ruta metodológica pertinente a la variable de estudio (paradigma positivista, enfoque cuantitativo y tipo descriptivo).

Justicia: Lo que se buscó en esta incursión sobre calidad de servicio que brinda la Dirección Regional de Educación de Piura se enmarcan en la búsqueda del bien común y social que se encuentra resguardada en esta oportunidad por los principios de legalidad, participación y servicio al ciudadano todos espacios donde el valor justicia es su sentido.

IV. RESULTADOS

4.1. OE-1: Determinar el nivel de calidad de servicio que brindan los servidores con respecto a la fiabilidad en la Dirección Regional de Educación de Piura, 2022.

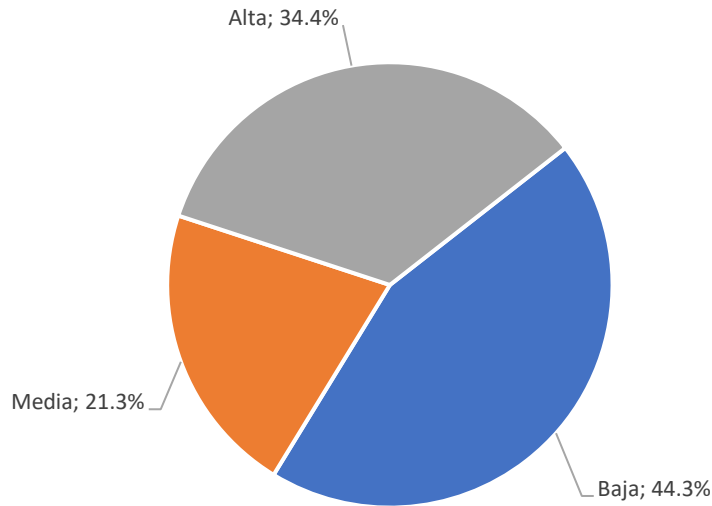
Figura 1. Nivel de la fiabilidad del servicio



En la figura 1 al evaluar la fiabilidad del servicio, la gran mayoría de los investigados, 91.8%, lo califica en un nivel alto; el 8.2% restante, solo lo califica en un nivel regular. Este resultado confirma que la DREP brinda un servicio correcto, confiable y eficaz desde el primer momento; en este aspecto, dicha organización si cuenta con capacidad y conocimientos para atender las necesidades de los usuarios.

4.1. OE-2: Determinar el nivel de la calidad de servicio que brindan los servidores con respecto a la sensibilidad en la Dirección Regional de Educación de Piura,2022.

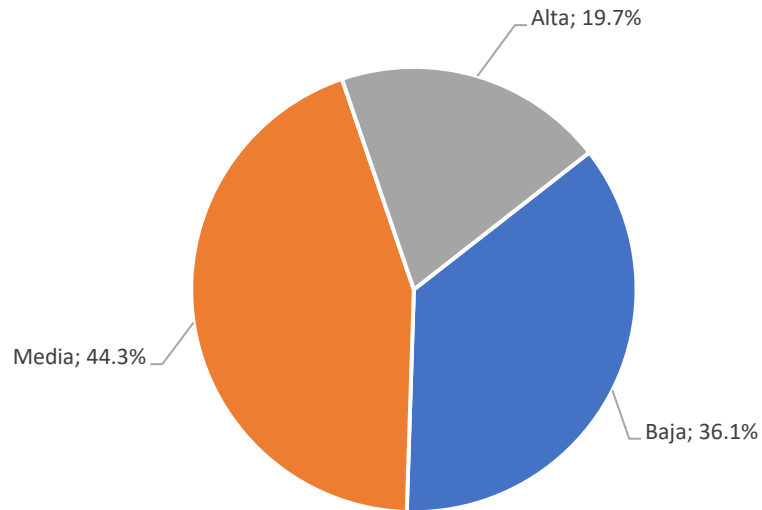
Figura 2. Nivel de la sensibilidad del servicio



En la figura 2 En cuanto a la sensibilidad del servicio, el estudio revela que solo el 34.4% lo califica en un nivel alto, mientras que el 21.3% considera que la calidad de ésta es de nivel medio y una cifra considerable, 44.3%, lo califica en un nivel bajo. Este aspecto de la calidad del servicio es uno de los menos valorados; los resultados dejan en evidencia que la DREP no brinda un servicio rápido a todas las personas y no siempre responden a las preguntas y malestar por el servicio.

4.2. OE-3: Determinar el nivel de la calidad de servicio que brindan los servidores con respecto a la empatía en la Dirección Regional de Educación de Piura,2022.

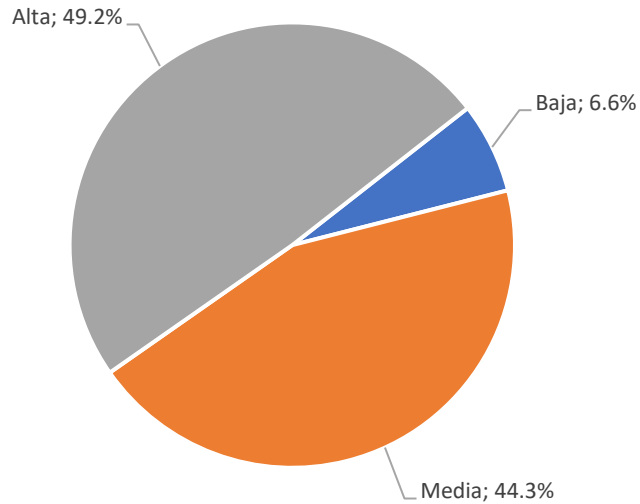
Figura 3. Nivel de la empatía del servicio



En la figura 3 con relación a la empatía del servicio, la cifra que lo califica en un nivel alto solo alcanza el 19.7%; otro 44.3% lo califica en un nivel medio, mientras que el 36.1%, considera que esta es de nivel bajo. Este es el otro aspecto que evidencia una valoración poco favorable, dejando en evidencia que en la DREP no hay un trato amable a todos los clientes y los colaboradores mayormente no se preocupan por conocer las necesidades y requerimientos de los usuarios.

4.3. OG: Determinar el nivel de la calidad de servicio que brinda la Dirección Regional de Educación de Piura, 2022.

Figura 4. Nivel de la calidad del servicio



En la figura 4 el estudio revela que solo el 49.2% califica en un nivel alto a la calidad del servicio que ofrece la Dirección Regional de Educación de Piura, el resto, 44.3% y 6.6%, consideran dicha organización solo ofrece un servicio de nivel medio o bajo. Estos resultados dejan en evidencia que la DREP no tiene implementada una filosofía de calidad, ni el personal suficientemente preparado para satisfacer las necesidades de los usuarios.

V. DISCUSIÓN

Para determinar la calidad de los servicios de la Dirección Regional de Educación de Piura se han considerado tres aspectos relevantes que son los que han originado el problema de esta investigación: la fiabilidad, sensibilidad y empatía del servicio. Dichos aspectos son los que guían los objetivos del estudio y, en consecuencia, la presente discusión de resultados.

En el primer objetivo, se evaluó la fiabilidad del servicio (Figura 1), la que al contrario de lo que se suponía, es calificada en un nivel alto por la mayoría de los a los trabajadores y funcionarios de la DREP investigados. De acuerdo a los resultados, la DREP, brinda un servicio altamente confiable, según lo confirma la opinión del 91.8% de los trabajadores y funcionarios de la DREP. Este resultado implica que el personal de dicha institución atiende en los horarios programados, cumple con los plazos establecidos para los trámites y que está comprometido en solucionar los problemas y necesidades de los usuarios.

En el segundo objetivo se aborda la sensibilidad del servicio, es decir, la capacidad de la DREP para ofrecer un servicio rápido y absolver de manera satisfactoria las inquietudes de los usuarios, lo que, de acuerdo a los resultados, mayormente no se cumple; solo el 34.4% de los investigados considera que la organización si tiene dicha capacidad, mientras que el resto de investigados no concuerda con esta apreciación (Figura 2) Los aspectos más cuestionados de esta característica del servicio, es la falta de personal para atender a los usuarios, y los que están no tienen la voluntad y capacidad suficiente para atender el servicio; ese personal tampoco ha sido capacitado en habilidades blandas que permitan brindar un mejor servicio.

En el tercer objetivo específico se estudia la empatía del servicio; solo el 19.7% lo califica en un nivel alto (Figura 3), lo que lo convierte en otro de los aspectos poco valorados y que la DREP debe tomar en cuenta para mejorar el servicio. Este resultado implica que dicha institución no cuenta con personal adecuado para tratar a los clientes de manera cortés y con la capacidad de entender sus necesidades y requerimientos específicos.

Vistos todos los aspectos anteriores de manera conjunta (Figura 4), el estudio reporta solo el 49.2% de los investigados califica al servicio de la DREP en un nivel alto, lo que dejan en evidencia que el accionar de esta institución pública en cuanto a la prestación del servicio, tiene muchas debilidades, sobre todo en lo relacionado a la sensibilidad y empatía del servicio.

Una de las consecuencias de la una mala calidad del servicio es la insatisfacción del usuario, como lo indican Rivera (2019) y Muñoz (2021), quienes concluyen en sus estudios que la calidad y la satisfacción están directa y significativamente relacionados. Lo mismo concluyen Valls et al. (2017), quienes dejan entrever que la calidad del servicio es la característica que permite satisfacer carencias del interesado a través de un beneficio o prestación. Cuando los usuarios no están conformes con el servicio, se altera su conducta en diferentes aspectos, siendo la más evidente la disconformidad (Parasuraman, 1985). Los hallazgos no concuerdan con los de Cardoza (2021), quién encontró que la SUNAT de Piura ofrece un servicio de calidad, según lo confirma la mayoría de contribuyentes (76.3%).

Los hallazgos tampoco concuerdan con lo postulado por Kotler (2012), quien considera que la calidad del servicio se caracteriza por la fiabilidad, respuestas oportunas, cortesía, amabilidad, credibilidad, seguridad, comunicación y expectativas de las necesidades del consumidor. En relación a la fiabilidad, que es uno de los aspectos evaluados en el estudio, Zeithaml et a. (2009) señala que, para brindar un servicio confiable, se debe contar con personal con suficiente capacidad y conocimientos para ofrecer un servicio correcto desde el inicio. Otra de las características estudiadas es la sensibilidad del servicio, es decir, contar con personal que esté atento a las solicitudes y preguntas de los clientes a fin de resolverlas con la mayor rapidez posible y de manera amable (Zeithaml y Bitner, 2001). El tercer aspecto evaluado en el estudio es la empatía del servicio; Zeithaml y Bitner (2001) consideran que para cumplir con esta característica se requiere personal cuente con habilidades sociales para escuchar de manera activa las necesidades y dudas de los usuarios y para orientarlo en todo el proceso que implica la atención.

Los hallazgos dejan en evidencia además que la DREP, está aún lejos de cumplir con los estándares de calidad exigidos por las normas ISO y por las exigencias cada vez mayores a los trabajadores y funcionarios de la DREP. El cumplimiento de dichos estándares pasa por una serie de fases que van desde la planificación, ejecución, evaluación hasta la autoevaluación y corrección; vistos los resultados, se evidencia que la DREP no cuenta con una organización de todos los procesos que implica el servicio, lo que se puede explicar por una mala gestión o por políticas basadas en criterios políticos, más que técnicos.

Un estado moderno debe garantizar que las gestiones de las organizaciones que están bajo su tutela sean más eficientes y eficaces y que ofrezcan servicios de calidad a fin de mejorar la calidad de vida de la población; para ello, debe capacitar continuamente a su personal y otorgarles la infraestructura más adecuada para brindar mejores servicios. En este sentido, la DREP debe establecer responsabilidades en personal y promover una mayor y mejor comunicación entre todos ellos, como lo refiere Armand Feigenbaum. También es fundamental que se identifique las necesidades insatisfechas de los usuarios a fin de implementar políticas para mejorar el servicio, como lo indica Giese y Cote (2019) y García (2018).

Es importante poner de manifiesto que en el desarrollo del estudio no está exento de limitaciones, siendo la más importante las respuestas de los investigados, que en algunos casos pueden brindar respuestas que no se ajustan a la realidad; esta limitación se ha superado por la forma como se construyen las variables y dimensiones (se agregan los puntajes de las preguntas), que de alguna manera compensan dichas respuestas extremas. Otra limitación fue la falta de disposición de algunos encuestados para brindar información; sin embargo, esta fue superada explicando el objetivo de la investigación y la importancia de los resultados para mejorar algunos aspectos del servicio; también se recurrió personalmente a algunos funcionarios de la institución para que brinden las facilidades a los servidores para el recojo de la información.

Por el contrario, la investigación se vio favorecida por la vasta información que existe, tanto teórica como empírica, sobre la calidad del servicio y por la importancia que está tomando el tema en el contexto actual, donde las organizaciones buscan cada vez más la excelencia en el servicio.

VI. CONCLUSIONES

1. La DREP brinda un servicio altamente fiable según lo confirma el 91.8% de los colaboradores y funcionarios encuestados (Figura 1), lo que indica que la institución cuenta con personal con capacidad y conocimientos suficientes para brindar un servicio, correcto, confiable y eficaz desde la primera vez. Esta característica del servicio es una de las fortalezas de la calidad y la institución investigada debe continuar reforzando esta característica a través de capacitaciones constantes al personal para reforzar sus conocimientos y capacidad para ofrecer un servicio de calidad desde el primer momento.
2. La sensibilidad del servicio que brinda la DREP es poco favorable; solo el 34.4%, lo califica en un nivel alto (Figura 2). Existen cuestionamientos por la rapidez del servicio y por la atención a las solicitudes y preguntas de los usuarios, así como por la resolución de sus problemas. Esta es una de las características poco favorables del servicio, y su mejora requiere contar con personal preparado y con habilidades para atender en forma amable.
3. La empatía del servicio es el aspecto menos valorado, solo el 19.7% lo considera en un nivel alto (Figura 3). La DREP, en general no evidencia compromiso para implicarse en conocer y atender las necesidades de los usuarios y en atendéndolos con cortesía. Este aspecto es el menos valorado del servicio y su mejora también requiere contar con personal capacitado para que brinden atención personalizada que satisfaga las necesidades del cliente.
4. En general, la DREP no brinda un servicio de calidad; solo el 49.2% califica de manera favorable al servicio (Figura 4). Esta organización no se encuentra comprometida realmente para brindar un servicio de calidad, siendo sus mayores falencias en la sensibilidad y empatía del servicio. Brindar un servicio de calidad requiere que toda la institución se encuentre comprometida en mejorar todos los aspectos de su servicio.

VII. RECOMENDACIONES

1. . Al director de la DREP se recomienda continuar brindando un servicio fiable, es decir, que desde el primer momento se comprometa a satisfacer todas las

inquietudes de los usuarios. Para ello, se debe implementar una política institucional basada en la filosofía de la calidad.

2. Al departamento de recursos humanos, se recomienda capacitar al personal para mejorar su sensibilidad hacia los usuarios, fortaleciendo sus habilidades blandas para tratar al usuario en forma amable y para responder a todas sus inquietudes sobre el servicio.
3. Al jefe de recursos humanos, también se recomienda capacitar al personal para brindar un servicio personalizado, tratando de entender y solucionar sus requerimientos específicos.
4. Al director de la DREP se recomienda fomentar estudios continuos sobre la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario, a fin de conocer sus principales demandas.
5. Al jefe de relaciones públicas, se recomienda establecer canales de comunicación directa con los usuarios para conocer su opinión sobre las deficiencias del servicio; en caso que sea necesario, hacer un seguimiento personalizado cuando los reclamos son persistentes.
6. A los futuros investigadores se recomienda continuar investigando el servicio que brinda la DREP, buscando con investigaciones más profundas, los factores que influyen en la mala calidad del servicio. También se debe investigar que otras variables de la institución se ven afectadas por la mala calidad del servicio.

REFERENCIAS

- Aguado Ligan A.M., García Bravo B., Malpartida Gutiérrez J.N., Garivay Torres De Salinas F.M. (2022) Quality management in small and medium-sized enterprises in Pasco, Perú [Gestión de calidad en pequeñas y medianas empresas de Pasco, Perú]10.52080/rvgluz.27.7.46
<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85129741364&doi=10.52080%2frvgluz.27.7.46&partnerID=40&md5=22f6c7f58cdc8a1079ebbd7101acc333>
- Alfonso Sanchez, J. A., & Curahua Chavez, S. N. (2019). *Calidad de los servicios educativos de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana desde la percepción estudiantil en la Universidad Continental de Huancayo 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Continental]. Repositorio Institucional Continental. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/10764>
- Araujo, M. (s.f.). *La calidad educativa y su incidencia en el rendimiento académico de los niños y niñas de sexto y séptimo año de educación básica de la Unidad Educativa Joaquín Lalama Cantón Ambato provincia Tungurahua*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio UTA. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/24435>
- Astete Candia, R. (2018). *Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/33993>
- Bernal, J. (2016). *Metodología de la Investigación Científica II*. Ediciones Pearson.
- Berry, L., A, P., & Zeithaml, V. (1993). *Calidad total en la gestión de servicio*. Editorial Díaz de Santos
- Calderon Neyra, P. (2002). *Servicio al cliente*. Recuperado el 2022, de <https://www.monografias.com/trabajos11/sercli/sercli#bi>
- Carhuancho-Mendoza I.M., Nolzco-Labajos F.A., Guerrero Bejarano M.A., Silva Siu D.R. (2021) Quality of service in level iii hospitals in the city of lima, peru [Calidad de servicio en hospitales de nivel iii de la ciudad de lima, Perú]10.52080/rvgluz.26. e5.44
- Casas, L. I. (2014). "Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel Hermosillo. Una medición de la calidad en el servicio". México.
- CONCYTEC. (2020). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica-Reglamento RENACY*.

- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). *Measuring service quality: A re-examination and extension*. Journal of Marketing.
- Cronin, J., & Taylor, S. (1994). *Servperf versus Servqual: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service*. The Journal of Marketing. Obtenido de <https://doi.org/10.1177/002224299405800110>
- Cruz Ramirez, J. (s.f.). Movimiento Histórico. En *Historia de la calidad*.
- Drake, A. (2009). *El Marketing como arma competitiva*. Madrid: McGraw-Hill.
- Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Editorial Díaz de Santos.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de ciencias administrativas y sociales*, 15(25), 64-80 .
<https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- García Cañote J.S., Gómez Mendoza A.A. 2022, (12 de julio) *Quality and satisfaction for general home services related to the analysis of feelings and emotions from application texts of technical personnel with Natural Language Processing (NLP)* <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85137308261&doi=10.54808%2fCISCI2022.01.48&partnerID=40&md5=3e7c099025ce459406fe8d3ec8c1bc42>
- García Madera, M. A. (2021). *Nivel de satisfacción de los usuarios y calidad de servicio en el Hospital Santa Rosa de Madre de Dios, 2021*. [Tesis Maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/71953>
- García, T. (2018). *La calidad de servicio para la conquista del cliente*. <https://silo.tips/download/por-tomas-alvarez-garcia#>
- Giese, J., & Cote, J. (2019). *Defining Customer satisfaction*. *Academy of Marketing*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Grönroos, C. (2007). *Marketing y Gestión de Servicios: La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Ediciones Díaz de Santos.
- Grönroos, C. (1984). "A Service Quality Model and Its Marketing Implications." *European Journal of Marketing*, Vol. 18, 36-44.
- Henández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta Edición ed.). McGraw-Hill.
- Hernández, S., Fernández, , C., & Baptista,, L. (2014). *Metodología de la investigación*.

- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw-Hill Interamericana Editores, S.A de C.V.
- Kotler, K. (2012). *Dirección de Marketing*. Mexico: Pearson Educacion.
- La organización permanece exitosa*. (1988). México: McGraw-Hill Interamericana S.A de C.V.
- Lora-Loza M., Quispe-Barra M., Maria C.U., Rodríguez-Vega J., Salinas-Mendoza D., Fabián-Ramírez J. (2023) *Quality and User Satisfaction of the Telemedicine Service in Cardiology During COVID-19*. 10.1007/978-3-031-04435-9_61
- Larico Quispe B.N.(2022). Quality of service in restaurants in Cañete-Peru [Calidad del servicio en restaurantes de Cañete – Perú] 10.52080/rvgluz.27.7.37.
- Lavín. (s.f.). *Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México: Estudio multicaso en el sector salud*. Revista Estado Gobierno y gestión pública, 2014.
- Lopez Osorio, M. (2020). *Gestión de la calidad educativa, propuesta de diseño para un sistema de gestión que integra las normas internacionales ISO 21001:2018 e ISO 9001:2015*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional del Organismo de la Comunidad Andina. <http://hdl.handle.net/10644/7766>
- López, M., & Serrano, A. (2001). *Dimensiones y medición de la calidad de servicio en empresas hoteleras*. Revista Colombiana de Marketing. Vol 2.
- María, A. V. (2016). *La calidad educativa y su incidencia en el rendimiento académico de los niños y niñas de sexto y séptimo año de educación básica de la Unidad Educativa Joaquín Lalama Cantón Ambato provincia Tungurahua*. Ecuador: Universidad de Ambato.[Tesis de licenciado] <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/24435>
- Martinez - Tur, V., Silla, J., & Ramos, J. (2001). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente*. Madrid.
- Muñoz Moran, M. (2021). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el distrito de educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018*. [Tesis para optar por el grado de maestra, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio Digital. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2511/TE SIS%20-%20MU%c3%91OZ%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Parasuraman, A. (1985). *A Conceptual Model of Service*. Journal of Marketing.

- Ramírez V., F. (2015). *Técnicas de Investigación: La Encuesta*. Recuperado el 2022, de Manual del investigador: <https://manualdelinvestigador.blogspot.com/2015/03/tecnicas-de-investigacion-la-encuesta.html>
- Rivera Reyes, S. J. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Digital UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117>
- Rodríguez Puerta, A. (s.f.). *Las 4 teorías de la Calidad Principales y sus Características*. Lifereder. Obtenido de <https://www.lifereder.com/teorias-calidad/>
- Rosario L.M.L., Márquez C.R., Saavedra E.F.C., Alfaro C.E.R., Sánchez R.M.S. (2021) Quality perceived by hospitalized patients in surgery areas of two public and private institutions in Peru [Calidad percibida por pacientes hospitalizados en áreas de cirugía de dos instituciones pública y privada de Perú] <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85127377645&partnerID=40&md5=c06c7f9e270917f336a8def371d7d6e3>
- Salas Bustos, J. C., & Lucín Arboleda, R. J. (2013). *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña”*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Digital UCSG. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/2421>
- Salas B.; Juana y Lucín A.; Rossana. (2013). *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña”*[Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]Repositorio Institucional <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/2421>.
- Segura Cardoza, A. R. (2021). Calidad del servicio percibida por los contribuyentes de la SUNAT en el distrito de Piura - Piura año 2020. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio UPAO. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12759/7392>
- Vallejo, U. C. (2017). Código de ética en investigación. Trujillo. Obtenido de <https://www.ucv.edu.pe/datafiles/C%C3%93DIGO%20DE%20C3%89TIC>
- Vallejo, U. c. (2022). RVI N°110-2022-VI-UCV Guía de Elaboración de Productos de Investigación de fin de Programa. . Obtenido de <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-cesar-vallejo/gestion-de-proyectos/rvi-n0110-2022-vi-ucv-guia-de-elaboracion-de-productos-de-investigacion-de-fin-de-programa-2022/36000992>

Valls, , W., Román, , V., Chica, , C., & Salgado, , G. (2017). La calidad de servicio: vía.

Vásquez, H. G. (2020). *La Calidad de Servicio y la Satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Cajamarca, 2020*. [Tesis en Maestría en Ciencias: Administración y Gerencia Pública, Universidad Nacional de Cajamarca]. <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4477/Tesis%20Hildefonzo%20Guevara.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Velasco, J. (1994). *Gestión de calidad empresarial*. Madrid: ESIC Editorial.

Zeithaml, V., & Bitner, M. (2001). *Marketing de Servicios* (Segunda ed.). Editorial Mc Graw Hill.

Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler. (2009). *Marketing de Servicios* (Quinta ed.). Mexico.

Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2009). *Marketing de servicios*. McGraw-Hill Interamericana de España S.L.

ANEXOS

ANEXO 1

Matriz de operacionalización de variable para estudio nivel da calidad de servicio

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Índice	Escala de medición	Técnica/Instrumento
Calidad de los servicios	Deming (2000), "calidad es todo aquello que le hiciera ahorrar a la empresa y a su vez cumplir a tiempo con la entrega del producto al cliente" (Citado en Salas y Lucín, 2013)	La variable calidad de los servicios, considera operar con las siguientes dimensiones; Fiabilidad, Sensibilidad y Empatía	Fiabilidad	Resolución de problemas Cumplimiento de servicios programados Oportunidad de la Atención	Cantidad	Preguntas dicotómicas SI (2) NO (1) SI (2) NO (1) SI (2) NO (1)	Encuesta/ Cuestionario
			Sensibilidad	Servicio rápido Voluntad para atender preguntas Agilidad para tramites y atención inmediata		Preguntas dicotómicas SI (2) NO (1) SI (2) NO (1) SI (2) NO (1)	
			Empatía	Capacidad de escucha Capacidad de comprensión Comunicación		Preguntas dicotómicas SI (2) NO (1) SI (2) NO (1) SI (2) NO (1)	

ANEXO 2

Cuestionario de la Calidad de Servicio.

Código:

Estimado(a) participante el presente cuestionario se formula como parte de un trabajo de investigación para Determinar la calidad de servicio que brinda la Dirección Regional de Educación de Piura; lea cuidadosamente cada ítem y marca con un aspa (X) la alternativa según corresponda:

SI () NO ()

Nº	Ítems	Niveles	
		SI	NO
Variable 1: Calidad de Servicio			
Dimensión: Fiabilidad.			
1	¿La atención que brinda el área de mesa de partes de la DREP cumple y respeta el orden de llegada?		
2	¿Cumple el personal de la DREP con los horarios programados de atención a los usuarios?		
3	¿Cuándo el personal de la DREP promete hacer algo planificado, lo hace en el tiempo prometido?		
4	¿Cuándo el usuario tiene un problema, el personal de la DREP muestra interés sincero en solucionarlo?		
5	¿Dan solución a los problemas de los usuarios que acuden a la DREP de manera inmediata?		
6	¿El personal del DREP, brinda un buen servicio desde la primera vez y mantiene éste accionar evitando cometer errores?		
7	¿Se encuentra en su puesto de trabajo el personal de la DREP cuando los usuarios acuden con algún problema?		
8	¿Los casos de menor urgencia por parte de los usuarios son atendidos con facilidad?		
Dimensión: Sensibilidad.			
9	¿La atención que ofrece el personal de la DREP es rápida?		
10	¿Existe suficiente personal para una atención a los usuarios que acuden a la DREP?		
11	¿El servicio de tramites a los usuarios cuenta con una adecuada atención?		
12	¿El personal de la DREP tiene la voluntad para atender a las diferentes interrogantes de los usuarios?		

13	¿El personal de la DREP está capacitado para la atención a los usuarios con mucho profesionalismo?		
14	¿El personal de la DREP ha sido capacitado en habilidades blandas?		
15	¿Los horarios de atención de la DREP se adaptan a las necesidades de los usuarios?		
Dimensión: Empatía			
16	¿El personal de la DREP ha sido capacitado sobre Habilidades sociales?		
17	¿El personal de la DREP realiza la escucha activa en la atención de sus usuarios?		
18	¿El personal de la DREP muestra interés por escuchar alguna duda de los usuarios?		
19	¿El personal de la DREP, al primer contacto con el usuario se presenta y lo apoya en su trámite?		
20	¿Las secretarias de la DREP se muestran dispuestas a apoyar a los usuarios?		
21	¿La DREP, tiene personal que brinda atención personalizada a sus usuarios cuando es requerida?		
22	¿El personal de la DREP se esmera en brindar el mejor servicio a sus usuarios?		
23	¿El personal de la DREP entiende las necesidades específicas de sus usuarios?		

ANEXO 3**MATRIZ DE CONSISTENCIA****TÍTULO: Calidad de servicio que brinda la Dirección Regional de Educación de Piura, 2022**

FORM. PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES / PRECATEGORIAS		
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio que brinda la Dirección Regional de Educación de Piura,2022?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS: - ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio que brindan los servidores con respecto a la fiabilidad en la Dirección Regional de Educación de Piura,2022?</p> <p>- ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio que brindan los servidores con respecto a la sensibilidad en la Dirección Regional de Educación de Piura,2022?</p> <p>- ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio que brindan los servidores con respecto a la empatía en la Dirección Regional de Educación de Piura,2022?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar. el nivel de calidad de servicio que brinda la Dirección Regional de Educación de Piura,2022</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS - Determinar. el nivel de calidad de servicio que brindan los servidores con respecto a la fiabilidad en la Dirección Regional de Educación de Piura,2022</p> <p>- Determinar el nivel de la calidad de servicio que brindan los servidores con respecto a la sensibilidad en la Dirección Regional de Educación de Piura,2022</p> <p>- Determinar el nivel de la calidad de servicio que brindan los servidores con respecto a la empatía en la Dirección Regional de Educación de Piura,2022</p>	VARIABLE: Calidad de servicio		
		Dimensiones / Precategorías	Indicadores / rasgos	Escala de medición
		1 Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de problemas • Cumplimiento de servicios programados • Oportunidad de la Atención 	
		2 Sensibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio rápido • Voluntad para atender preguntas • Agilidad para tramites y atención inmediata 	
		3 Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de escucha • Capacidad de comprensión • Comunicación 	

ANEXO 4

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos encuesta y cuestionario que el investigador Rosaura Merino Jiménez usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Calidad de Servicio que brinda la Dirección Regional de Educación de Piura, 2022"

Ambos instrumentos miden, respectivamente, la variable calidad de servicio. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

Piura, 13 de octubre de 2022

Grado y Nombre del Experto: Dr. Freddy William Castillo Palacios

Firma del experto



Dr. Freddy W. Castillo Palacios
REG. UNIC DE COLEG. Nº 243

ANEXO 5

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos encuesta y cuestionario que el investigador Rosaura Merino Jiménez usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Calidad de Servicio que brinda la Dirección Regional de Educación de Piura, 2022"

Ambos instrumentos miden, respectivamente, la variable calidad de servicio. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

Piura, 13 de octubre de 2022



DR. EDUARDO PEÑA ESCOBAR
DOCENTE TIEMPO COMPLETO

ANEXO 6

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos encuesta y cuestionario que el investigador Rosaura Merino Jiménez usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Calidad de Servicio que brinda la Dirección Regional de Educación de Piura, 2022"

Ambos instrumentos miden, respectivamente, la variable calidad de servicio. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

Piura, 13 de octubre de 2022



**DRA. YOANNA MERCEDES GARCIA ARCELA DE PEÑA.
DOCENTE UNIVERSITARIA**

ANEXO 7

Sujetos	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	TOTALES	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23
3	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	18
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23
7	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	17
8	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	19
9	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	17
10	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	15
11	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	17
12	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	19
13	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	15
14	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	15
15	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	16
16	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	18
17	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	9
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
19	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	14
20	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	15
TRC	17	16	16	15	16	15	14	19	19	11	19	18	16	15	15	10	15	17	13	16	13	18	15		
P	0.85	0.8	0.8	0.75	0.8	0.75	0.7	0.95	0.95	0.55	0.95	0.9	0.8	0.75	0.75	0.5	0.75	0.85	0.65	0.8	0.65	0.9	0.75		
Q	0.15	0.2	0.2	0.25	0.2	0.25	0.3	0.05	0.05	0.45	0.05	0.1	0.2	0.25	0.25	0.5	0.25	0.15	0.35	0.2	0.35	0.1	0.25		
P*Q	0.13	0.16	0.16	0.19	0.16	0.19	0.21	0.05	0.05	0.25	0.05	0.09	0.16	0.19	0.19	0.25	0.19	0.13	0.23	0.16	0.23	0.09	0.19		
SP*Q	3.67																								
VT	13.8																								
KR-20	0.77																								

Aplicación de la fórmula de Kuder-Richardson para variables dicotómicas

$$(KR-20): = (k/(k - 1)) \cdot ((Vt - Sp \cdot q)/Vt)$$

$$KR20 = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum pq / \text{ítems}}{S^2 T(\text{aciertos})} \right]$$

ANEXO 8



GOBIERNO REGIONAL
PIURA

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Piura, 16 de noviembre del 2022

OFICIO N° 104 -2022/GOB.REG.PIURA-DREP-IMAG.INST

SEÑOR(A) : ROSAURA MERINO JIMENEZ
ASUNTO : RESPUESTA A LA SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE ENCUESTA
REFERENCIA : H.R.C N° 31031 - SOLICITUD N°1 - 2022

Es grato dirigirme a usted con el propósito de dar respuesta al documento de la referencia el mismo que podrá dando a conocer que se brindará el permiso solicitado a las instalaciones de la Dirección Regional de Educación Piura en el horario de 3:00 a 4:00 pm.

Cabe precisar que al momento del ingreso a cada uno de las oficinas deberá pedir el permiso correspondiente a los servidores, de acuerdo a su disponibilidad de tiempo y agenda programada.

Aprovecho la oportunidad para reiterarle, las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
PIURA

OMAR PALACIOS MELÉNDEZ
DIRECTOR INSTITUCIONAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALARCON LLONTOP LUIS ROLANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio que brinda la Dirección Regional de Educación de Piura, 2022", cuyo autor es MERINO JIMÉNEZ ROSAURA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 15 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALARCON LLONTOP LUIS ROLANDO DNI: 17543440 ORCID: 0000-0001-9912-1299	Firmado electrónicamente por: LRALARCONL el 16- 01-2023 11:42:32

Código documento Trilce: TRI - 0520963