



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Sistema de Gestión de Calidad y Calidad de Servicio de
los trabajadores de la UGEL Tambopata -2018.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

Autor:

Br. Wilian Alegre Bocangel

ASESOR:

Dr. Luis Alberto Santos Álvarez

SECCIÓN

Ciencias Empresariales.

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de políticas públicas.

PERÚ – 2018

DEDICATORIA

A mis padres por ser siempre ejemplo de vida y su vez brindarme constantemente su apoyo incondicional.

A mi esposa e hijos por ser los promotores de seguir adelante en todos mis objetivos y así lograr mis metas profesionales.

El Autor.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida y la fuerza espiritual para lograr la presente investigación con esfuerzo y perseverancia.

Agradezco a todos los catedráticos de la Universidad Cesar Vallejo del programa de maestría y darme la oportunidad de alcanzar una de mis metas y desarrollo profesional.

El Autor.

DECLARACIÓN JURADA


Yo, Wilian Alegre Bocangel estudiante del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 25326261, con la tesis titulada “Sistema de Gestión de Calidad y Calidad de Servicio de los trabajadores de la UGEL de Tambopata- 2018”

Declaro bajo juramento que:


1. La tesis presentada es de mi autoría.
2. Respeté las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis presentada no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. La información presentada para obtener los resultados son reales, no han sido adulterados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De encontrarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (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.

Trujillo, 11 de agosto del 2018.



Wilian Alegre Bocangel.
DNI 25326261



PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Se le presenta el siguiente trabajo de investigación titulado: “Sistema de Gestión de Calidad y Calidad de servicio de los trabajadores de la Unidad Gestión Educativa Local de Tambopata - 2018”, la presente investigación fue realizada de acuerdo normas y reglamentos exigidos por la Universidad Cesar Vallejo para optar el grado de Magister en Gestión Pública.

La investigación contribuirá en el Sistema de Gestión de calidad y la Calidad de Servicio de los trabajadores de la UGEL Tambopata, los hallazgos encontrados en la presente investigación permitirá mejorar la Calidad de Servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata - 2018.

El informe de la investigación se encuentra organizado en VII capítulos, considerando el esquema sugerido por la Universidad Cesar Vallejo. En el capítulo I, se consideró la introducción de la investigación, donde se considera la realidad problemática, los trabajos previos a la investigación, las teorías relacionadas, la formulación del problema, la justificación, la hipótesis y el objetivo general y los específicos de la investigación. En el capítulo II, el marco metodológico de la investigación, donde presentamos el diseño de la investigación, las variables, la población, las técnicas e instrumentos, el análisis de los datos y el aspecto ético. En el capítulo III, se encuentran los resultados, análisis e interpretación de los resultados de la investigación. En el capítulo IV, la discusión de la investigación, donde se encuentra las relación con otros los trabajos de investigación. En el capítulo V, se consideró la conclusión de la investigación, donde se detalla la relación existente entre las variables de la investigación. En el capítulo VI, las recomendaciones de la investigación a la Unidad de Gestión educativa Local de Tambopata - 2018 y por último el capítulo VII, las referencias bibliográficas de la investigación.

El autor.

CONTENIDO DEL INFORME

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN JURADA.....	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCION.....	1
1.1 Realidad Problemática	1
1.2 Trabajos previos	3
1.4 Formulación del problema	10
1.5 Justificación del estudio	11
1.6 Hipótesis	14
1.7 Objetivos	15
II. METODO	16
2.1 Diseño de investigación	16
2.2 Variables, Operacionalización	17
2.3 Población	22
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad 22	
2.5 Métodos de análisis de datos	23
2.6 Aspectos éticos	25
III. RESULTADOS.....	26
IV. DISCUSION.....	38
V. CONCLUSIONES.....	40
VI. RECOMENDACIONES.....	42
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	43
ANEXOS	45
MATRIZ DE CONSISTENCIA	45
MATRIZ DE OPERALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.	48
MATRIZ DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE DATOS.....	51
<u>MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO</u>	54
OTRAS EVIDENCIAS.....	62

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 CONFIABILIDAD DE LA ENCUESTA.	24
Tabla 2: DIMENSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	26
Tabla 3: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	27
Tabla 4: DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO	29
Tabla 5: RESULTADO DE LA CALIDAD DE SERVICIO.....	30
Tabla 6: CORRELACIÓN ENTRE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CALIDAD DE SERVICIO.....	31
Tabla 7: CORRELACIÓN ENTRE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD Y CALIDAD DE SERVICIO.	32
Tabla 8: CORRELACIÓN ENTRE LOS MAPAS DE PROCESO Y LA CALIDAD DE SERVICIO.	33
Tabla 9: CORRELACIÓN ENTRE GESTIÓN DE RECURSOS Y LA CALIDAD DE SERVICIO.	34
Tabla 10: CORRELACIÓN ENTRE LA CONFIABILIDAD Y EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	35
Tabla 11: CORRELACIÓN ENTRE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA Y EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	36
Tabla 12: CORRELACIÓN ENTRE LA SEGURIDAD Y EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	37

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: DIMENCIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	26
Gráfico 2: RESULTADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	28
Gráfico 3: RESULTADO DE LAS DIMENSIONES CALIDAD DE SERVICIO.....	29
Gráfico 4: RESULTADOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO.....	30

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general de determinar la relación existente entre el sistema de gestión de calidad y la calidad de servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata – 2018.

La investigación responde a un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo de nivel correlacional. La población de estudio fue de 40 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata, para el recojo de datos para la investigación se utilizó la técnica de encuesta y el instrumento aplicado fue un cuestionario, con una escala politómica y la confiabilidad de la encuesta fue medida con el alfa de Cronbach que fue buena de (0,848) y a su vez se aplicó a juicio de expertos cada cuestionario. Para el proceso de los datos se utilizó el coeficiente de correlación de Rho Spearman.

Durante el proceso de la investigación los resultados obtenidos fueron procesados y analizados los datos de las variables y nos indican que en el sistema de Gestión de calidad existe una relación directa moderada con el servicio de calidad de los trabajadores de la Unidad de Gestión educativa Local de Tambopata – 2018 y a su vez se ha demostrado que en la hipótesis general existe una relación directa moderada entre el Sistema de Gestión de Calidad de ($P = 0.034 < 0.05$) con la Calidad de servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata - 2018, siendo significativo y a su vez se rechaza la hipótesis nula.

Palabras claves: gestión pública y calidad de servicio.

ABSTRACT

The general objective of this research is to determine the relationship between the quality management system and the quality of service of the workers of the Local Educational Management Unit of Tambopata - 2018.

The research responds to a quantitative approach, of descriptive type of correlational level. The study population was 40 workers from the Local Educational Management Unit of Tambopata, for the collection of data for the research, the survey technique was used and the instrument applied was a questionnaire, with a polytomous scale and the reliability of the survey it was measured with Cronbach's alpha, which was good (0.848) and, in turn, each questionnaire was applied to experts. For the processing of the data, the Rho Spearman correlation coefficient was used.

During the research process the results obtained were processed and analyzed the data of the variables and indicate that in the Quality Management system there is a moderate direct relationship with the quality service of the workers of the Local Educational Management Unit of Tambopata - 2018 and in turn it has been demonstrated that in the general hypothesis there is a moderate direct relationship between the Quality Management System of ($P = 0.034 < 0.05$) and the Service Quality of the workers of the Local Educational Management Unit of Tambopata - 2018, being significant and in turn the null hypothesis is rejected.

Keywords: public management and quality of service.

I. INTRODUCCION

1.1 Realidad Problemática

Según Teruel, M. Lapesta, J. Rosell,N (2006, p. 7- 11) mencionan que “el sistema de gestión de calidad surge del campo empresarial que se encontraba vinculado a la producción cuyo objetivo era de adecuar los productos a los servicios con el motivo de bajar los costos y mantenerlos”. La implantación de este tipo de sistema de gestión de calidad ha revolucionado el desarrollo económico en la dimensión internacional donde se consideraban las demandas y necesidades del cliente o usuario para lograr la satisfacción del cliente y mejorar la competitividad entre las empresas mediante el buen trato, confiabilidad, capacidad de respuesta a los usuarios o consumidores. Todo el logro es debido al Organismo Internacional de estandarización, más conocido como ISO, donde se encontraban relacionadas directamente al sistema de gestión de la calidad y calidad de servicio eficiente a los usuarios.

En el ámbito nacional, se realizó del Proyecto de inversión Pública - PIP y el proyecto de mejoramiento de la Gestión Educativa Descentralizada - GED en las instituciones educativas del ámbito rural focalizando en las 24 regiones del Perú, 70 Unidades de Gestión Educativa tanto ejecutoras como operativas, 72 Redes Educativas Rurales y 1156 Instituciones Educativas, donde son 55 385 estudiantes y 3 791 docentes entre funcionarios y admirativos y 153 directores y jefes, 725 especialistas, 555 técnicos y 482 personal de apoyo.

En este proyecto de mejoramiento de la Gestión Educativa Descentralizada en las instituciones educativas del ámbito rural, donde existe una inadecuada gestión educativa de parte de la Direcciones Regionales de Educación (DRE) y las Unidades de Gestión Educativas Locales (UGEL), se da una insuficiente sostenibilidad en el sistema de gestión de calidad descentralizadas donde hay una excesiva demora de los trámites por falta de la implementación de los manuales de procedimiento (MAPRO) y Gestión de recursos dentro los procesos institucionales y administrativos y que es necesario su modernización del sistema

de gestión de calidad y la simplificación administrativa de acuerdo a lo establecido en el manual de procedimientos y a su vez existe una desarticulación entre la planificación de actividades y la programación presupuestal por no se realiza adecuadamente la gestión de recursos administrativos (sistemas) entre los gobiernos regionales y locales, generando una inversión desordenada y a veces con duplicidad de gastos, que muy poco contribuyó en el cierre de brechas educativas entre la zona urbana y rural.

En el ámbito local la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata, luego de la implementación del Proyecto de Inversión Pública denominada de Gestión Educativa Descentralizadas que se dió durante el periodo del 2013 al 2017, se ve por conveniente conocer como fue la institucionalización para mejorar la autonomía respecto al sistema de gestión de calidad tanto institucional y administrativa para brindar una calidad de servicio tanto en el producto y a los usuarios. El personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata, desempeñaba su labor considerando sus competencias para cumplir eficientemente según lo establecido en el sistema de gestión de calidad para lograr los productos considerandos los objetivos de calidad donde sean orientados hacia la misión, política y cultura que persigue la UGEL y a su vez las actividades se encuentran planificadas y ejecutadas según los documentos de gestión así como el POI, POA y el PEI de la institución y a su vez como se aprovecha la gestión de recursos para lograr un servicio de calidad, confiable con capacidad de respuesta y con seguridad en los servicios prestados a los usuarios.

Motivo por el cual se determinó la investigación frente a la problemática de la institución respecto a la relación que existe sistema de gestión de calidad y la calidad de servicio en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa - 2018.

1.2 Trabajos previos

Los trabajos previos a la tesis de estudio del ámbito internacional.

Herrera, M (2008) referido a el Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para una micro empresa, de la Universidad Veracruzana donde llega a la conclusión que el sistema de gestión de calidad se consigue por medio de la eficacia y a su vez a través de los documentos y manuales de procesos.

Bermúdez, P (2011) denominada Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para Petroecuador distrito sur, bajo estándares ISO 9001:2008, de la Universidad Católica de Loja - Ecuador, donde llega que, se logra un buen sistema de gestión de calidad por medio de las normas ISO, considerando los documentos y manuales de procedimientos.

Slepetis, C. (2003), denominada Sistema de Gestión de Calidad. Implementación y evaluación de la Performance mediante un estudio de caso múltiple en Inta, de la Universidad de Buenos Aires – Argentina, donde llegó a la siguiente conclusión de que la implementación y la acreditación conforme a la norma ISO presenta beneficios y limitantes. Entre las ventajas principales es la mejora en la producción, credibilidad y la confiabilidad de las organizaciones. Estos se ven plasmado en una gestión interna más eficiente, en la optimización en el uso y mantenimiento de los recursos, en la rápida y efectiva resolución de problemas y la perseverancia y correcta transmisión de la información para la toma de decisiones, mejor clima organizacional, reducción de costos y en gran grado satisfacción de los clientes.

En el ámbito nacional

Gómez, R (2010) con el tema de investigación Gestión Institucional y su relación con la calidad de servicio en una institución educativa pública del Callao de la Universidad San Ignacio de Loyola de Lima. Concluye que “entre la gestión institucional existe una relación significativa con la calidad de servicio, 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 prestado por la institución”.

Torres, M. (2017), en su investigación Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Clientes en el Banco Internacional del Perú, tienda 500 Huancayo, 2016-2017, de la Universidad Continental de Huancayo – Perú. Llega a la siguiente conclusión que “la calidad de servicio está asociada con la percepción y la comparación reiterada de las expectativas del cliente sobre un servicio en particular”

Postigo, E (2016), su investigación Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 y la prestación de servicio en general en las empresas. De la UNSA – Arequipa – Lima, llegó a la conclusión de que la institucionalización del Sistema de Gestión de la Calidad nos permitirá definir y dirigir los procesos de la interrelación en la organización.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Sistema de Gestión de Calidad

A través de un buen sistema de gestión de calidad nos permite lograr, conservar la mejora de la calidad del servicio y estas pueden ser tan pequeñas o grandes como usted lo desee siempre en cuando mantenga los estándares y los beneficios que se obtienen con la implementación de esta sistema es el mejor planeamiento de la Unidad de Gestión Educativa de Tambopata, mayor conciencia de la calidad en toda la UGEL, mejor comunicación dentro de la UGEL y con el usuario final, incremento de la satisfacción del usuario, mejoramiento de los procesos y servicios que brinda la UGEL y por último la mejora del desempeño y la coordinación de los procesos.



Fuente: Norma ISO 9001:2008

Evans (2005), considera que “un sistema es un conjunto de funciones o actividades dentro de una organización interrelacionadas para lograr los objetivos”.

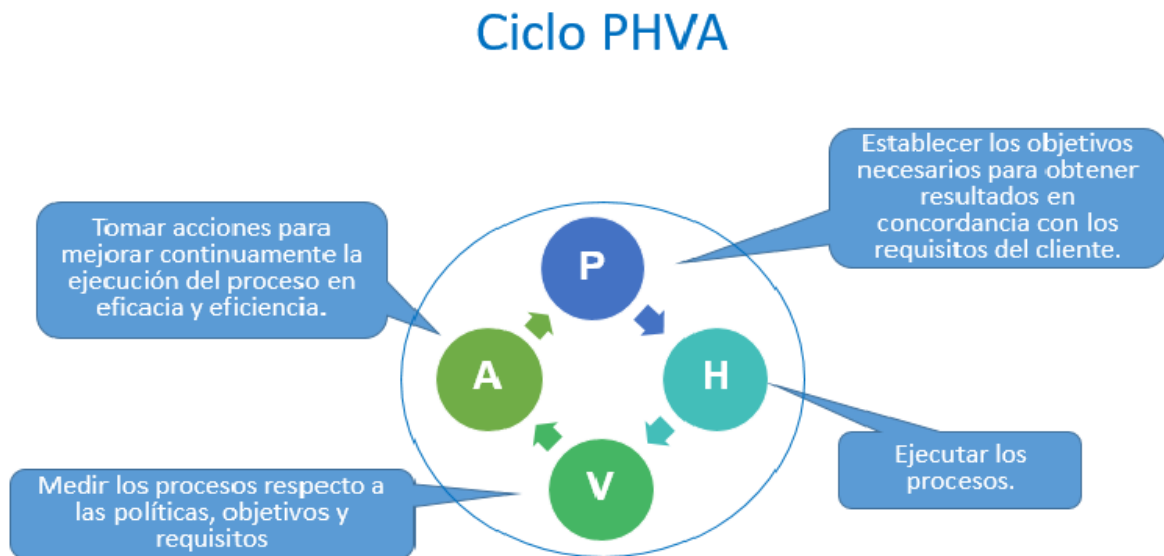
Feigenbaum (1997), menciona que “los sistemas para la calidad se inician con el principio básico de control total de calidad, ya que la satisfacción del cliente no se puede lograrse mediante la concentración en una sola área de la compañía o la planta por la importancia que cada fase tiene por derecho propio”.

Fontalvo, T (2005, p.11) define “sistema de gestión de la calidad entre la estrategia y la estructura organizacional, que viene hacer el mapa de procesos, los procesos, el manual de calidad y los procedimientos de gestión de la calidad, considerado el cliente y los servicios prestados”.

La ISO 9001:2000, “el Sistema de Gestión de la Calidad en su conjunto de actividades que se relacionan o interactúan como un proceso que transforma los elementos de entrada en resultados”. (ISO 9000:2004).

El sistema de gestión de la calidad SGC, se implementa a través de la norma internacional se logra beneficios como; a) la capacidad para brindar productos que satisfagan a los clientes. b) las normas ISO son oportunidades para aumentar la satisfacción del cliente. c) abordar riesgos y oportunidades relacionadas con el contexto y los objetivos. d) las normas te demuestran los requisitos para el logro del Sistema de Gestión de la Calidad SGC. La norma internacional ISO emplea el enfoque de procesos e implementa el ciclo Deming o PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), que viene hacer una metodología dinámica que conduce a la

mejora continua donde, Planear es definir los objetivos y estrategias, estableciendo las estrategias necesarias para cumplir el requerimiento de los usuarios, Hacer es ejecutar todos los procesos, Verificar es realizar el seguimiento y medición de los procesos, respecto a los objetivos y estrategias trazadas y Actuar es la tomar de acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.



1.3.2 Objetivos de calidad

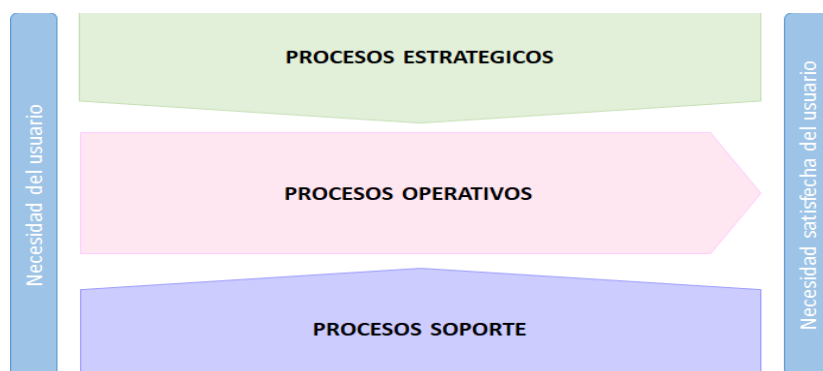
Arenas, M. (2008, p, 400), “los objetivos de calidad se establecieron con independencia a los indicadores de calidad y se encontraron en aquellas área cuyos resultados no eran satisfactorios y se necesitaba una mejora según el estándar propuesto, esto nos permitió centrar en dichos aspectos”.

1.3.3 Mapas de Procesos

El mapa de procesos radica principalmente en la manera de gestionar la estructura organizacional utilizando el enfoque por proceso, orientando hacia los resultados y buscando siempre la satisfacción del usuario, todo esto se logra a

través de la interacción de los procesos para lograr el bien o servicio en la satisfacción del cliente.

Es muy importante que periódicamente se actualice el MAPRO y el reglamento de organizaciones y funciones – ROF, de tal manera que los perfiles de los puestos correspondan con los procesos, para garantizar con el personal idóneo para desempeñarse eficientemente al logro de los resultados institucionales.



Fontalvo, T (2005, p.11) el autor considera los mapas de proceso “como la integración sistémica de los procesos al interior del sistema de gestión de la calidad de los programas y es fundamental para garantizar la satisfacción de los clientes y la comunidad en general” también el autor conoce el mapa de proceso “como una herramienta práctica que permite la interrelación de procesos y a partir de ella se puede planificar el sistema de gestión de calidad”.

1.3.4 Gestión de Recursos

Villanueva, P y Fernando, L (2009), define como “conjunto de programas, proyectos, procedimientos, políticas, normas, estrategias y actividades, enfocadas a identificar y determinar las potencialidades, requeridas para el desempeño eficiente al cargo”. Ingeniería Industrial, vol. XXX, núm. 3, p. 4, Cuba.

1.3.5 Calidad de Servicio

Para entender mejor calidad de servicio es necesario conocer bien que es calidad y servicio.

1.3.6 Servicio

Grande, (2005) define “servicio a la prestación, al esfuerzo o acción”

Bon, (2008) “el servicio es como el medio para entregar un valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costos o riesgos”

1.3.6.1 Calidad.

Juran, J (1998), “calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes”.

Crosby, P (1979), “la acomodación a las exigencias de los clientes”.

Tenner, A. y Detoro, I. (1992), define “la calidad es aquellas acciones planificadas que brindará bienes y servicios que satisfacen a los clientes, teniendo en cuenta sus expectativas”.

Álvarez, (2006), define como “el proceso de mejora continua, en todas las áreas de las empresas y busca satisfacer las necesidades de los clientes, participando activamente en el desarrollo de los productos o en la prestación de los servicios”.

Parasuraman, A; Zeithaml, V.; Berry, L., (1988), “la calidad apreciada de cómo se brinda el servicio y se dice que es un acto completo de la supremacía de las organizaciones y está relacionado a las discrepancias, expectativas y apreciaciones”

Hernández, J; Chumaicero, A; Atencio, E (2009, p. 458-472) la calidad de servicio “es una estrategia básica para enmarcar la estructura y funcionalidad organizativa dentro de los parámetros que consideren las expectativas y necesidades de los clientes”

En conclusión podemos entender calidad como todas las condiciones y procedimientos que debemos de cumplir adecuadamente para satisfacer las exigencias que tienen los clientes.

1.3.6.2 Características de la calidad de servicio

Según Hernández, A (2017), el autor muestra algunas características a considerar para brindar una calidad de servicio:

- Debe de efectuar sus objetivos.
- Debes valer hacia lo que se ha proyectado.
- Debe ser conveniente para su uso.
- Tienes que satisfacer tus necesidades

1.3.7 Confiabilidad.

Avizienis, A. (2004), el autor define “confiabilidad de los procesos base del negocio es crucial para el éxito de una empresa. Estos procesos proveen valor adicional a la compañía y al cliente que paga por esos servicios y debe ser protegido con mecanismos de seguridad”

1.3.8 Capacidad de Respuesta

Para Cottle, D (1991), define como: “cualidad que se demuestra a los usuarios ayudándoles para promover un servicio inmediato”.

Parasuraman, A.; Zeithaml, V.; Berry, L (1985), define como “el deseo de ofrecer un servicio acelerado y ayudar a los clientes”

Martínez, S. (2007), la capacidad de respuesta es; “Dar un servicio eficiente al cliente sin tiempos muertos ni esperas injustificadas”

1.3.9 Seguridad

Martínez, S. (2007) define seguridad como, “Brindar los conocimiento y la capacidad de los empleados para brindar confianza y confidencialidad”.

Paz, R (2005, p. 14), el autor define que “es todo lo que queramos transmitir al cliente debe de plasmarse en el ambiente que rodea al escenario donde se desenvuelva la acción de ofrecer un servicio de calidad al cliente”.

1.4 Formulación del problema

¿Qué relación existe entre el sistema de gestión de calidad y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL Tambopata - 2018?

1.4.1 Problemas específicos.

- ¿Qué relación existe entre los objetivos de calidad y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL Tambopata - 2018?
- ¿Qué relación existe entre el mapa de procesos y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL Tambopata - 2018?
- ¿Qué relación existe entre gestión de recursos y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL Tambopata - 2018?
- ¿Qué relación existe entre la confiabilidad y sistema de gestión de calidad de los trabajadores de la UGEL Tambopata - 2018?
- ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y sistema de gestión de calidad de los trabajadores de la UGEL Tambopata - 2018?
- ¿Qué relación existe entre la seguridad y sistema de gestión de calidad de los trabajadores de la UGEL Tambopata - 2018?

1.5 Justificación del estudio

1.5.1.- Justificación del trabajo de investigación

La presente investigación se justifica teóricamente en cuanto al sistema de gestión de calidad de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata y la calidad de servicio que brinda a sus usuarios en los servicios prestados actualmente que viene a ser una entidad pública que brinda y administra servicio educativo a las diversas instituciones educativas a través de la atención de sus usuarios y el presente trabajo brindó aportes y se determinó la relación que existe entre el sistema de Gestión de Calidad y calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL Tambopata - 2018.

La justificación del presente trabajo en un contexto práctico de como la Unidad de Gestión Educativa Local Tambopata institucionalizó este modelo de gestión que se implementó desde el año 2012 – 2017 a través del Proyecto de Inversión Pública –PIP y la Gestión Educativa Descentralizada rural – GED, donde se da énfasis en la mejora del Sistema de Gestión de Calidad tanto en el proceso institucional y administrativo para mejorar la calidad de atención de sus usuarios. A su vez se determinó la relación existente entre el Sistema de Gestión de la Calidad instaurada durante ese periodo y la relación que existe con la calidad de servicio que brinda los trabajadores de la Unidad de Gestión educativa de Tambopata a los usuarios.

Para lo cual es necesario conocer cuan funcional son sus objetivos de calidad con respecto a las políticas de calidad, los mapas de procesos y la gestión de recursos tanto humanos y materiales, también es necesario extraer información sobre la calidad de servicio, para lo cual es necesario contar con la información de confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad en el desempeño laboral existente en la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata.

En definitiva el trabajo será un insumo para determinar de cómo es la relación existente entre el Sistema de Gestión de Calidad y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa de Tambopata y mejorar el proceso de gestión

institucional y administrativo y la calidad de servicio al usuario tanto interno como externo.

5.1.2.- Justificación legal.

Dentro de la justificación legal para que se diera la mejora del sistema de gestión de calidad es preciso conocer el marco legal, tanto en las normas de carácter general, del Ministerio de educación y de la Direcciones Regionales educativas y de las Unidades de Gestión educativas locales y estas son las siguientes:

Las normativas de carácter general son:

- ✓ Constitución Política del Perú.

Desde la función que cumple desde art. 39 de la constitución Política del Perú, indica que todo funcionario público o trabajador público está al servicio de la nación.

- ✓ Ley N 27658, ley Marco de la Modernización de la Gestión del estado Peruano y su Modificatoria.

El proceso de modernización del estado Peruano, en el art. 4 indica que el objetivo es obtener altos niveles de eficiencia para la mejor atención de la ciudadanía haciendo uso adecuado de los recursos.

- ✓ D. S. No. 027-2007-PCM, define y establece las políticas nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades públicas del Gobierno Nacional.

La finalidad de la presente norma es que se debe de dar a los usuarios una adecuada prestación de servicio, todo esto se logra considerando los objetivos, contenidos y estándares nacionales.

- ✓ Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y su modificatoria, Decreto Legislativo No. 1029.

Esta ley garantiza los derechos e interés de todas las personas que son administrados a través de la administración pública teniendo en cuenta la constitución política.

- ✓ Ley N° 29159, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.

En la presente ley nos da a conocer desde la función pública que desempeña una persona que pertenece al poder ejecutivo, ellos están

al servicio de las personas y la sociedad, considerando sus necesidades e intereses, en el marco de la constitución política del Perú.

- ✓ Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización.

La presente ley da a conocer la desconcentración de los poderes del estado a lo largo del nuestro territorio peruano, con la finalidad de lograr un desarrollo integral de nuestro país.

- ✓ Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales.

Esta ley establece la parte estructural de los gobiernos regionales, la organización interna y las funciones que cada uno desempeña en la administración económica y financiera.

- ✓ Ley N° 28411, Ley General del Sistema General Presupuesto.

- ✓ D. S. N° 004-2013-PCM.

La presente norma a través de la SGP de la PCM se está impulsando una administración pública eficiente, centrado en resultados y transparente para rendir cuentas a la sociedad peruana.

Normativas relacionadas al Ministerio de Educación.

- ✓ Ley N° 25762 Ley Orgánica del Ministerio de Educación y su modificatoria, D. L. N° 560.

- ✓ Ley N° 28044, Ley General de Educación.

- ✓ D. S. N° 006-2012-ED, Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación.

- ✓ R. M. N° 00622-2011-ED, directiva para el desarrollo del año escolar 2013 en las instituciones educativas de educación básica regular y técnico productiva.

- ✓ R. M. N° 0060-2012-ED, que aprueba las 72 Redes Educativas Rurales Focalizada para la implementación del Proyecto “Escuelas Marca Perú”.

- ✓ R.V.M. N° 0038-2009-ED, que aprueba los Lineamientos y estrategias generales para la supervisión pedagógica.

Normas relacionadas a las Direcciones Regionales Educativas y las Unidades de Gestión educativas Locales.

- ✓ D S. N° 009-2009- ED, que aprueba el Reglamento de la Gestión del Sistema Educativo.
- ✓ Reglamentos de Organización y Funciones de las DRE focalizadas.
- ✓ Reglamentos de Organización y Funciones de las UGEL focalizadas.

1.6 Hipótesis

Existe relación directa significativa entre el sistema de gestión de calidad y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL de Tambopata - 2018?

1.6.1.- Hipótesis Específicas:

H_1 = Existe relación directa significativa entre los objetivos de calidad y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL de Tambopata - 2018?

H_2 = Existe relación directa significativa entre los mapas de proceso y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL de Tambopata - 2018?

H_3 = Existe relación directa significativa entre la gestión de recursos y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL de Tambopata - 2018?

H_4 = Existe relación directa significativa entre la confiabilidad y el sistema de gestión de calidad de los trabajadores de la UGEL de Tambopata - 2018?

H_5 = Existe relación directa significativa entre la capacidad de respuesta y el sistema de gestión de calidad de los trabajadores de la UGEL de Tambopata - 2018?

H_6 = Existe relación directa significativa entre la seguridad y el sistema de gestión de calidad de los trabajadores de la UGEL de Tambopata - 2018?

1.7 Objetivos

1.7.1.- Objetivos generales:

Determinar qué relación existe entre el sistema de gestión de calidad y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL Tambopata – 2018.

1.1.7.1.- Objetivos Específicos:

OE1 = Determinar la relación que existe entre los objetivos de calidad y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL Tambopata – 2018.

OE2 = Determinar la relación que existe entre los mapas de procesos y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL Tambopata – 2018.

OE3 = Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL Tambopata – 2018.

OE14 = Determinar la relación que existe entre la confiabilidad y el sistema de gestión de calidad de los trabajadores de la UGEL Tambopata – 2018.

OE5 = Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y el sistema de gestión de calidad de los trabajadores de la UGEL Tambopata – 2018.

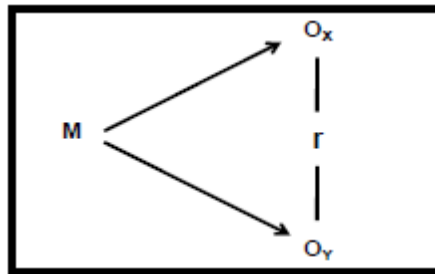
OE6 = Determinar la relación que existe entre la seguridad y el sistema de gestión de calidad de los trabajadores de la UGEL Tambopata – 2018.

II. METODO

2.1 Diseño de investigación

En el presente trabajo de investigación se utilizó para comprobar la hipótesis el diseño de contrastación, denominado diseño descriptivo correlacional, como propone Hernández. (2006), donde examinaremos la relación que existe entre la variable 01 Sistema de Gestión de Calidad con la variable 02 calidad de servicio.

Esquema:



Donde:

M = Muestra.

Ox= Sistema de Gestión de Calidad

Oy = Calidad de Servicio.

r = Nivel de correlación entre las dos variables.

2.2 Variables, Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE: 1 Sistema de gestión de calidad.	Son procedimientos de administración de las organizaciones que se basa en el principio de hacer las cosas bien. Para lograr todo ello es necesario velar por la integridad de las personas que, es tan importante ser efectivo y líder para dirigir la organización con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios o clientes. Teresa, M (Es mantener la calidad del servicio, para satisfacer por siempre las necesidades de los clientes y a su vez garantizar la calidad obtenida se mantenga y mejore en el tiempo y con independencia de las personas que en cada momento formen parte de la relación de la empresa, también es conocer la información con la que se consigan datos para mejorar permanentement	DIMENSIÓN 1: Objetivos de calidad.	1.1 Determinar adecuadamente que objetivos de calidad sean medibles. 1.2. Determinar adecuadamente que objetivos de calidad sean coherentes.	1= <i>Nunca</i> 2 = <i>Algunas Veces</i> 3 = <i>Frecuente</i> 4 = <i>Siempre</i>

	<p>2018, p.14)</p> <p>El liderazgo es muy importante en las organizaciones e instituciones para lograr en los clientes la satisfacción, todo eso se logra con la optimización de todas las actividades</p>	<p>e, también importante obtener una visión general y específica de los procesos y evaluar su eficacia para mejorar en el desarrollo de la calidad.</p> <p>Senlley Martínez(2001)</p>			
<p>La Guía del Premio Nacional a la Calidad en Chile, (1999 p.116)</p>	<p>planificando, ejecutando y evaluando la gestión de la institución. u organización</p>	<p>Los mapas de procesos son las bases para la gestión de las instituciones y necesitan de la revisión periódica de la eficacia y eficiencia para mejorar los problemas en el tiempo determinado con acciones activas y reactivas. Influir en los proceso de manera integrada es</p>	<p>DIMENSIÓN 2:</p> <p>Mapa de procesos.</p>	<p>2.1 Determinar los procesos estratégicos.</p> <p>2.2 Determinar los procesos operativos.</p> <p>2.3 Determinar los procesos de soporte y apoyo.</p>	<p>1= <i>Nunca</i></p> <p>2 = <i>Algunas Veces</i></p> <p>3 = <i>Frecuentemente</i></p> <p>4 = <i>Siempre</i></p>

		<p>necesario analizar los procesos en su conjunto y de la actuación de cada una de sus elementos si ello lo requiere (Caselles Joana, Josep M., 2003)</p>			
		<p>Es saber cuáles son tus facultades para actuar eficientemente y mejorar en función a los objetivos planteados, todo eso se logra movilizand o un sin número de actividades que son las normas proyectos y estrategias.</p> <p>Villanueva, P y Fernando, L (2009) Ingeniería Industrial, vol. XXX, núm. 3, p.</p>	<p>DIMENSIÓN 3: Gestión de recursos.</p>	<p>3.1 Personal con capacidad para el desempeño de sus funciones .</p> <p>3.2 Equipo adecuado .</p>	<p>1= <i>Nunca</i></p> <p>2 = <i>Algunas Veces</i></p> <p>3 = <i>Frecuentemente</i></p> <p>4 = <i>Siempre</i></p>

		4, Cuba.			
VARIABLE E 02	“El servicio al cliente implica actividades orientadas a una tarea, que no sea la venta proactiva, que incluyen interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo. Esta función se debe diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional” Lovelock,(1990, p.491)	La confiabilidad de los procesos base del negocio es crucial para el éxito de una empresa. Estos procesos proveen valor adicional a la compañía y al cliente que paga por esos servicios y debe ser protegido con mecanismos de seguridad (Avizienis, Algirdas; et.al, 2004).	DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD.	1.1 Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa	1= <i>Nunca</i> 2 = <i>Algunas Veces</i> 3 = <i>Frecuente</i> 4 = <i>Siempre</i>
		Es la utilización adecuada del tiempo en el servicio rápido, todo esto se logra con una buena actitud adecuada o positiva hacia los clientes y a su vez es muy	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA.	2.1 Disposición y voluntad del personal para ayudar al usuario y proporcionar	1= <i>Nunca</i> 2 = <i>Algunas Veces</i> 3 = <i>Frecuente</i> 4 = <i>Siempre</i>

	<p>La calidad es la habilidad para alcanzar la excelencia innata dentro de un proceso de producción siguiendo especificaciones y lineamientos estandarizados. Según Schneider y White. (2004)</p>	<p>importante también la facilidad que se le brinde al usuario dentro de la institución.</p> <p>Duque, E (2005) INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales, Colombia.</p>		<p>onar el servicio.</p>	
	<p>Es brindar un servicio extraordinario de alta calidad a si de esa manera el consumidor se sienta satisfecho.</p> <p>Parasuraman et al (1988)</p> <p>Revista europea de dirección y economía de</p>	<p>Es todo lo que queremos transmitir al cliente debe de plasmarse en el ambiente que rodea al escenario donde se desenvuelva la acción de ofrecer un servicio de calidad al cliente.</p> <p>Paz, R (2005,p14)</p>	<p>DIMENSIÓN 3</p> <p>SEGURIDAD.</p>	<p>3.1 Conocimientos y atención mostrados por el personal y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza</p>	<p>1= <i>Nunca</i> 2 = <i>Algunas Veces</i> 3 = <i>Frecuente</i> 4 = <i>Siempre</i></p>

	las empresas (2006,p 171)				
--	------------------------------	--	--	--	--

2.3 Población

Tamayo y Tamayo, (1997, p.114), define que “la población viene hacer la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen características comunes y da origen a los datos de investigación”.

Asimismo, Chávez (2007) señala que “la población es el universo de la investigación sobre el cual se pretende generalizar los resultados”

En la presente investigación se utilizó el total de la población que es 40 personas que trabajan en la Unidad de Gestión educativa Local de Tambopata.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

En la presente investigación utilizamos la técnica e instrumento a los medios y recursos utilizados para recabar información a través de la encuesta como técnica y encuesta como instrumento.

Arias, F (2006, p.111) en su definición considera que “Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información, estas pueden ser la observación directa, las encuestas en sus dos modalidades: oral escrito (cuestionarios), la entrevista, el análisis documental, análisis de contenido, etc”, de la misma forma también muestra que los instrumentos “son los medios materiales que se emplearon para recoger y almacenar información. Estas fueron

las fichas, formatos de cuestionarios, guía de entrevista, lista de cotejos, escalas de actitudes u opinión, grabador, cámara fotográfica o de video, etc.”

2.4.1 Instrumento

En la presente investigación se aplicó:

Encuesta 01: Sistema de Gestión de Calidad.

Encuesta 02: Calidad de Servicio.

Autor: Wilian Alegre Bocangel.

Tipo de instrumento: Encuesta.

Determinar: La relación directa existente entre el Sistema de Gestión de Calidad y La Calidad de Servicio.

Población: 40 personas.

Ítem: 26 preguntas.

Aplicación: Directa.

Tiempo de aplicación: 30 minutos.

Escala: Likert.

2.5 Métodos de análisis de datos

Las técnicas que se utilizó para realizar el análisis e interpretación del resultado y el procesamiento de la estadística de forma descriptiva –correlacional mediante el análisis de regresión lineal múltiple a un nivel de significación del 5% de error y una confianza del 95%, para el procesamiento de datos se utilizó el software de análisis estadístico SPSS.

2.5.1 Confiabilidad del instrumento.

El instrumento de recojo de información para que sea confiables se utilizó el SPSS versión 25 para determinar la fiabilidad según el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach y a su vez para determinar la realizar las correlaciones respectivas.

Tabla 1 Confiabilidad de la encuesta.

Confiabilidad de la encuesta, Sistema de gestión de calidad y calidad de servicio.

Resumen de procesamiento de la confiabilidad.			
		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Programa Estadístico Informático - SPSS.

Resultado estadístico de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,848	26

Fuente: Programa Estadístico Informático - SPSS.

Considerando la tabla 1, De Vellis, (2003) la escala de confiabilidad es buena, porque se encuentra de .80 a .90, el Alfa de Cronbach de la fiabilidad del instrumento es mayor a 80, indica que el grado de confiabilidad del instrumento aplicado es bueno.

2.6 Aspectos éticos

Según el Código de Ética del Colegio Profesional de Profesores del Perú Título I, Capítulo IV, deberes y derechos Art. 8 son Deberes del colegiado, inciso b) Ejercer la profesión con pleno sometimiento al Código de Ética y Deontología Profesional del Colegio, se respetó la privacidad y salvaguardo la información de los individuos de la unidad de estudio de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata - 2018.

Conforme al Título XI, Art 81, se informó a los participantes de la Unidad de Gestión Educativa de Tambopata de todas la particularidades de la investigación y se explicó aspectos que pudieran influir en su decisión de participación, protegiendo su bienestar y dignidad. Además de acuerdo al Art. 83 se respetará al evaluado como parte de la investigación.

III. RESULTADOS

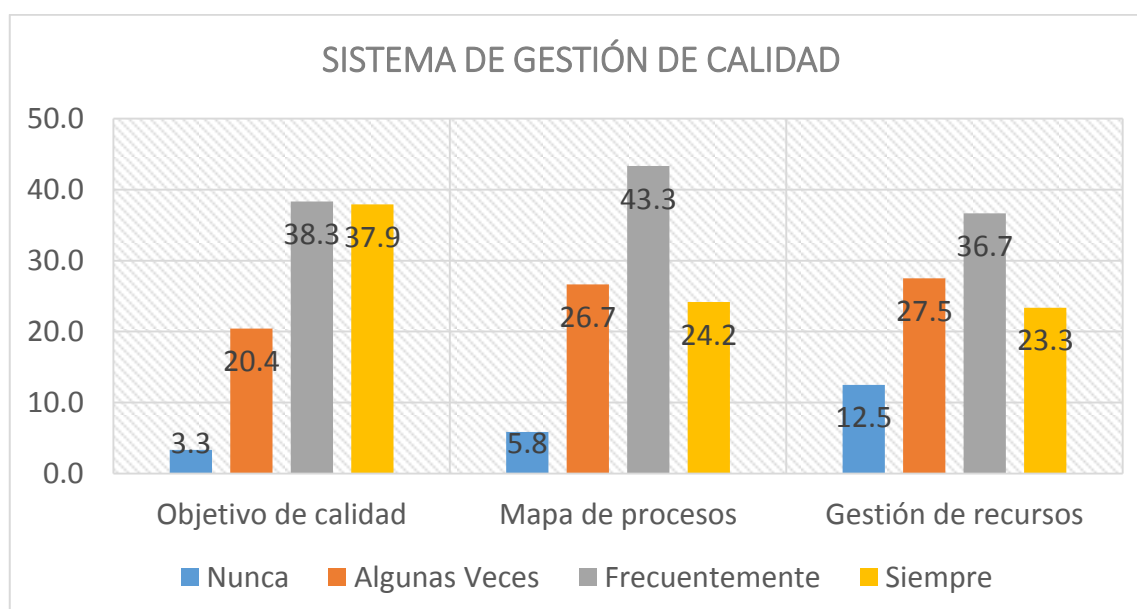
3.1. Resultado de la encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL Tambopata en la variable Sistema de Gestión de Calidad.

Tabla 2: DIMENSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Nivel	Objetivos de calidad.		Mapa de procesos.		Gestión de recursos.	
	f	%	f	%	f	%
Nunca	8	3.3	14	5.8	15	12.5
Algunas Veces	49	20.4	64	26.7	33	27.5
Frecuentemente	92	38.3	104	43.3	44	36.7
Siempre	91	37.9	58	24.2	28	23.3
TOTAL	240	100	240	100	120	100

Fuente: Encuesta.

Gráfico 1: DIMENSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.



Fuente: Tabla 02.

Considerando la información de la Tabla 02 y gráfico 1, que representa la variable del Sistema de Gestión de Calidad en las dimensiones de: Objetivos de

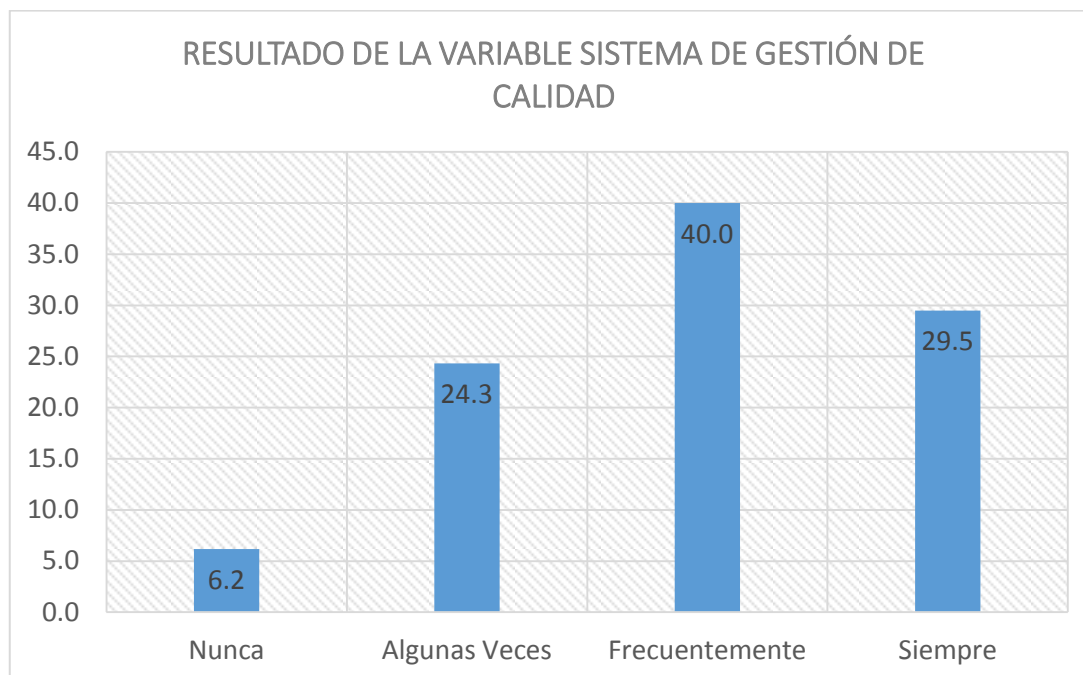
calidad, Mapa de procesos y Gestión de recursos, tenemos que la dimensión de objetivos de calidad el 38.3 % indica que frecuentemente y el 37.9% en siempre, entonces se afirma que frecuentemente y siempre consideran el propósito y objetivos que la UGEL Tambopata que tiene en su misión, visión, política y cultura, a su vez orienta al usuario en el proceso considerando su capacidad y recurso en función al tiempo para lograr la satisfacción de las necesidades del cliente. En la dimensión de Mapa de procesos el 43.3% indica que frecuentemente realizan actividades se encuentran planificadas en el POI, POA y PEI y consideran los procesos operativos en relación al producto y servicio para lograr la satisfacción del cliente, administrando adecuadamente los recursos y los sistemas administrativos. En la dimensión de gestión de recursos el 36.7% indica que frecuentemente realizan actividades donde ponen en desarrollo sus competencias que le permite cumplir sus funciones eficientemente para lograr los productos y servicios. De las 3 dimensiones, la dimensión de Mapa de procesos, se encuentra con el mayor nivel. Es decir que los trabajadores de la UGEL de Tambopata en su desempeño laboral hacen uso de los procesos de gestión o el mapa de procesos.

Tabla 3: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
NIVELES	f.	%
Nunca	37	6.2
Algunas Veces	146	24.3
Frecuentemente	240	40.0
Siempre	177	29.5
TOTAL	600	100

Fuente: encuesta.

Gráfico 2: RESULTADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.



Fuente: Tabla 03.

Los resultados generales de la variable Sistema de Gestión de Calidad de los trabajadores de la UGEL de Tambopata, observamos que el 29.5 % se encuentran en el nivel de siempre y el 40.0% en el nivel de frecuentemente. Esto quiere decir que los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa de Tambopata – 2018, les falta mejorar el Sistema de Gestión de Calidad, considerando el desarrollo de sus competencias eficientemente a los propósitos y objetivos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata, a su vez orientados a la misión, visión, política y cultura, planificando sus actividades teniendo en cuenta el POI, POA y PEI y mejorar los procesos operativos en relación a los productos y servicios que prestan para la satisfacción de los clientes.

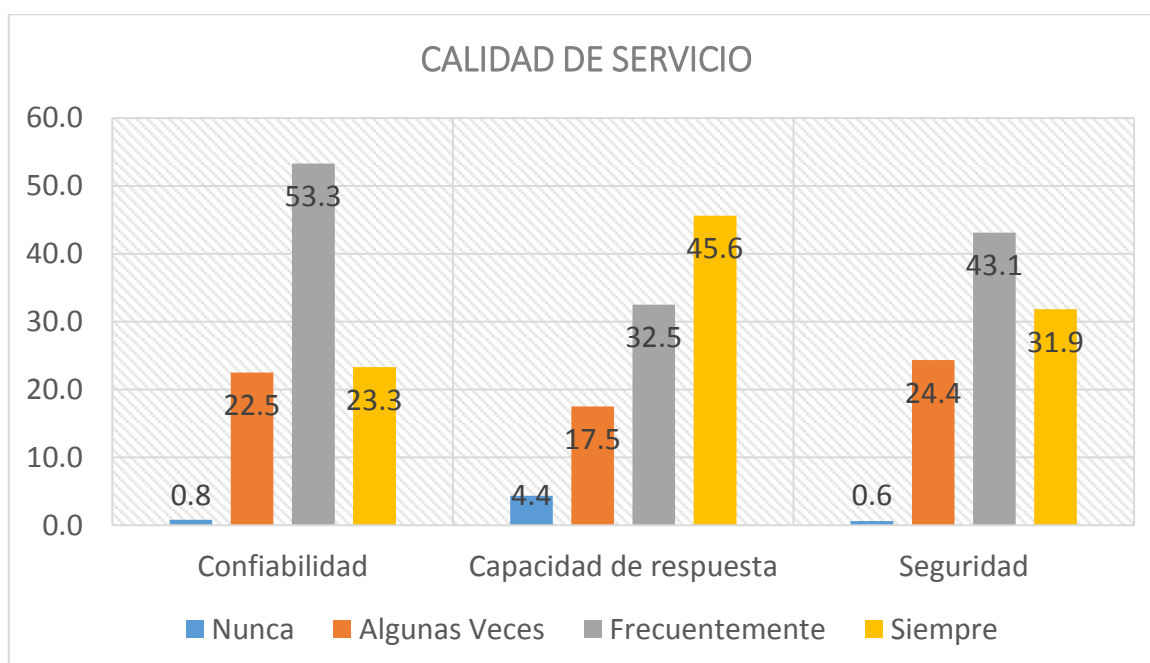
3.2. Resultado de la encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL Tambopata en la variable Calidad de Servicio.

Tabla 4: DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO

NIVELES	CONFIABILIDAD.		CAPACIDAD DE RESPUESTA.		SEGURIDAD	
	f.	%	f.	%	f.	%
Nunca	1	0.8	7	4.4	1	0.6
Algunas Veces	27	22.5	28	17.5	39	24.4
Frecuentemente	64	53.3	52	32.5	69	43.1
Siempre	28	23.3	73	45.6	51	31.9
TOTAL	120	100	160	100	160	100

Fuente: encuesta.

Gráfico 3: DIMENSIONES CALIDAD DE SERVICIO



Fuente: Tabla 4.

En cuanto a la Calidad de servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa de Tambopata – 2018, encontramos que la dimensión de confiabilidad el 53.3 % se encuentra en frecuentemente y el 23.3 % en siempre. Por lo que la

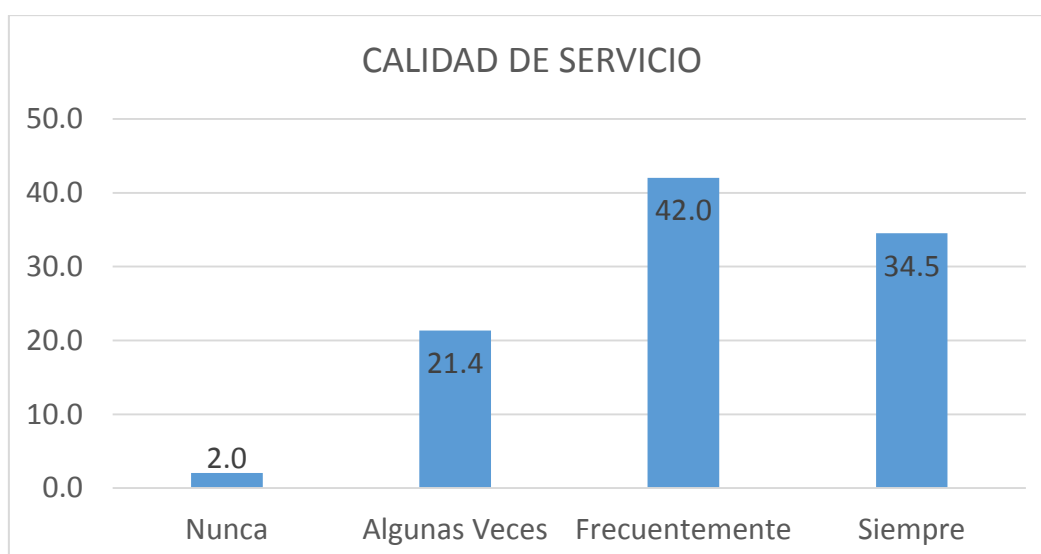
mitad de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata, frecuentemente cumplen lo programado en el tiempo y de manera adecuada brindando un buen servicio. En la dimensión de la capacidad de respuesta, el 45.6% se encuentra en siempre y el 32.5 en frecuentemente. Por lo que afirmamos que los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local realizan el servicio de manera eficiente comunicando a los usuarios sobre cuando concluirá su trámite o solicitud. En la dimensión de Seguridad el 43.1 % se encuentra en el nivel de frecuentemente y el 31.9 % en siempre. Por lo que podemos afirmar que los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata – 2018, frecuentemente los usuarios se siente seguro de los servicios prestados, a su vez el personal tienen conocimiento y trato amable.

Tabla 5: RESULTADO DE LA CALIDAD DE SERVICIO

CALIDAD DE SERVICIO		
NIVEL	f	%
Nunca	9	2.0
Algunas Veces	94	21.4
Frecuentemente	185	42.0
Siempre	152	34.5
TOTAL	440	100

Fuente: encuesta aplicada.

Gráfico 4: RESULTADOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO



Fuente: tabla 05.

Los resultados generales de la variable Calidad de servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata, el 42% se encuentra en el nivel de frecuentemente y el 34.5% en el nivel de siempre. En consecuencia la Calidad de servicio se encuentra en el nivel de frecuentemente cumplen lo programado en el tiempo y de manera adecuada brindando un servicio eficiente con conocimiento y amabilidad.

Tabla 6: CORRELACIÓN ENTRE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CALIDAD DE SERVICIO

Correlación entre el Sistema de Gestión de Calidad y Calidad de servicio.				
			Sistema de Gestión de Calidad	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	VarX	Coeficiente de correlación	1,000	,336*
		Sig. (bilateral)	.	,034
		N	40	40
	VarY	Coeficiente de correlación	,336*	1,000
		Sig. (bilateral)	,034	.
		N	40	40
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).				

Fuente: Programa Estadístico Informático - SPSS

De acuerdo a la tabla 06, la prueba de Rho de Spearman nos indica que existe una relación directa débil de ($r= 0,336$) y la correlación es significativa con $pvalor = 0,034 < 0,05$:

Según Hernández, Sampieri y Fernández Collado (1998), podemos afirmar que el coeficiente de correlación es positivo con una relación directa débil entre el sistema de gestión de calidad y la calidad de servicio.

A su vez podemos realizar el contraste de las hipótesis considerando el pvalor = 0,034 < 0,05:

HG = Existe relación directa significativa entre el sistema de gestión de calidad y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL de Tambopata.

H₀ = No Existe relación directa significativa entre el sistema de gestión de calidad y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL de Tambopata.

Podemos afirmar que en la hipótesis alterna se observa que el valor de la significancia fue menor a 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 7: CORRELACIÓN ENTRE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD Y CALIDAD DE SERVICIO.

Correlaciones			Objetivos de calidad	Calidad de servicio
Rho de Spearman	VarxD0 1	Coeficiente de correlación	1,000	,258
		Sig. (bilateral)	.	,108
		N	40	40
	VarY	Coeficiente de correlación	,258	1,000
		Sig. (bilateral)	,108	.
		N	40	40

Fuente: Programa Estadístico Informático - SPSS

De acuerdo a la tabla 07, la prueba de Rho de Spearman nos indica que existe una relación de (r= 0,258) que es significativo con pvalor = 0,108 > 0,05:

Según Hernández, Sampieri y Fernández Collado (1998), podemos afirmar que existe una relación directa de correlación positiva media entre la Calidad de Servicio y los Objetivos de calidad.

A su vez podemos realizar el contraste de las hipótesis considerando el pvalor = 0,180 > 0,05:

H₁ = Existe relación directa significativa entre los objetivos de calidad y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL de Tambopata - 2018?

H₀ = No Existe relación directa significativa entre los objetivos de calidad y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL de Tambopata - 2018?

Podemos afirmar que en la hipótesis nula se observa el pvalor de significancia fue mayor, por lo que se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla 8: CORRELACIÓN ENTRE LOS MAPAS DE PROCESO Y LA CALIDAD DE SERVICIO.

			Correlaciones	
			Mapa de proceso s	Calidad de servicio
Rho de Spearman	VarxD0 2	Coeficiente de correlación	1,000	,198
		Sig. (bilateral)	.	,221
		N	40	40
	VarY	Coeficiente de correlación	,198	1,000
		Sig. (bilateral)	,221	.
		N	40	40

Fuente: Programa Estadístico Informático - SPSS

De acuerdo a la tabla 08, la prueba de Rho de Spearman nos indica que existe una relación de ($r = 0,198$) que es significativo con $p\text{valor} = 0,221 > 0,05$:

Según Hernández, Sampieri y Fernández Collado (1998), podemos afirmar que existe una relación directa de correlación positiva media entre la Calidad de Servicio y el mapa de proceso.

A su vez podemos realizar el contraste de las hipótesis considerando el $p\text{valor} = 0,221 > 0,05$:

H_2 = Existe relación directa significativa entre los mapas de proceso y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL de Tambopata - 2018?

H_0 = No Existe relación directa significativa entre los mapas de proceso y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL de Tambopata - 2018?

Podemos afirmar que en la hipótesis nula se observa el pvalor de significancia fue mayor, por lo que se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla 9: CORRELACIÓN ENTRE GESTIÓN DE RECURSOS Y LA CALIDAD DE SERVICIO.

			Gestión de recursos	Calidad de servicio
Rho de Spearman	VarxD0 3	Coeficiente de correlación	1,000	,299
		Sig. (bilateral)	.	,061
		N	40	40
	VarY	Coeficiente de correlación	,299	1,000
		Sig. (bilateral)	,061	.
		N	40	40

Fuente: Programa Estadístico Informático - SPSS

De acuerdo a la tabla 09, la prueba de Rho de Spearman nos indica que existe una relación de ($r= 0,299$) que es significativo con $pvalor = 0,061 > 0,05$:

Según Hernández, Sampieri y Fernández Collado (1998), podemos afirmar que existe una relación directa de correlación positiva media entre la Calidad de Servicio y el mapa de proceso.

A su vez podemos realizar el contraste de las hipótesis considerando el $pvalor = 0,061 > 0,05$:

H_3 = Existe relación directa significativa entre la gestión de recursos y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL de Tambopata - 2018?

H_0 = No Existe relación directa significativa entre la gestión de recursos y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL de Tambopata - 2018?

Podemos afirmar que en la hipótesis nula se observa el $pvalor$ de significancia fue mayor, por lo que se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla 10: CORRELAIÓN ENTRE LA CONFIABILIDAD Y EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

			Confiabilidad	Sistema de gestión de calidad
Rho de Spearman	VaryD0 1	Coeficiente de correlación	1,000	,207
		Sig. (bilateral)	.	,201
		N	40	40
	VarX	Coeficiente de correlación	,207	1,000
		Sig. (bilateral)	,201	.
		N	40	40

Fuente: Programa Estadístico Informático - SPSS

De acuerdo a la tabla 10, la prueba de Rho de Spearman nos indica que existe una relación de ($r= 0,207$) que es significativo con $pvalor = 0,201 > 0,05$:

Según Hernández, Sampieri y Fernández Collado (1998), podemos afirmar que existe una relación directa de correlación positiva media entre el sistema de gestión de calidad y la confiabilidad.

A su vez podemos realizar el contraste de las hipótesis considerando el $pvalor = 0,201 > 0,05$:

H_4 = Existe relación directa significativa entre la confiabilidad y el sistema de gestión de calidad de los trabajadores de la UGEL de Tambopata - 2018?

H_0 = No Existe relación directa significativa entre la confiabilidad y el sistema de gestión de calidad de los trabajadores de la UGEL de Tambopata - 2018?

Podemos afirmar que en la hipótesis nula se observa el $pvalor$ de significancia fue mayor, por lo que se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla 11: CORRELACIÓN ENTRE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA Y EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Correlaciones

			Capacidad de respuesta	Sistema de gestión de calidad
Rho de Spearman	VaryD0 2	Coeficiente de correlación	1,000	,373*
		Sig. (bilateral)	.	,018
		N	40	40
	VarX	Coeficiente de correlación	,373*	1,000
		Sig. (bilateral)	,018	.
		N	40	40

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Programa Estadístico Informático - SPSS

De acuerdo a la tabla 11, la prueba de Rho de Spearman nos indica que existe una relación de ($r= 0,373$) que es significativo con $pvalor = 0,018 < 0,05$:

Según Hernández, Sampieri y Fernández Collado (1998), podemos afirmar que existe una relación directa de correlación positiva media entre el sistema de gestión de calidad y la Capacidad de respuesta.

A su vez podemos realizar el contraste de las hipótesis considerando el $pvalor = 0,018 < 0,05$:

H_5 = Existe relación directa significativa entre la capacidad de respuesta y el sistema de gestión de calidad de los trabajadores de la UGEL de Tambopata - 2018?

H_0 = No Existe relación directa significativa entre la capacidad de respuesta y el sistema de gestión de calidad de los trabajadores de la UGEL de Tambopata - 2018?

Podemos afirmar que en la hipótesis alterna se observa que el valor de la significancia fue menor, por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 12: CORRELACIÓN ENTRE LA SEGURIDAD Y EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Correlaciones

			Seguridad	Sistema de gestión de calidad
Rho de Spearman	VaryD0 3	Coeficiente de correlación	1,000	,216
		Sig. (bilateral)	.	,180
		N	40	40
	VarX	Coeficiente de correlación	,216	1,000
		Sig. (bilateral)	,180	.
		N	40	40

Fuente: Programa Estadístico Informático - SPSS

De acuerdo a la tabla 12, la prueba de Rho de Spearman nos indica que existe una relación de ($r= 0,216$) que es significativo con $p\text{valor} = 0,180 > 0,05$:

Según Hernández, Sampieri y Fernández Collado (1998), podemos afirmar que existe una relación directa de correlación positiva media entre el sistema de gestión de calidad y la Seguridad.

A su vez podemos realizar el contraste de las hipótesis considerando el $p\text{valor} = 0,180 > 0,05$:

H_6 = Existe relación directa significativa entre la seguridad y el sistema de gestión de calidad de los trabajadores de la UGEL de Tambopata - 2018?

H_0 = No Existe relación directa significativa entre la seguridad y el sistema de gestión de calidad de los trabajadores de la UGEL de Tambopata - 2018?

Podemos afirmar que en la hipótesis nula se observa el $p\text{valor}$ de significancia fue mayor, por lo que se rechaza la hipótesis alterna.

IV. DISCUSION

Considerando los objetivos, resultados, el marco teórico y los antecedentes de nuestro problema de investigación, se ha evidenciado que en nuestra hipótesis general existe una correlación positiva con una relación directa débil entre el Sistema de Gestión de Calidad y la Calidad de Servicio, según Rho de Spearman nos indica el coeficiente de correlación de $(r= 0,336)$, y la correlación es significativa con $(pvalor = 0.034 < 0.05)$ entre el sistema de gestión de calidad y la Calidad de servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata – 2018.

Donde podemos ver como otras investigaciones se asemejen a nuestros resultados en los trabajos del ámbito internacional.

Que los resultados tienen relación según el trabajo de investigación de Herrera, M (2008), quien llega a la conclusión que el sistema de gestión de calidad se consigue por medio de la eficacia y a su vez a través de los documentos y manuales de procesos y Bermúdez, P (2011), quien menciona que se logra un buen sistema de gestión de calidad por medio de las normas ISO, considerando los documentos y manuales de procedimientos. En el presente trabajo de investigación se logró una correlación positiva con una relación directa débil para lograr que el sistema de gestión de calidad y calidad de servicio se debe de tomar en cuenta adecuadamente los objetivos de calidad y el manual de proceso.

En el ámbito nacional

Gómez, R (2010) con el tema de investigación Gestión Institucional y su relación con la calidad de servicio en una institución educativa pública del Callao de la Universidad San Ignacio de Loyola de Lima. Concluye que “entre la gestión institucional existe una relación significativa con la calidad de servicio, 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 prestado por la institución”.

Considerando a Gómez,R (2010) podemos afirmar que en la investigación realizada se encontró que entre el sistema de gestión de calidad y la calidad de

servicio se logró que también existe una correlación positiva con una relación directa débil.

Postigo, E (2016), su investigación Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 y la prestación de servicio en general en las empresas. De la UNSA – Arequipa – Lima, llegó a la conclusión de que la institucionalización del Sistema de Gestión de la Calidad nos permitirá definir y dirigir los procesos de la interrelación en la organización. Con los resultados obtenidos en la hipótesis general y específica que en su mayoría tiene la relación positiva con relación directa débil, la única manera es la institucionalización para la mejora del sistema de gestión de calidad y calidad de servicio.

V. CONCLUSIONES

1. Se ha demostrado en la hipótesis general, que el Sistema de Gestión de Calidad y calidad de servicio existe una correlación positiva con una relación directa débil de ($r = 0,336$) y la correlación es significativa con ($pvalor = 0.034 < 0.05$) entre el sistema de gestión de calidad y la Calidad de servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata - 2018, donde la hipótesis alterna se observa que el valor de la significancia fue menor a 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula.
2. Se ha demostrado en la hipótesis específica H_1 , que los objetivos de calidad y calidad de servicio existe una correlación positiva con una relación directa débil de ($r = 0,258$) y la correlación no es significativa con ($pvalor = 0.108 > 0.05$) entre los objetivos de calidad y la Calidad de servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata - 2018, donde la hipótesis alterna se observa que el valor de la significancia fue mayor a 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis alterna.
3. Se ha demostrado en la hipótesis específica H_2 , que los mapas de proceso y calidad de servicio existe una correlación positiva con una relación directa débil de ($r = 0,198$) y la correlación no es significativa con ($pvalor = 0.221 > 0.05$) entre los mapas de proceso y la Calidad de servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata - 2018, donde se observa que la hipótesis alterna tiene un valor de significancia mayor a 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis alterna.
4. Se ha demostrado en la hipótesis específica H_3 , que la gestión de recursos y calidad de servicio existe una correlación positiva con una relación directa débil de ($r = 0,299$) y la correlación no es significativa con ($pvalor = 0.061 > 0.05$) entre la gestión de recursos y la Calidad de servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata -

2018, donde se observa que la hipótesis alterna tiene un valor de significancia mayor a 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis alterna.

5. Se ha demostrado en la hipótesis específica H_4 , que la confiabilidad y el sistema de gestión de calidad existe una correlación positiva con una relación directa débil de ($r = 0,207$) y la correlación no es significativa con ($pvalor = 0.201 > 0.05$) entre la confiabilidad y el sistema de gestión de calidad los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata - 2018, donde se observa que la hipótesis alterna tiene un valor de significancia mayor a 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis alterna.
6. Se ha demostrado en la hipótesis específica H_5 , que la capacidad de respuesta y el sistema de gestión de calidad existe una correlación positiva con una relación directa débil de ($r = 0,373$) y la correlación es significativa con ($pvalor = 0.018 < 0.05$) entre la capacidad de respuesta y el sistema de gestión de calidad los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata - 2018, donde se observa que la hipótesis alterna tiene un valor de significancia menor a 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula.
7. Se ha demostrado en la hipótesis específica H_6 , que la seguridad y el sistema de gestión de calidad existe una correlación positiva con una relación directa débil de ($r = 0,216$) y la correlación no es significativa con ($pvalor = 0.180 > 0.05$) entre la seguridad y el sistema de gestión de calidad los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata - 2018, donde se observa que la hipótesis alterna tiene un valor de significancia mayor a 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis alterna.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda mejorar el sistema de gestión de calidad para optimizar los resultados en la calidad de servicio en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata – 2018.
2. Se recomienda mejorar la relación entre los objetivos de calidad y calidad servicio para mejorar los resultados en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata - 2018.
3. Se recomienda mejorar la relación entre los mapa de procesos y calidad servicio para mejorar los resultados en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata - 2018.
4. Se recomienda mejorar la relación entre los gestión de recursos y calidad servicio para mejorar los resultados en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata - 2018.
5. Se recomienda mejorar la relación entre la confiabilidad y el sistema de gestión de calidad para mejorar los resultados en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata - 2018.
6. Se recomienda mejorar la relación entre la capacidad de respuesta y el sistema de gestión de calidad para mejorar los resultados en los trabadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata – 2018.
7. Se recomienda mejorar la relación entre la seguridad y el sistema de gestión de calidad para mejorar los resultados en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata - 2018.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Atehortúa Hurtado, F.A, Bustamante Vélez (2008), sistema de gestión integral una sola gestión, un solo equipo. Universidad de Antioquia, Medellín – Colombia.
- Croos, K (1995), Renacimiento Corporativo, el Arte de la Reingeniería, Blasckwell Publishers, Guía de control de la calidad, UNIPUB – Nueva York.
- .Casassus, J. (2000), Problemas de la gestión en américa latina. https://docs.google.com/document/d/1XTE9Vmttab_d42Ub1Bfeo5rOZLV_CrxN1GHxrbTxP7k/edit?hl=en_US&pli=1
- Casas, M. (2007) Guía de atención al cliente, Cámara oficial de comercio, industria y Navegación de Cartagena. España.
- Castro R. (2012) “Cómo enfrentar problemas en la atención al cliente”, <http://rolando.bligoo.com/atencion-al-cliente-municipalidad-de-cunco>
- Concepción, García, Jesús Gilberto (2006). “Simplemente Calidad”. Primera Edición. Bogotá: Editora Corripio C. Pág. 41.
- Ducuara, A. (2005). “La cultura de la calidad bajo la norma ISO en las empresas de Neiva”. Primera Edición. Bogotá: Universidad Sur colombiana Neiva. Pág. 32.
- Freyre, H. (2009) “Servicio al Cliente en Instituciones Públicas”. <http://herlanfreyre.web.officelive.com/default.aspx>.
- Fontalvo Herrera, T. J. (2006). “La Gestión Avanzada de la Calidad Metodología para el diseño, implementación y mejoramiento de un Sistema de Gestión de la Calidad”. Santa Fe de Bogotá: Asesores del 2000.

- Fontalvo Herrera, Tomas José (2004). “Herramientas efectivas para el diseño e implementación de un SGC ISO 9000:2000”. 1º Edición. Bogotá – Colombia.
- CHRISTOPHER, M. (1994): “Marketing Relacional”, Díaz de Santos, Madrid.
- Judith Hernández, j. Chumaceiro, A. Atencio, E (2009) Gerencia calidad de servicio y recursos humanos. Edición Revista Venezolana vol.14. pag. 458.
- Kaplan, R. y Norton, D. (1997): Cuadro de mando integral (The Balanced Scoreboard), Gestión 2000, 1997, Barcelona.
- Scholtes, P. (1993): The Tean Handbook, 22th, De. Joiner Ass. Inc. Madison USA.
- Stasiowski, F. y Burnstein, D. (1994): “Total Quality Project Management for the Design Firm”. John Wiley y Sons, Nueva York.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE LA UGEL DE TAMBOPATA - 2018.

AUTOR: Wilian Alegre Bocangel.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Qué relación existe entre el sistema de gestión de calidad y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL de Tambopata?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación que existe entre el sistema de gestión de calidad y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL de Tambopata?</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación directa significativa entre el sistema de gestión de calidad y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL de Tambopata?</p>	<p><u>Variable 01</u></p> <p>Sistema de gestión de calidad.</p> <p><u>Dimensiones</u></p> <p>Objetivos de calidad.</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Descriptivo</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN correlacional</p> <p>POBLACIÓN: 50 trabajadores de la UGEL de Tambopata.</p>
<p>PROBLEMA ESPECÍFICOS</p> <p>¿Qué relación existe entre el sistema de gestión de calidad y la calidad de servicio confiable en los trabajadores de la UGEL de Tambopata?</p> <p>¿Qué relación existe entre el sistema de gestión de calidad y la calidad de servicio en la capacidad de respuesta de los</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar la relación que existe entre el sistema de gestión de calidad y la calidad de servicio confiable de los trabajadores de la UGEL de Tambopata?</p> <p>Determinar la relación que existe entre el sistema de gestión de calidad y la calidad de servicio en la capacidad de respuesta de</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</p> <p>Existe relación directa significativa entre el sistema de gestión de calidad y la calidad de servicio confiable de los trabajadores de la UGEL de Tambopata?</p> <p>Existe relación directa significativa entre el sistema de gestión de calidad y la calidad de servicio en la capacidad de</p>	<p>Mapa de procesos.</p> <p>Gestión de recursos.</p> <p><u>Variable 02</u></p> <p>La calidad de servicio</p> <p><u>Dimensiones</u></p> <p>Confiability.</p> <p>Capacidad de respuesta.</p>	<p>MUESTRA:</p> <p>- Selección: Muestra censal</p> <p>- Tamaño: 40 trabajadores de la UGEL Tambopata.</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS Cuestionario.</p> <p>TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS Estadística descriptiva e inferencial</p> <p>- Cuadros de frecuencia</p>

<p>trabajadores de la UGEL de Tambopata?</p> <p>¿Qué relación existe entre el sistema de gestión de calidad y la calidad de servicio seguro en los trabajadores de la UGEL de Tambopata?</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y sistema de gestión de calidad de los objetivos de calidad en los trabajadores de la UGEL de Tambopata?</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y sistema de gestión de calidad de los mapas de procesos en los trabajadores de la UGEL de Tambopata?</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y sistema de gestión de calidad en la gestión de recursos de los</p>	<p>los trabajadores de la UGEL de Tambopata?</p> <p>Determinar la relación que existe entre el sistema de gestión de calidad y la calidad de servicio seguro de los trabajadores de la UGEL de Tambopata?</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y sistema de gestión de calidad de los objetivos de calidad en los trabajadores de la UGEL de Tambopata?</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y sistema de gestión de calidad de los mapas de procesos en los trabajadores de la UGEL de Tambopata?</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y sistema de gestión de calidad</p>	<p>respuesta de los trabajadores de la UGEL de Tambopata?</p> <p>Existe relación directa significativa entre el sistema de gestión de calidad y la calidad de servicio seguro de los trabajadores de la UGEL de Tambopata?</p> <p>Existe relación directa significativa entre la calidad de servicio y sistema de gestión de calidad de los objetivos de calidad en los trabajadores de la UGEL de Tambopata?</p> <p>Existe relación directa significativa entre la calidad de servicio y sistema de gestión de calidad de los mapas de procesos en los trabajadores de la UGEL de Tambopata?</p> <p>Existe relación directa significativa entre la calidad de servicio y sistema de gestión de calidad en la</p>	<p>Seguridad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Diagramas - Estadísticos de centralización y dispersión - Estadísticos de dispersión
---	--	---	-------------------	--

trabajadores de la UGEL de Tambopata?	en la gestión de recursos de los trabajadores de la UGEL de Tambopata?	gestión de recursos de los trabajadores de la UGEL de Tambopata?		
--	---	---	--	--

MATRIZ DE OPERALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.



ANEXO 02

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

TITULO: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE LA UGEL DE TAMBOPATA - 2018.

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>VARIABLE: 1</p> <p>Sistema de gestión de calidad.</p> <p>Son procedimientos de administración de las organizaciones que se basa en el principio de hacer las cosas bien. Para lograr todo ello es necesario velar por la integridad de las personas que, es tan importante ser efectivo y líder para dirigir la organización con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios o clientes.</p> <p>Teresa, M (2018, p.14)</p> <p>El liderazgo es muy importante en las organizaciones e instituciones para lograr en los clientes la satisfacción, todo eso se logra con la optimización de todas las actividades planificando, ejecutando y evaluando la gestión de la institución. u organización</p> <p>La Guía del Premio Nacional a la Calidad en Chile, (1999 p.116)</p>	<p>DIMENSIÓN 1:</p> <p>Objetivos de calidad.</p> <p>Es mantener la calidad del servicio, para satisfacer por siempre las necesidades de los clientes y a su vez garantizar la calidad obtenida se mantenga y mejore en el tiempo y con independencia de las personas que en cada momento formen parte de la relación de la empresa, también es conocer la información con la que se consigan datos para mejorar permanentemente, también importante obtener una visión general y específica de los procesos y evaluar su eficacia para mejorar en el desarrollo de la calidad.</p> <p>Senlley Martínez(2001)</p>	<p>1.1 Determinar adecuadamente que objetivos de calidad sean medibles.</p> <p>1.2 . Determinar adecuadamente que objetivos de calidad sean coherentes.</p>
	<p>DIMENSIÓN 2:</p> <p>Mapa de procesos.</p> <p>Los mapas de procesos son las bases para la gestión de las instituciones y necesitan de la revisión periódica de la eficacia y eficiencia para mejorar los problemas en el tiempo determinado con acciones activas y reactivas. Influid en los proceso de manera integrada es necesario analizar los procesos en su conjunto y de la actuación de cada una de</p>	<p>2.1 Determinar los procesos estratégicos.</p> <p>2.2 Determinar los procesos operativos.</p> <p>2.3 Determinar los procesos de soporte y apoyo.</p>

	<p>sus elementos si ello lo requiere (Caselles Joana, Josep M., 2003)</p>	
	<p>DIMENSIÓN 3:</p> <p>Gestión de recursos.</p> <p>Es saber cuáles son tus facultades para actuar eficientemente y mejorar en función a los objetivos planteados, todo eso se logra movilizándolo un sin número de actividades que son las normas, proyectos y estrategias.</p> <p>Villanueva, P y Fernando, L (2009) Ingeniería Industrial, vol. XXX, núm. 3, p. 4, Cuba.</p>	<p>3.1 Personal con capacidad para el desempeño de sus funciones.</p> <p>3.2 Equipo adecuado.</p>
<p>VARIABLE 02</p> <p>Calidad de servicio</p> <p>"El servicio al cliente implica actividades orientadas a una tarea, que no sea la venta proactiva, que incluyen interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo. Esta función se debe diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional"</p> <p>Lovelock, (1990, p.491)</p> <p>La calidad es la habilidad para alcanzar la excelencia innata dentro de un proceso</p>	<p>DIMENSIÓN 3:</p> <p>CONFIABILIDAD.</p> <p>La confiabilidad de los procesos base del negocio es crucial para el éxito de una empresa. Estos procesos proveen valor adicional a la compañía y al cliente que paga por esos servicios y debe ser protegido con mecanismos de seguridad (Avizienis, Algirdas; et.al, 2004).</p> <p>DIMENSIÓN 4:</p> <p>CAPACIDAD DE RESPUESTA.</p> <p>Es la utilización adecuada del tiempo en el servicio rápido, todo esto se logra con una buena actitud adecuada o positiva hacia los clientes y a su vez es muy importante también la facilidad que se le brinde al usuario dentro de la institución.</p>	<p>3.1 Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa</p> <p>4.1 Disposición y voluntad del personal para ayudar al usuario y proporcionar el servicio.</p>

<p>de producción siguiendo especificaciones y lineamientos estandarizados. Según Schneider y White. (2004)</p> <p>Es brindar un servicio extraordinario de alta calidad a si de esa manera el consumidor se sienta satisfecho.</p>	<p>Duque, E (2005) INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales, Colombia.</p>	
<p><u>Parasuraman</u>, et al (1988)</p> <p>Revista europea de dirección y economía de las empresas (2006,p 171)</p>	<p>DIMENSIÓN 5</p> <p>SEGURIDAD.</p> <p>Es todo lo que queremos transmitir al cliente debe de plasmarse en el ambiente que rodea al escenario donde se desenvuelva la acción de ofrecer un servicio de calidad al cliente.</p> <p>Paz, R (2005,p14)</p>	<p>5.1 Conocimientos y atención mostrados por el personal y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza</p>

MATRIZ DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE DATOS



MATRIZ N° 03

MATRIZ DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE DATOS

Variable	Dimensiones	Indicadores	Peso (%)	N° de ítems	Ítems / Índices	Criterio de valoración
VARIABLE: 1 Sistema de gestión de calidad.	DIMENSIÓN 1: Objetivos de calidad.	1.1 Determinar adecuadamente que objetivos de calidad sean medibles. 1.2 . determinar adecuadamente que objetivos de calidad sean coherentes.	21	6	<ol style="list-style-type: none"> 1. Usted como trabajador de la UGEL Tambopata orienta su labor hacia los propósitos de la UGEL 2. Usted como trabajador de la UGEL Tambopata orienta hacia la satisfacción de necesidades de los clientes. 3. Usted como trabajador de la UGEL Tambopata orienta al usuario en el conocimiento del proceso de su pedido o solicitud. 4. Usted como trabajador de la UGEL Tambopata pone en práctica el manual de calidad o sistema de calidad en la UGEL en la atención al usuario. 5. Usted su labor diaria como trabajador de la UGEL Tambopata cree que los objetivos de calidad se encuentra alineada hacia misión, política y cultura de la UGEL. 6. Usted en su labor diaria como trabajador de la UGEL Tambopata considera que la capacidad y recursos disponibles están función de tiempo y de la carga de trabajo 	<ol style="list-style-type: none"> 1 = Nunca 2 = Algunas Veces 3 = Frecuentemente 4 = Siempre

					para la mejora del sistema de gestión de calidad.	
	DIMENSIÓN 2: Mapa de procesos.	2.1 Determinar los procesos estratégicos.			1. Usted como trabajador de la UGEL Tambopata considera que sus actividades se encuentran planificadas, organizadas y ejecutadas considerando los objetivos del POI	1 = <i>Nunca</i> 2 = <i>Algunas Veces</i> 3 = <i>Frecuentemente</i> 4 = <i>Siempre</i>
		2.2 Determinar los procesos operativos.	21	6	2. Usted como personal de la UGEL Tambopata considera que sus actividades se encuentran planificadas, organizadas y ejecutadas considerando los objetivos del PEI.	
		2.3 Determinar los procesos de soporte y apoyo.			3. Usted como trabajador de la UGEL Tambopata contribuye que los procesos operativos se encuentran directamente ligados al producto y servicio que brinda.	
					4. Usted como trabajador de la UGEL Tambopata contribuye que los procesos operativos impactan directamente en la satisfacción del usuario.	
					5. Usted como trabajador de la UGEL Tambopata, evidencia que la alta dirección promueve la administración adecuada de los recursos humanos.	
					6. Usted como trabajador de la UGEL Tambopata, hace uso en su desempeño laboral de los diferentes sistemas	

					administrativos que hay en la UGEL.	
	DIMENSION 3: Gestión de recursos.	3.3 Personal con capacidad para el desempeño de sus funciones. 3.4 Equipo adecuado.	14	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cree usted como trabajador de la UGEL Tambopata que pone en práctica sus competencias necesarias para lograr productos y servicios. 2. Los equipos brindado por la UGEL Tambopata le permite cumplir eficientemente sus funciones y lograr adecuadamente los servicios. 3. Recibe visitas periódicas para el mantenimiento de sus equipos y asegurar las acciones operativas de su trabajo. 	<p>1 = Nunca 2 = Algunas Veces 3 = Frecuentemente 4 = Siempre</p>
VARIABLE 02 Calidad de servicio	DIMENSION 3: CONFIABILIDAD.	3.2 Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa	14	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Percibe que sus compañeros de trabajo cumplen lo programado en el tiempo oportuno y de manera adecuada. 2. El personal de la UGEL Tambopata realiza de forma honesta su trabajo para un buen servicio a los usuarios. 3. El personal de la UGEL Tambopata concluye el servicio en el tiempo oportuno. 	<p>1 = Nunca 2 = Algunas Veces 3 = Frecuentemente 4 = Siempre</p>

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE LA UGEL DE TAMBOPATA, SOBRE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CALIDAD DE SERVICIO.

OBJETIVO: "Recoger información sobre el Sistema de Gestión de Calidad y la Calidad de Servicio de los trabajadores de la UGEL de Tambopata - 2018.

DIRIGIDO A: los trabajadores de la "Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata"

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR.

SANTOS ALVAREZ, Luis Alberto

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Doctor

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------

Dr. Luis Alberto Santos Alvarez
CÓDIGO PROF.
CPT. 152498724

FIRMA DEL EVALUADOR

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,848	26

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Usted orienta su labor hacia los propósitos de la UGEL	74,60	82,913	,493	,839
Usted orienta hacia la satisfacción de necesidades de los clientes.	74,48	84,563	,455	,841
Usted orienta al usuario en el conocimiento del proceso de su pedido o solicitud.	74,73	83,589	,398	,842
Usted pone en práctica el manual de calidad o sistema de calidad en la UGEL en la atención al usuario.	75,03	85,512	,272	,847
Usted cree que los objetivos de calidad se encuentran alineada hacia misión, política y cultura de la UGEL.	75,00	85,231	,352	,844
Usted considera que la capacidad y recursos disponibles están función de tiempo y de la carga de trabajo para la mejora del sistema de gestión de calidad.	75,08	84,840	,443	,841
Usted como trabajador de la UGEL Tambopata considera que sus actividades se encuentran planificadas, organizadas y ejecutadas considerando los objetivos del POI	75,00	82,821	,412	,842

Usted considera que sus actividades se encuentran planificadas, organizadas y ejecutadas considerando los objetivos del PEI.	75,23	86,69 2	,208	,849
Usted contribuye que los procesos operativos se encuentran directamente ligados al producto y servicio que brinda.	74,95	83,58 7	,445	,841
Usted contribuye que los procesos operativos impactan directamente en la satisfacción del usuario.	74,98	82,43 5	,474	,839
Usted evidencia que la alta dirección promueve la administración adecuada de los recursos humanos.	75,20	88,11 3	,180	,849
Usted hace uso en su desempeño laboral de los diferentes sistemas administrativos que hay en la UGEL.	75,05	84,56 2	,424	,841
Cree usted que pone en práctica sus competencias necesarias para lograr productos y servicios.	74,50	84,92 3	,527	,840
Los equipos brindado por la UGEL Tambopata le permite cumplir eficientemente sus funciones y lograr adecuadamente los servicios.	75,20	86,67 7	,244	,847
Recibe visitas periódicas para el mantenimiento de sus equipos y asegurar las acciones operativas de su trabajo.	75,95	87,69 0	,162	,851
Percibe que sus compañeros de trabajo cumplen lo programado en el tiempo oportuno y de manera adecuada.	74,95	86,92 1	,324	,845
El personal de la UGEL Tambopata realiza de forma honesta su trabajo para un buen servicio a los usuarios.	75,00	83,64 1	,488	,839
El personal de la UGEL Tambopata concluye el servicio en el tiempo oportuno.	74,85	87,00 3	,258	,847
Usted comunica al usuario cuando concluirá su trámite o servicio que está solicitando.	75,13	83,24 0	,377	,843
Usted ofrece un servicio pertinente a los usuarios.	74,60	82,86 2	,520	,838
Usted está dispuesto a ayudar al usuario en sus trámites o servicios.	74,60	82,55 4	,518	,838
Si usted está ocupado en el momento que le solicitan un servicio, le da una opción de solución al usuario.	74,60	82,96 4	,513	,838

El usuario se siente confiable con los servicios prestados por usted.	74,70	82,21 5	,660	,835
Siente que sus compañeros de trabajo inspiran seguridad en los servicios que brindan.	74,65	84,84 9	,431	,841
El personal muestra una atención amable al usuario.	75,10	84,34 9	,404	,842
El personal tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas del usuario.	75,00	87,17 9	,230	,848

- INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS



ENCUESTA 01				
La presente encuesta tiene por finalidad de recabar información del sistema de gestión de la calidad de la Unidad de Gestión Educativa Tambopata, por favor responda con sinceridad. Marcar con una (X) el ítem correcto				
ITEMS	1 = Nunca	2 = Algunas Veces	3 = Frecuente mente	4 = Siempre
DIMENSIÓN: Sistema de gestión de calidad.				
Objetivos de calidad.				
1. Usted como trabajador de la UGEL Tambopata orienta su labor hacia los propósitos de la UGEL				
2. Usted como trabajador de la UGEL Tambopata orienta hacia la satisfacción de necesidades de los clientes.				
3. Usted como trabajador de la UGEL Tambopata orienta al usuario en el conocimiento del proceso de su pedido o solicitud.				
4. Usted como trabajador de la UGEL Tambopata pone en práctica el manual de calidad e sistema de calidad en la UGEL en la atención al usuario.				
5. Usted su labor diaria como trabajador de la UGEL Tambopata cree que los objetivos de calidad se encuentra alineada hacia misión, política y cultura de la UGEL				
6. Usted en su labor diaria como trabajador de la UGEL Tambopata considera que la capacidad y recursos disponibles están función de tiempo y de la carga de trabajo para la mejora del sistema de gestión de calidad.				
Mapa de procesos.				
7. Usted como trabajador de la UGEL Tambopata considera que sus actividades se encuentran planificadas, organizadas y ejecutadas considerando los objetivos del POI				
8. Usted como personal de la UGEL Tambopata considera que sus actividades se encuentran planificadas, organizadas y ejecutadas considerando los objetivos del PEI.				
9. Usted como trabajador de la <u>UGEL Tambopata</u> contribuye que los procesos operativos se encuentran directamente ligados al producto y servicio que brinda.				
10. Usted como trabajador de la UGEL Tambopata contribuye que los procesos operativos impactan directamente en la satisfacción del usuario.				




11. Usted como trabajador de la UGEL Tambopata, evidencia que la alta dirección promueve la administración adecuada de los recursos humanos.				
12. Usted como trabajador de la UGEL Tambopata, hace uso en su desempeño laboral de los diferentes sistemas administrativos que hay en la UGEL.				
Gestión de recursos.				
13. Cree usted como trabajador de la UGEL Tambopata que pone en práctica sus competencias necesarias para lograr productos y servicios.				
14. Los equipos brindado por la UGEL Tambopata le permite cumplir eficientemente sus funciones y lograr adecuadamente los servicios.				
15. Recibe visitas periódicas para el mantenimiento de sus equipos y asegurar las acciones operativas de su trabajo.				



ENCUESTA 02				
<p>La presente encuesta tiene por finalidad de recabar información de la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Tambopata, por favor responda con sinceridad. Marca con una (X) el ítem correcto.</p>				
ITEMS	1 = Nunca	2 = Algunas Veces	3 = Frecuen tement e	4 = Siempre
<i>Calidad de servicio</i>				
CONFIABILIDAD.				
1. Percibe que sus compañeros de trabajo cumplen lo programado en el tiempo oportuno y de manera adecuada.				
2. El personal de la UGEL Tambopata realiza de forma honesta su trabajo para un buen servicio a los usuarios.				
3. El personal de la UGEL Tambopata concluye el servicio en el tiempo oportuno.				
CAPACIDAD DE RESPUESTA.				
4. Usted comunica al usuario cuando concluirá su trámite o servicio que está solicitando.				
5. Usted ofrece un servicio pertinente a los usuarios.				
6. Usted está dispuesto a ayudar al usuario en sus trámites o servicios.				
7. Si usted está ocupado en el momento que le solicitan un servicio, le da una opción de solución al usuario.				
SEGURIDAD				
8. El usuario se siente confiable con los servicios prestados por usted.				
9. Siente que sus compañeros de trabajo inspiran seguridad en los servicios que brindan.				
10. El personal de la UGEL Tambopata muestra una atención amable al usuario.				
11. El personal de la UGEL Tambopata tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas del usuario.				

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

	PERÚ Ministerio de Educación	GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS Dios	UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL Tambopata
---	---	---	---

"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL"
"Meses de Dios Capital de la Biodiversidad del Perú"

AUTORIZACIÓN


LA DIRECTORA DE LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL DE TAMBOPATA, DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE MADRE DE DIOS.

AUTORIZA:

Al Profesor **Wiliam ALEGRE BOCANGEL**, Estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela Post Grado de la Universidad "César Vallejo" Sede Puerto Maldonado, se le **AUTORIZA**, para que pueda realizar el trabajo de investigación cuyo título es: **"SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UGEL-TAMBOPATA 2018**, Por lo que se le pide brindarle las facilidades del caso para realizar la tesis de investigación, en la institución Educativa que usted dirige.

Puerto Maldonado, 04 de Mayo del 2018

GOBIERNO REGIONAL MADRE DE DIOS
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL
TAMBOPATA



Mo. Moisés Zavateza Alarcado
DIRECTOR UGEL - TAMBOPATA

OTRAS EVIDENCIAS.

	Objetivos de calidad.						Mapa de procesos.						Gestión de recursos.				CONFIABILIDAD.				CAPACIDAD DE RESPUESTA.				SEGURIDAD							
	1. Usted como trabajador de la UGEL. Tambopat orienta su labor hacia los propósitos de la UGEL.	2. Usted como trabajador de la UGEL. Tambopat orienta a los usuarios hacia la satisfacción de necesidad de su proceso o solicitud.	3. Usted como trabajador de la UGEL. Tambopat orienta al usuario en el conocimiento del proceso de su pedido o solicitud.	4. Usted como trabajador de la UGEL. Tambopat pone en práctica el manual de calidad o sistema de calidad en la atención al usuario.	5. Usted su labor diaria como trabajador de la UGEL. Tambopat cree que los objetivos de calidad se encuentran alineada a la misión, política y cultura de la UGEL.	6. Usted en su labor diaria como trabajador de la UGEL. Tambopat considera que la capacidad y recursos disponibles en el tiempo y de la carga de	7. Usted como trabajador de la UGEL. Tambopat considera que sus actividades se encuentran planificadas, organizadas y ejecutadas y se considera	8. Usted como personal de la UGEL. Tambopat considera que sus actividades se encuentran planificadas, organizadas y ejecutadas y se considera	9. Usted como trabajador de la UGEL. Tambopat contribuye que los procesos operativos se encuentran directamente ligados al producto y servicio que brinda.	10. Usted como trabajador de la UGEL. Tambopat contribuye a evidencia que los procesos operativos impactan directamente en la satisfacción del usuario.	11. Usted como trabajador de la UGEL. Tambopat a evidencia que la alta dirección promueve la administración adecuada de los recursos humanos.	12. Usted como trabajador de la UGEL. Tambopat a, hace uso en su desempeño de los diferentes sistemas administrativos que hay en la UGEL.	13. Cree usted como trabajador de la UGEL. Tambopat a que pone en práctica sus competencias necesarias para lograr productos y servicios.	14. Los equipos brindado por la UGEL. Tambopat a le permite cumplir eficientemente sus funciones y lograr adecuadamente los servicios.	15. Recibe visitas periódicas para el mantenimiento de sus equipos y asegurar las acciones operativas de su trabajo.	1. Percibe que sus compañeros de trabajo cumplen el programa de tiempo oportuno y de manera adecuada.	2. El personal de la UGEL. Tambopat a realiza de forma honesta su trabajo para un buen servicio a los usuarios.	3. El personal de la UGEL. Tambopat a concluye el servicio en el tiempo oportuno.	4. Usted comunica al usuario cuando concluirá su trámite o servicio que está solicitando.	5.- Usted ofrece un servicio pertinente a los usuarios.	6.-. Usted está dispuesto a ayudar al usuario en sus trámites o servicios.	7. Si usted está ocupado en el momento que le solicitan un servicio, le da una opción de solución al usuario.	8. El usuario se siente confiable con los servicios prestados por usted.	9. Siente que sus compañeros de trabajo inspiran seguridad en los servicios que brindan.	10. El personal de la UGEL. Tambopat a muestra una atención amable al usuario.	11. El personal de la UGEL. Tambopat a tiene conocimiento suficiente para responder a las preguntas del usuario.						
E-1	4	4	4	4	4	23	3	3	4	4	3	3	19	3	3	2	8	2	3	3	8	3	4	4	3	14	3	2	2	3	3	10
E-2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	13	2	2	2	6	3	3	3	9	2	3	3	2	10	3	3	3	3	3	12	
E-3	4	4	3	1	1	15	4	3	3	3	3	19	4	4	1	9	3	3	3	9	3	3	4	4	14	3	2	2	2	2	9	
E-4	3	3	4	4	4	3	21	4	3	3	3	19	3	2	1	6	3	3	4	10	3	4	4	4	15	4	4	2	2	2	12	
E-5	2	4	4	4	2	18	3	3	2	2	2	14	4	3	2	9	2	2	2	6	4	4	2	2	12	2	3	3	4	4	12	
E-6	4	4	4	1	3	18	1	1	3	3	3	13	4	4	3	11	3	4	3	10	4	4	4	4	16	3	4	3	4	4	14	
E-7	4	3	4	4	3	22	3	3	3	4	3	19	3	3	2	8	3	3	3	9	2	3	4	4	13	4	3	3	4	4	14	
E-8	4	4	3	3	3	20	4	3	4	4	3	21	3	3	2	8	3	2	2	7	2	2	3	10	2	2	2	2	2	8		
E-9	2	2	3	2	2	14	2	1	2	1	3	11	3	2	1	6	3	4	3	10	2	4	4	4	14	4	4	3	3	3	14	
E-10	3	4	3	1	3	16	3	3	4	4	3	20	4	3	3	10	2	3	3	8	3	4	4	4	15	3	3	4	4	4	14	
E-11	4	4	4	3	3	22	4	4	4	4	4	24	4	2	2	8	3	3	3	9	3	4	4	2	13	4	4	3	3	3	14	
E-12	3	4	3	3	3	19	2	1	2	2	3	14	3	3	3	9	3	4	4	11	3	3	3	4	13	4	4	4	4	4	16	
E-13	4	4	3	3	3	19	3	2	3	3	4	18	4	3	3	10	3	3	3	9	4	4	3	3	14	3	3	2	2	2	10	
E-14	4	4	4	2	3	20	3	4	3	4	3	21	4	4	1	9	3	2	2	7	4	4	3	4	15	4	3	3	3	3	13	
E-15	4	4	4	4	3	21	4	4	3	4	2	21	4	2	2	8	4	3	4	11	3	4	4	4	15	4	4	3	3	3	14	
E-16	4	2	1	2	4	16	4	4	4	3	4	21	4	4	1	9	3	4	3	10	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	
E-17	4	4	4	3	2	20	2	2	4	3	3	18	4	4	1	9	3	4	4	11	2	3	2	4	11	4	4	4	2	2	14	
E-18	4	4	4	3	3	20	2	2	3	2	2	14	3	3	2	8	3	3	4	10	2	4	4	14	3	3	3	3	3	12		
E-19	1	2	2	3	3	14	1	1	3	2	3	13	3	3	3	9	3	2	3	8	2	2	3	10	2	2	2	2	3	9		
E-20	3	3	3	3	2	16	2	3	2	3	2	15	3	3	3	9	3	3	3	9	2	2	3	10	3	3	3	2	2	11		
E-21	2	3	2	2	3	14	4	3	2	2	3	17	3	2	1	6	3	2	2	7	2	3	2	9	3	3	3	2	2	10		
E-22	2	2	2	3	2	14	2	2	3	2	3	14	3	2	2	7	2	1	3	6	2	2	2	1	7	2	3	3	3	11		
E-23	3	3	4	3	2	17	2	2	2	2	2	13	3	2	1	6	2	2	2	6	2	3	3	11	3	3	2	3	3	11		
E-24	2	3	2	3	2	15	3	3	3	3	3	18	3	3	2	8	4	4	4	12	4	3	3	4	14	3	4	4	4	4	15	
E-25	3	4	4	4	4	23	4	4	4	2	4	22	4	4	3	11	4	4	4	11	1	3	4	4	12	3	4	4	4	4	15	
E-26	4	4	4	4	3	23	3	3	4	4	3	21	4	2	2	8	3	3	2	8	3	4	4	3	14	4	3	2	2	2	11	
E-27	4	3	4	3	2	19	4	3	3	3	2	18	4	2	2	8	2	2	2	6	4	4	4	4	16	3	3	3	4	4	13	
E-28	4	4	4	3	3	21	4	3	4	4	3	22	4	2	3	9	3	4	3	10	4	4	4	4	16	4	4	3	3	3	14	
E-29	4	4	3	3	3	21	4	4	3	4	3	21	4	3	2	9	3	3	3	9	3	4	4	3	14	3	2	2	2	2	9	
E-30	4	4	4	4	4	23	4	3	3	3	3	19	3	2	3	8	3	2	3	8	1	4	4	4	13	3	3	2	2	3	11	
E-31	4	4	1	1	4	16	1	3	3	1	2	13	4	4	2	10	3	3	4	10	1	1	1	4	7	3	3	2	3	11		
E-32	3	3	2	3	4	18	3	3	3	4	2	18	4	3	4	11	4	3	4	11	4	3	3	3	13	4	4	4	4	4	16	
E-33	3	3	2	2	2	14	2	3	4	3	3	18	3	1	1	5	2	2	3	7	2	3	2	3	10	2	2	2	2	2	8	
E-34	3	3	3	3	3	18	3	3	2	3	2	14	3	4	3	10	4	3	4	11	4	4	4	4	16	4	4	3	3	3	14	
E-35	4	4	4	4	4	24	4	2	4	4	2	19	4	3	1	8	3	3	4	10	3	3	3	3	12	4	4	3	2	2	13	
E-36	4	3	3	2	4	19	3	4	2	3	1	15	3	2	1	6	4	2	2	8	1	2	2	2	7	2	3	1	2	8	8	
E-37	3	3	3	4	3	19	2	2	2	3	3	14	3	2	1	6	3	3	4	10	3	3	4	3	13	3	3	3	3	3	12	
E-38	4	4	4	4	4	24	4	1	4	2	1	15	4	2	1	7	4	3	4	11	4	4	3	4	15	4	4	4	4	3	15	
E-39	3	4	4	3	3	20	3	3	2	2	2	14	3	2	3	8	3	3	2	8	3	3	4	3	13	3	4	2	2	2	11	
E-40	3	4	3	3	2	18	2	2	1	4	3	14	2	2	1	5	2	4	3	9	4	4	4	3	15	3	4	4	4	3	14	

FOTOS



Especialista realizando la encuesta



Reunión de trabajadores de la UGEL para la aplicación de la encuesta