



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Percepción de los docentes sobre la calidad de servicio de la UGEL N° 02 del  
distrito de La Esperanza, año 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

Diego Alonso, Zalarar Siccha

ASESORA METODÓLOGA

Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka Ana Catherine

ASESORA ESPECIALISTA

Dra. Romero Vásquez, Nancy Cecilia del Pilar

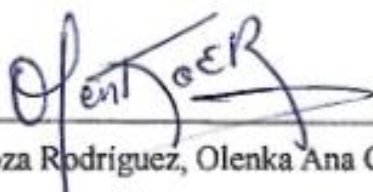
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Marketing

Trujillo – Perú

2018

**Página del Jurado**



---

Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka Ana Catherine

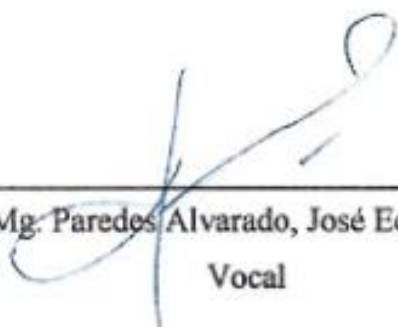
Presidenta



---

Dra. Romero Vásquez, Nancy Cecilia del Pilar

Secretaria



---

Mg. Paredes Alvarado, José Edmundo

Vocal

## **Dedicatoria**

A Dios Altísimo, puesto que por Él he podido terminar mi carrera profesional, fue él quien siempre me bendijo e iluminó mis pasos para mantenerme en pie y lograr esta meta y tener éxito en mi vida profesional.

A mis queridos padres Zalaras Vilchez, Elmer y Siccha, Paima Hilda del Pilar, quienes fueron pilares esenciales en mi éxito profesional, ya que ellos en todo momento estuvieron conmigo apoyándome incondicionalmente en el aspecto moral, ético y económico a fin de alcanzar mi meta de ser un profesional de la patria.

A mis hermanos por haberme motivado cada día en todo el transcurso de mi vida universitaria, por sus consejos y la confianza que tuvieron en mí para poder lograr culminar mi carrera profesional.

## **Agradecimiento**

A Dios Todopoderoso, quien fue quien iluminó mi existencia y la de los seres que amo. Sé que él estuvo presente conmigo en todo momento, ayudándome a enfrentar cualquier adversidad y lograr todas mis metas.

A mis Padres porque son mi orgullo y mi gran motivación, que libraron mi mente de todas las desavenencias presentadas en mi vida y me impulsaron a superarme cada día en mi vida profesional.

A mis queridos docentes por haberme transmitido sus conocimientos y de esa manera ayudarme a llevar acabo mi meta lograda en el ámbito profesional.

## Declaratoria de Autenticidad

Yo Diego Alonso Zalaras Siccha con DNI N° 75972453, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Trujillo, julio del 2018.



---

Diego Alonso Zalaras Siccha  
DNI: 75972453

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Percepción de los docentes sobre la calidad de servicio de la UGEL N° 02 del distrito de La Esperanza, año 2018.”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

El autor.

## Índice

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de Autenticidad .....	v
Presentación.....	vi
Índice .....	vii
Resumen .....	ix
Abstract.....	x
I. Introducción .....	11
I. Introducción.....	12
1.1 Realidad problemática .....	12
1.2. Trabajos previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	16
1.4. Formulación del problema .....	21
1.5. Justificación del estudio.....	21
1.6. Hipótesis .....	22
1.7 Objetivos.....	22
1.7.1 General .....	22
1.7.2 Específicos .....	22
II. Método .....	23
II. Método .....	24
2.1. Diseño de investigación .....	24
2.2. Variables y Operacionalización .....	24
2.3. Población y Muestra .....	26
2.3.1. Población.....	26
2.3.2. Muestra.....	26
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	27
2.5. Métodos de análisis de datos.....	28
2.6. Aspectos Éticos.....	28
III. Resultados.....	29
IV. Discusión.....	36
V. Conclusiones.....	40

VI. Recomendaciones .....	42
VII. Propuesta .....	44
VIII. Referencias.....	49
Anexo 1: Tesis para la adaptación del instrumento sobre la calidad de servicio	
Anexo 2: Cuestionario sobre calidad de servicio dirigido a los docentes pertenecientes a la UGEL N° 2 la esperanza	
Anexo 3: Validación del instrumento	
Anexo 4: Matriz de consistencia	
Anexo 5: Alfa de Cronbach	
Anexo 6: Ficha técnica	
Anexo 7: Carta de permiso para investigación	
Anexo 8: Carta de autorización para investigación	
Anexo 9: Constancia de recolección de datos	
Anexo 10: Medidas porcentuales de la calidad de servicio	



## **Resumen**

El presente estudio tuvo como propósito determinar la percepción de los docentes sobre la calidad de servicio de la UGEL N° 02 del distrito de La Esperanza, año 2018. El tipo de investigación fue no experimental, cuyo diseño fue descriptivo, desarrollado en una población de 1935 docentes de los cuales se seleccionó una muestra de 321 docentes mediante el muestreo aleatorio. El instrumento fue el cuestionario basado en el Modelo SERVQUAL. Se concluyó que la calidad de servicio fue percibida en un nivel medio con un 99%, lo cual indica que la calidad de servicio como un proceso efectivo y eficiente, es percibida de forma regular de acuerdo con los docentes, en tanto que los niveles bajos se obtuvieron en las dimensiones de capacidad de respuesta (86%) y empatía (82%). Asimismo, el 86% de los docentes, tienen una percepción de la capacidad de respuesta en un nivel bajo; finalmente, de acuerdo al 82% de los docentes existe un nivel bajo en cuanto a la percepción de la empatía.

Palabras clave:

Calidad de servicio, capacidad de respuesta, empatía.

## **Abstract**

The purpose of this study was to determine teachers' perception of the quality of service of UGEL N ° 02 in the district of La Esperanza, 2018. The type of research was non-experimental, whose design was descriptive, developed in a population of 1935 teachers from whom a sample of 321 teachers was selected through random sampling. The instrument was the questionnaire based on the SERVQUAL Model. It was concluded that the quality of service was perceived at a medium level with 99%, which indicates that the quality of service as an effective and efficient process is perceived on a regular basis in agreement with the teachers, while the low levels were obtained in the dimensions of response capacity (86%) and empathy (82%). Likewise, 86% of teachers have a perception of the ability to respond at a low level; finally, according to 82% of teachers there is a low level in terms of the perception of empathy.

Keywords:

Quality of service, responsiveness, empathy.

# **I. Introducción**

## I. Introducción

### 1.1 Realidad problemática

Es de conocimiento público que el Ministerio de Educación, en representación del Estado, es el ente encargado de regular las actividades tanto de colegios públicos como privados en todos los niveles educativos. Misma entidad que opera a través de las Gerencias Regionales de Educación que a su vez están subdivididas por UGELES. En esta investigación en particular, se estudiará a la UGEL N° 02 correspondiente al distrito de La Esperanza.

Pérez (2015) señaló que entre las principales dificultades relacionados con la calidad de servicio en las Ugeles del Perú, es la demora de los trámites documentarios realizados por los docentes, lo cual genera un descontento. Además, señaló que el 42% de los docentes en Ugeles de Lima, perciben que el trato hacia el docente por parte de los trabajadores en la organización gubernamental, se efectúa de mala manera.

Por otro lado, en la realidad se evidencia que la mayoría de docentes están inconformes con el servicio que reciben de parte del personal de estas instituciones del Estado, puesto que al depender de este organismo los tiempos de demora son demasiado excesivos -inclusive exagerados- y los trámites administrativos demasiado engorrosos. Según referencias de trabajadores de la UGEL 02 La Esperanza, ejemplifican que mientras un profesor solicita pago por derechos en el 2017, usualmente recibe respuesta recién en el 2018.

Además, las plazas para ocupar los puestos no abastecen la demanda de profesores que existe y muchas veces estos se quejan de las preferencias de unos frentes a otros. Asimismo, en la UGEL 02 no siempre cumplen lo prometido en los plazos establecidos y no se muestra un sincero interés para resolver las dudas o problemas de los usuarios.

De igual manera, las instalaciones de la UGEL no son visualmente atractivas, los equipos utilizados para la realización de actividades muchas veces no se encuentran actualizados y existen frecuentes fallas en los softwares Legix y Nexus que los colaboradores emplean. Además, los materiales de trabajo, así como la preocupante distribución de los espacios en las distintas oficinas u áreas dentro del local en el que funciona la Ugel muestran deficiencias perceptibles a la vista de los docentes.

Asimismo, es importante mencionar que, dentro del Área de Personal, responsable de proyectar resoluciones efectuadas por los docentes, los trámites tienen amplia duración y demora. Además, cuando los profesores se acercan a realizar averiguaciones sobre el estado de sus trámites, el trato del personal que los atiende no es amable, sino hosco y, por si fuera poco, el jefe del área mencionada pocas veces se encuentra en oficina, dificultad ante la cual inexpertos practicantes de turno tienen que dar resolución y frecuentemente respuestas a casos muy particulares de docentes que se apersonan dudosos al área.

Finalmente, la amabilidad hacia los profesores es escasa, puesto que, usualmente el jefe de área no aclara las dudas en las tramitaciones, no sostiene un trato amable y en el peor de los casos, pide a los docentes que se retiren. Por tanto, los horarios de atención no se realizan de forma individualizada ni se respetan, ya que los colaboradores no muestran disponibilidad inmediata, demostrando así falta de consideración hacia los docentes.

Estas características problemáticas muestran las deficiencias en los servicios brindados por parte de las UGELES, en particular de la UGEL 02 La Esperanza. Considerando, estas características una muestra de la triste realidad del servicio de nuestras Ugeles es que resulta importante investigar en profundidad el tema. Por tanto, esta investigación permite delimitar el nivel de la calidad de servicio de acuerdo a la percepción de los docentes frente a una entidad gubernamental como lo es la UGEL 02 de Trujillo.

Para tales fines se plantearon las siguientes preguntas específicas: ¿Cuál es la percepción de los elementos tangibles? ¿Cuál es la percepción de la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio de los docentes de la UGEL N° 02 del distrito de La Esperanza, año 2018? ¿Cuál es la percepción de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio de los docentes de la UGEL N° 02 del distrito de La Esperanza, año 2018? ¿Cuál es la percepción de la dimensión seguridad de la calidad de servicio de los docentes de la UGEL N° 02 del distrito de La Esperanza, año 2018? ¿Cuál es la percepción de la dimensión empatía de la calidad de servicio de los docentes de la UGEL N° 02 del distrito de La Esperanza, año 2018?

## **1.2. Trabajos previos**

Reyes (2014) y su tesis de Calidad de Servicio para Incrementar el Censo de la Sociedad Limitada, Sue Huehetango, para establecer el nivel de calidad en el servicio, mejora al cliente y a la organización. El resultado indica la calidad del servicio, y el servicio lo proporciona su proveedor de servicios y es insuficiente, gratuito y fácil de usar, lo que le permite aprovechar todos los servicios y protocolos de los proveedores de servicios. Esto se ha formado como una cuestión de calidad del servicio a los empleados para su correcta aplicación. Es una buena idea aplicar un currículo para mejorar la calidad del servicio para asegurar la satisfacción general del cliente.

González (2016) en su tesis Investigación para la relación correcta entre la calidad del servicio y la satisfacción en el turismo termal. Se encontró que la calidad del servicio depende de la satisfacción previa, teniendo una influencia clara y significativa (0.740), confirmándose la hipótesis alternativa. Las relaciones negativas se rechazan para lograr una carga estandarizada sin relaciones significativas (la hipótesis nula). Con base en estos resultados, la gestión sanitaria puede mejorar la satisfacción y el rendimiento de la empresa, por lo que es importante considerar la calidad percibida.

García (2016) en su estudio Calidad de servicio para los usuarios del Departamento de Educación de Piura. El objetivo fue describir los elementos de calidad de servicio proporcionados por los usuarios del Departamento de Educación de Piura. El modelo SERVQUAL se utiliza como un instrumento y se aplica a 260 usuarios que convergen en esta entidad. La conclusión es que hay una falta de conciencia del espacio real, así como la percepción inadecuada de la calidad del servicio y el retraso de la atención en términos del proceso documental que el usuario realiza en la ventana.

Torres (2016) en su tesis su objetivo fue determinar la calidad del servicio que habían experimentado los usuarios de UGEL 02-San Martín de Porres 2015. La metodología utilizada para realizar estos estudios fue un método cuantitativo y un nivel descriptivo. La muestra en este estudio compuesta por usuarios ofrecidos en UGELs 02 es un total de 10.882 personas. Al usar el instrumento de expertos validados, su confiabilidad se midió utilizando una herramienta para la visualización de 371 usuarios y proporcionó una confiabilidad satisfactoria de 0.913 calidad de servicio variable. Los resultados mostraron que el 25.61% de los usuarios perciben una calidad de servicio de alta calidad, un promedio de 50.13% y una baja de 24.26%.

Pérez (2015) en el tratamiento de la calidad de su servicio en las UGEL N° 02-2014", dirigido a la relación entre la atención al cliente y servicio de calidad en las UGEL N° 02-2014 población se compone de 400 usuarios UGEL N° 02. La muestra fue de 196 individuos, método de muestreo probabilístico y es de diseño no experimental, técnica utilizada en este estudio fue un instrumento de estudio correlacional, cuestionario escala Likert de 49 preguntas, 24 variables atención más relacionada con el usuario y 25 un servicio de calidad variable, el dispositivo era fiable y la prueba Alfa de Crombach de 0.893 para el cuidado de usuario variable y 0.955 para la variable de calidad de servicio. Se mostró una relación significativa entre la atención al cliente y calidad de servicio en las UGEL N° 02-2014, los resultados del coeficiente de correlación de Spearman para probar hipótesis confirmadas, por lo que es una relación directa, positiva y significativa y  $p - \text{value} = 0.000 < 0.05$  entre el cuidado de los parámetros del cliente y la calidad.

Mariño (2017) en su tesis tuvo como objetivo establecer la relación entre la calidad del servicio y la imagen de las agencias UGEL N° 01-Futuro, Trujillo 2017. El tipo de investigación fue un método de investigación de enlace luminoso que se intentó fuera del diseño cruzado. La población estaba en línea con 2089 usuarios que van a la unidad; cuya muestra fue de 325 usuarios, utilizando como herramientas elementos estructurados en la escala Likert tanto para los parámetros del servicio de calidad como para la encuesta de imágenes. El primer parámetro se basa en cinco dimensiones del modelo SERVQUAL. Por lo tanto, en base al resultado, la percepción del servicio de calidad es de un nivel medio en todas las formas, excepto en los factores sustantivos que alcanzan un nivel alto.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Calidad de servicio**

##### ***1.3.1.1 Definiciones***

Es importante que la calidad y el servicio que se mencionan son hijos de dos condiciones que están estrechamente relacionadas con la relación de los clientes externos de ITS. Generalmente se asocia con la calidad. Oferta a la empresa durante la venta. Además, una serie de acciones estructuradas son necesarias para ayudar a los clientes a sentir la necesidad del cliente externo. Este proceso interno caracteriza la importancia de la atención personalizada para asegurar que el personal administrativo responda, responda y responda al usuario.

Se trata de un valor percibido como controlador lógico y la calidad del servicio es mucho más difícil que la de un competidor. (Parasuraman y Grewal, 2000, p.262)

También se define a la forma en cómo se puede gestionar y administrar en la empresa de manera eficiente para que los clientes externos la reconozcan en el mercado laboral. (Castillo, 2015)

La definición anterior puede inferir que el modelo SERVQUAL es un factor indispensable para todos los clientes externos que proporcionan la calidad del producto o servicio que posee el servicio.



### ***1.3.1.2 Dimensiones de la calidad de servicio.***

Zeithaml, Valerie, Parasuraman y Berry (1988, citados en Landa, 2015), mencionan que las dimensiones son las siguientes:

#### **1.3.1.2.1. Elementos tangibles**

Estos tipos de factores se relacionan no sólo con el equipo de la compañía, sino también con la aparición de los formularios de personal y comunicación desarrollados dentro de la organización, como las cualidades físicas de la organización.

Es la ubicación física del espacio físico y los materiales que utilizan los muebles, el equipo y los trabajadores para realizar el trabajo (Zeithman, Valerie y Bitner, 2002, p. 89)

#### **1.3.1.2.2. Fiabilidad**

La fiabilidad ha sido conceptualizada por Zeithaml, Valerie, Parasuraman y Berry (1988, citados en Landa, 2015) como los elementos gestionados por la organización que permiten llevar a cabo un adecuado procedimiento, minimizando o evitando los riesgos que puedan presentarse.

De la fiabilidad de los sistemas sistematizados a la realización de los productos de servicio durante los períodos en los que se evita el riesgo, lo que es importante para la competitividad de la empresa (Farfán, 2010).

Por lo tanto, es posible mencionar que existe una capacidad para identificar conflictos, y el aumento de la tecnología y la confianza de los trabajadores es el resultado de una mejora del proceso que reduce el fracaso de una solución viable solución que evita el riesgo, asegurarse de que tiene confianza en el buen funcionamiento del servicio o la calidad del producto.

#### **1.3.1.2.3. Capacidad de respuesta.**

Zeithman y Bitner (2002) son responsables de "disponibilidad para ayudar a los clientes y probar los servicios rápidamente". (p. 103)

Según Sabater (1998), las empresas tienen actitudes con la responsabilidad y la capacidad de responder con eficacia y eficiencia para lograr sus objetivos sin sentirse presionados.

#### 1.3.1.2.4. Seguridad

Se puede inferir el conocimiento de los servicios y la seguridad de cómo manejar la bondad de los empleados para transmitir confianza a los clientes externos (Dalrymple y Cron, 2010).

También vale la pena mencionar que la calidad es la capacidad y la actitud para proporcionar información adecuada sobre los servicios que pueden rápida y fácilmente satisfacer las necesidades de las personas que proporcionan la ayuda que quieren (Atalaya, 2011).

#### 1.3.1.2.5. Empatía.

Feshback (1984) definió la empatía como la capacidad o habilidad para obtener contacto emocional entre las personas. (Zeithman y Bitner, 2002). También es un ser humano y permite que otras personas tengan una manera de entender cómo piensan y entienden las situaciones que la gente entiende y se enfoca en las relaciones interpersonales.

Esta capacidad puede desarrollarse mediante la relación con la moral de la comunicación y el altruismo. Crea una respuesta emocional positiva, entiende el impacto en los clientes externos y trata de satisfacer sus necesidades (Heredia, 2013).

### ***1.3.1.3 Medición de la calidad de servicio.***

#### 1.3.1.3.1. Modelo SERVQUAL

Es una serie de ítems utilizados a fin de lograr la evaluación de servicio de un usuario. El instrumento consta de 22 frases y consiste en la expectativa y franqueo que incluye al cliente y 22 frases similares. Como resultado, la calidad del servicio está determinada por la diferencia entre las percepciones y expectativas asignadas por el cliente (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1991, citados de Hernández, 2012, p.166).

Las expectativas se definen como los deseos del consumidor o lo que espera que sea un servicio ideal. Las percepciones de calidad del servicio reflejan la percepción

de consumidores en momentos específicos (Cronin y Taylor, 1994); así como sus creencias en el servicio que recibe el consumidor. Así es como el cliente recibe el servicio a través del momento en que ocurren. A su vez, los momentos son generados por todos los empleados o sistemas que contactan a los clientes (Albrecht, 1992, citado en Hernández, 2012).

Las preocupaciones sobre la definición inicial y la investigación de la calidad del servicio de los autores se realizaron mediante una consulta en cuatro empresas de servicios (banca minorista, tarjetas de crédito, agencias de valores y reparaciones y mantenimiento), producto de lo cual desarrollaron una conceptualización del servicio). Se lo conoce como un modelo de discrepancia o brechas. Durante el proceso de desarrollo, las entrevistas se aplicaron a entrevistados en profundidad con grupos de consumidores y ejecutivos de empresas seleccionadas. (Parasuraman et al., 1985, citados en Hernández, 2012)

En el enfoque original existieron criterios similares que usan los consumidores de 10 dimensiones que constituyen una cantidad de 97 ítems. Después de eso, el proceso de purificación a escala estadística se inició reduciéndolos a 7 elementos y 34 ítems, las pruebas adicionales basados en nuevos datos recogidos en los cuatro bancos han aplicado para el usuario. Posteriormente, se han reducido a una escala de medición de 5 dimensiones y 22 elementos. Con respecto al modelo conceptual para la calidad del servicio (identificado una brecha en el diseño y los servicios), señalan que existe la necesidad y la oportunidad de desarrollar al cliente sobre la calidad de los servicios, siendo una herramienta estándar para medir las percepciones. Este es el primer paso hacia la construcción del SERVQUAL. (Hernández, 2012).

Este modelo está diseñado para aplicarse en el contexto de los servicios. La función básica de que es entender mejor las expectativas y percepciones, y en base a ese conocimiento, la calidad del servicio se puede mejorar.

#### 1.3.1.3.2. Modelo SERVPERF

Es un método alternativo que evalúa las percepciones de la calidad del servicio y la importancia de la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción. A modo de SERVPERF es una cuestión de percepción interpretación está tan afectada por

algunos de los encuestados que se espera sean generados por el modelo SERVQUAL representa un redundante plantado en el dispositivo de medición se infiere que ofrece una serie de valoraciones para la calidad del servicio. A partir de una serie de encuestas, contrastan sólo con las percepciones de calidad realizadas por la diferencia entre la expectativa y la percepción de los consumidores y sus actitudes. Han utilizado las sugerencias SERVQUAL 22 por una parte y han sugerido que el modelo ESTA propuesto en la calidad de medición SERVQUAL y el otro aplicado para evidencia de reconocimiento correspondiente (Cronin y Taylor, 1994, citados en Maldonado, Jiménez y Karan, 2012).

SERVPERF utiliza solo 22 elementos de la escala SERVQUAL original para evaluar solo los puntajes de reconocimiento que miden las percepciones de la calidad del servicio. Es decir, determina la evaluación de la calidad de todos los servicios.

#### 1.3.1.3.3. Modelo de la Calidad de servicio de Gronroos:

Este modelo de imagen confirma que se basa en la integración tridimensional, como la calidad técnica (determinada), la calidad funcional (método de entrega) y la reputación de la empresa. Las imágenes que contienen atributos que pueden afectar o establecer condiciones en un objeto, ya sea que el objeto sea un producto o un servicio, están destinadas a medir la calidad. Nace del vincular la calidad del servicio a la relación directa entre las actividades de mercadotecnia y el mercado de consumo (Colmenares & Saavedra, 2007).

La calidad ocurre cuando la calidad que se experimenta cumple con la calidad esperada, o la calidad generada y la calidad satisfecha cumplen con las expectativas del servicio. Los clientes se ven afectados por el servicio, pero también hay una imagen de la compañía que verifica la diferencia entre lo que puede ser el servicio y las expectativas de servicio y servicio esperadas. El modelo propuesto por Grönroos no fue publicado por Eiglier y Langeard antes del componente de trabajo, pero a través de la experiencia evaluada, esta experiencia define y aclara la calidad del servicio proporcionado por la experiencia de calidad y el esfuerzo de marketing tradicional para describir la calidad (Grönroos, 1988, (Colmenares & Saavedra, 2007).

#### **1.4. Formulación del problema**

¿Cuál es la percepción de los docentes sobre la calidad de servicio de la UGEL N° 02 del distrito de La Esperanza, año 2018?

#### **1.5. Justificación del estudio**

Según los juicios de Hernández, Fernández y Baptista (2014):

##### 1.5.1. Conveniencia:

La presente investigación resolvió el problema de la falencia de estudios sobre la calidad de servicio percibida por los docentes de una institución educativa gubernamental como son las UGELES.

##### 1.5.2. Implicancias prácticas:

La investigación permitió que se obtengan resultados acerca de la calidad de servicio de los docentes de la UGEL N° 2 de La Esperanza, permitiendo que a futuro se generen propuestas de mejora para mejorar las falencias encontradas, contribuyendo a la mejora de la entidad.

##### 1.5.3. Justificación académica:

Se realizaron nuevas investigaciones. Además, el impacto está basado en que se pudieron hacerse planes de mejora según los resultados que pueden servir como trabajos previos, constituyendo un antecedente para futuras investigaciones, para el desarrollo de la comunidad científica.

##### 1.5.4. Relevancia social:

Benefició a los colaboradores de la UGEL N° 2, posibilitando el considerar los hallazgos para elaborar planes de mejora para que los docentes se sientan más satisfechos con los resultados de la calidad de servicio que la organización les brinde.

## **1.6. Hipótesis**

Hi: La percepción de los docentes sobre la calidad de servicio de la UGEL N° 02 del distrito de La Esperanza, año 2018, es de nivel medio.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 General**

Determinar la percepción de los docentes sobre la calidad de servicio de la UGEL N° 02 del distrito de La Esperanza, año 2018.

### **1.7.2 Específicos**

O<sub>1</sub>: Identificar el nivel de la percepción de los docentes sobre la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio de la UGEL N° 02 del distrito de La Esperanza, año 2018.

O<sub>2</sub>: Identificar el nivel de la percepción de los docentes de la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio de la UGEL N° 02 del distrito de La Esperanza, año 2018

O<sub>3</sub>: Identificar el nivel de la percepción de los docentes sobre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio de la UGEL N° 02 del distrito de La Esperanza, año 2018.

O<sub>4</sub>: Identificar el nivel de la percepción de los docentes sobre la dimensión seguridad de la calidad de servicio de la UGEL N° 02 del distrito de La Esperanza, año 2018.

O<sub>5</sub>: Identificar el nivel de la percepción de los docentes sobre la dimensión empatía de la calidad de servicio de la UGEL N° 02 del distrito de La Esperanza, año 2018.

O<sub>6</sub>: Proponer estrategias para mejorar la calidad de servicio de la UGEL N° 02 del distrito de La Esperanza, año 2018.

## **II. Método**

## II. Método

### 2.1. Diseño de investigación

La naturaleza de la investigación fue no experimental porque no se modificó el entorno a las variables en estudio (Sánchez y Reyes, 2009).

Es transversal, que se describe técnicamente y solo los hechos que ocurren en el entorno natural se observan y analizan en un momento posterior y las variables se miden a tiempos establecidos (Sánchez y Reyes, 2009).

Es descriptiva, ya que se analizaron los resultados producto de aplicar el instrumento sobre la calidad de servicio, a fin de que se describan el nivel en la población de estudio (Sánchez y Reyes, 2009).

Cuyo esquema es:

M  $\longrightarrow$  Ox

Dónde:

M: Muestra

Ox: Calidad de servicio

### 2.2. Variables y Operacionalización

Variable:

Calidad de servicio



Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala De Medición
Calidad de servicio	Este es el resultado de comparar las expectativas o el deseo del consumidor con el proveedor del servicio con la percepción de recibir el servicio. (Parasuraman et al. 1988 citados en Feria et al., 2013, p.97)	Para medir el nivel de calidad del servicio se utilizó un cuestionario adaptada del modelo SERVQUAL propuesto por Parasuraman, et al., adaptado por Rodríguez (2016), empleado para medir la calidad del servicio.	Elementos tangibles	Conservación del mobiliario Distribución de los espacios Presencia y buena imagen	Ordinal
			Fiabilidad	Información clara y precisa Calidad del proceso documentario	
			Capacidad de respuesta	Atención rápida Atención según orden de llegada Disposición en resolver dudas	
			Seguridad	Presentación adecuada de los requerimientos Solución de problemas Eficiencia en el servicio	
			Empatía	Paciencia y respeto por usuarios Comunicación asertiva. Muestra de interés por prestar servicio de calidad	

Nota: Dimensiones tomadas de Parasuraman et al. (1988 citados en Feria et al., 2013, p.97)

## 2.3. Población y Muestra

### 2.3.1. Población

Para la conformación de la población se consideró a los docentes pertenecientes a la UGEL N° 2, siendo un total de 1935 docentes en el año 2018.

### 2.3.2. Muestra

Se conformó por 321 docentes, mismos que fueron seleccionados por un muestreo aleatorio.

Se utilizó el nivel de confianza de  $1.96 = 95\%$ , un margen de error del 5% y una probabilidad de 0.5.

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N-1) + Z^2 pq} \qquad n = \frac{0.5^2 (0.5)(0.5) * 1935}{0.5(1935-1) + 1.96^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = 321$$

En donde:

n = Muestra inicial.

d = Error de muestreo.

z = Valor normal estándar.

p = Proporción de éxito.

q = Proporción de fracaso.

Criterios de Inclusión:

- Docentes de 28 años de edad a más, con experiencia superior a 5 años y que sean nombrados y/o contratados.

Criterios de Exclusión:

- Docentes menores de 28 años de edad, con experiencia inferior a 5 años y que no sean nombrados ni contratados.

## 2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica utilizada es la encuesta.

Se trata de un cuestionario, adaptado del original de 22 ítems que miden los factores de la calidad de servicio bajo el Modelo teórico de Parasuraman, SERVQUAL, de procedencia estadounidense, desarrollado en 1991. Su aplicación puede ser colectiva o individual, cuya durabilidad aproximada es de 15 minutos. El cuestionario fue adaptado por Rodríguez (2016).

Para la interpretación de los puntajes de acuerdo al nivel de calidad de servicio percibida por los docentes, se consideró establecer los niveles clasificados en alto, medio y bajo, de acuerdo a los puntajes obtenidos según la Escala de Likert, cuyo puntaje directo mínimo fue de 19 y 95 el máximo. Dichos valores se presentan en intervalos numéricos a continuación:

Tabla 1.

*Niveles e intervalos numéricos para la interpretación de la calidad percibida por docentes.*

Nivel	Elementos		Capacidad de respuesta			Calidad Total
	Tangibles	Fiabilidad	Seguridad	Empatía	Seguridad	
Alto	12-15	17-20	17-20	17-20	17-20	72-95
Medio	7-11	10-16	10-16	10-16	10-16	45-71
Bajo	3-6	4-9	4-9	4-9	4-9	19-44

*Nota. Elaboración propia.*

Validez:

Validez de jueces, efectuada por dos especialistas y un metodólogo.

Confiabilidad:

La confiabilidad se realizó en una prueba piloto de 20 docentes de la UGEL N° 3, a través del Alfa de Cronbach, obteniéndose .894.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

El procesamiento de datos se fue realizado según la estadística descriptiva con tablas de distribución de frecuencias absolutas simples y relativas porcentuales representadas en gráficos de columnas.

## **2.6. Aspectos Éticos**

El uso del consentimiento informado se consideró un aspecto ético en el que se especificó el propósito del estudio. Asimismo, se respetaron las metodologías y procedimientos científicos en el procesamiento de datos.

# **III. Resultados**

### III. Resultados

**Objetivo 1: Identificar el nivel de la percepción de los docentes sobre la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio de la UGEL N° 02 del distrito de La Esperanza, año 2018.**

Figura 3.1. Nivel de percepción de los docentes sobre los Elementos tangibles del servicio de la UGEL N° 02 - La Esperanza, 2018

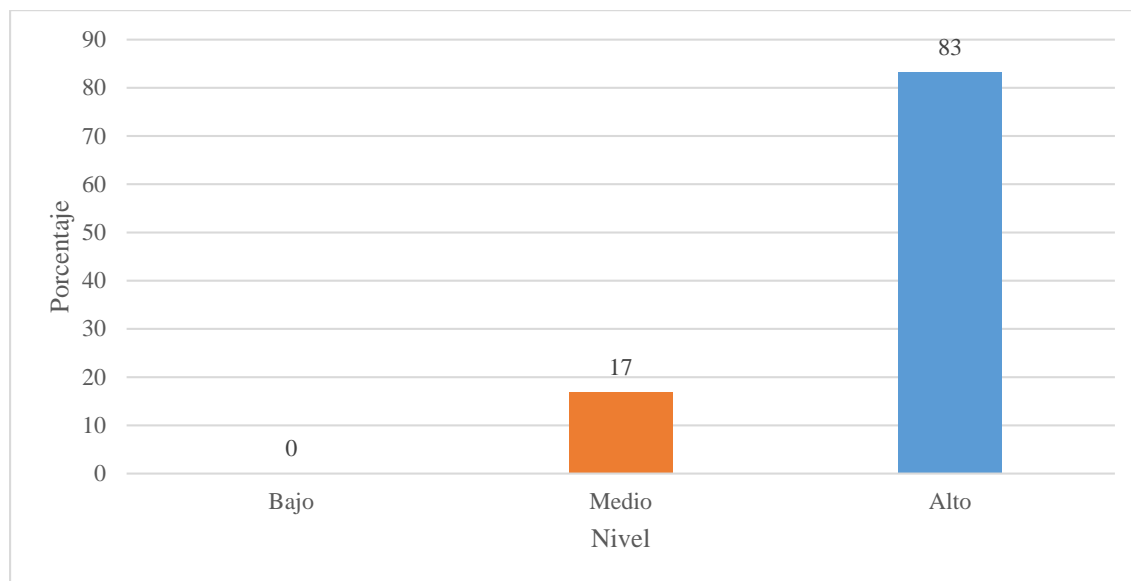


Figura 3.1. Cuestionario aplicado a los docentes de la Ugel N° 2 del distrito de La Esperanza, año 2018.

En la Figura 3.1, se observa que el 83% de los docentes tienen una percepción de nivel alto y el 17% perciben un nivel medio de los elementos tangibles del servicio de la UGEL N° 02 – La Esperanza, 2018, lo cual indica que la infraestructura de la institución, así como los materiales y distribución de los espacios es percibida de forma muy adecuada.

**Objetivo 2: Identificar el nivel de la percepción de los docentes de la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio de la UGEL N° 02 del distrito de La Esperanza, año 2018.**

Figura 3.2. Nivel de percepción de los docentes sobre la Fiabilidad del servicio de la UGEL N° 02 - La Esperanza, 2018

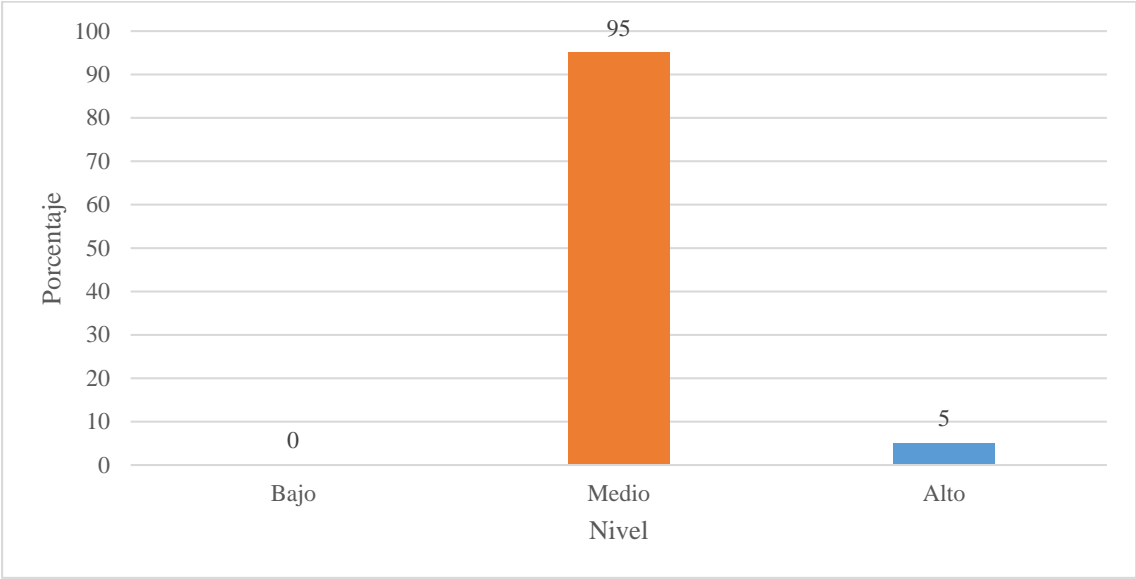


Figura 3.2. Encuesta aplicada a los docentes de la Ugel N° 2 del distrito de La Esperanza, año 2018.

En la Figura 3.2, se muestra que el 95% de los docentes tienen una percepción de nivel medio y el 5% perciben un nivel alto sobre la fiabilidad del servicio de la UGEL N° 02 – La Esperanza, 2018, lo cual indica que la información en aspectos de claridad y precisión, así como la calidad del proceso documentario percibidas por los docentes por parte del personal de la Ugel es más o menos adecuada.

**Objetivo 3: Identificar el nivel de la percepción de los docentes de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio de la UGEL N° 02 del distrito de La Esperanza, año 2018.**

Figura 3.3. Nivel de percepción de los docentes sobre la Capacidad de Respuesta del servicio de la UGEL N° 02 - La Esperanza, 2018.

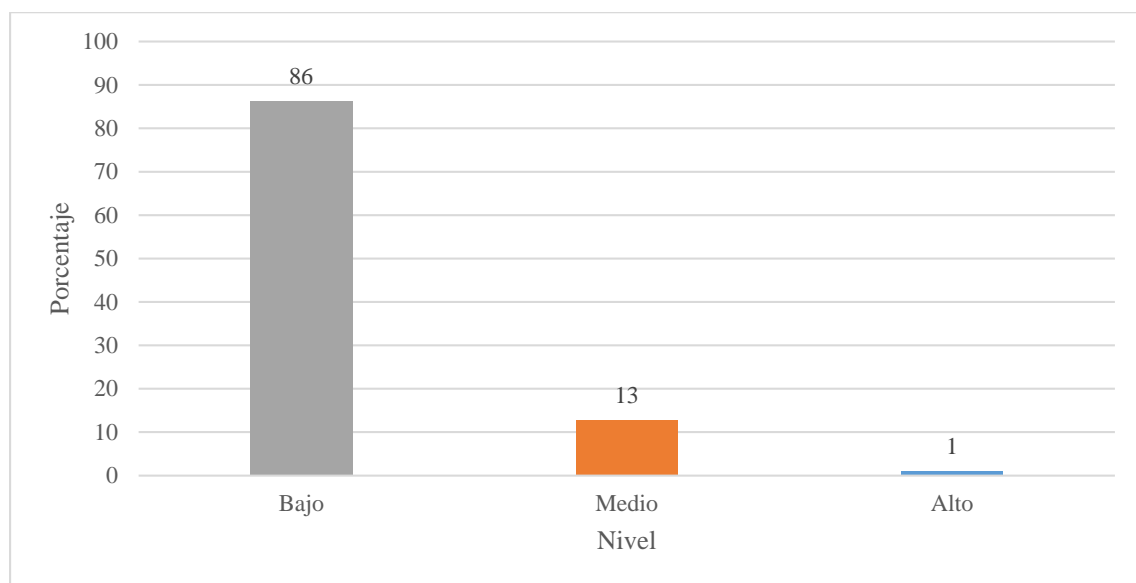


Figura 3.3. Encuesta aplicada a los docentes de la Ugel N° 2 del distrito de La Esperanza, año 2018.

En la Figura 3.3., se observa que el 86% de los docentes tienen una percepción del nivel bajo, el 13% perciben un nivel medio y sólo el 1% perciben un nivel alto sobre la capacidad de respuesta de la UGEL N° 02 – La Esperanza, 2018, lo cual indica que existen demoras en la atención y no se respeta oportunamente el orden de llegada, así como tampoco existe una iniciativa por resolver dudas e inquietudes por parte de los colaboradores hacia los docentes.



**Objetivo 4: Identificar el nivel de la percepción de los docentes de la dimensión seguridad de la calidad de servicio de la UGEL N° 02 del distrito de La Esperanza, año 2018.**

Figura 3.4. Nivel de percepción de los docentes sobre la Seguridad del servicio de la UGEL N° 02 - La Esperanza, 2018

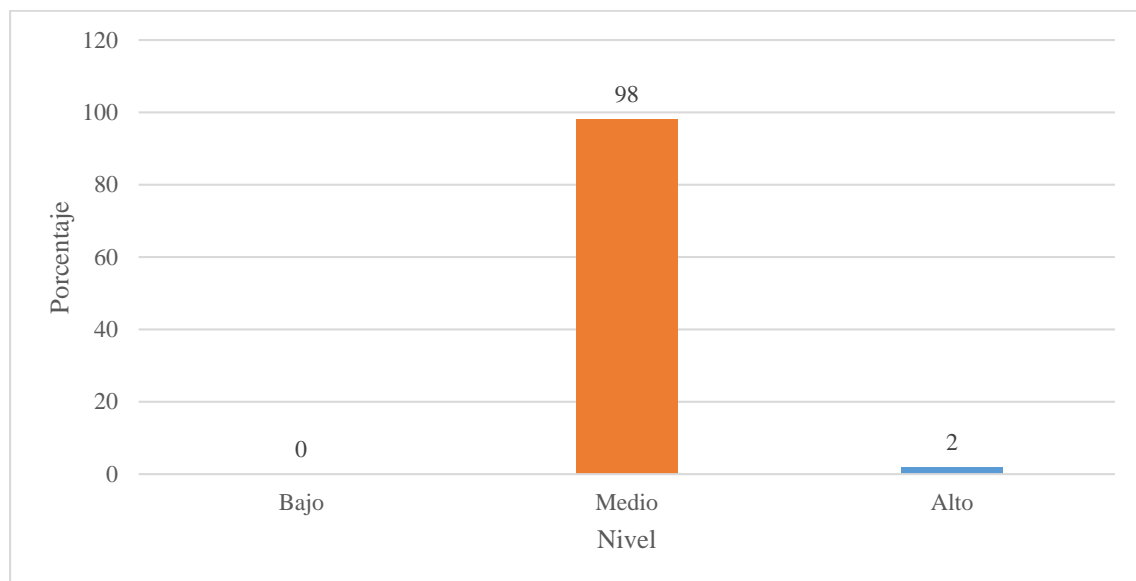


Figura 3.4. Encuesta aplicada a los docentes de la Ugel N° 2 del distrito de La Esperanza, año 2018

En la Figura 3.4, se observa que el 98% de los docentes perciben un nivel medio, mientras que el 2% perciben un nivel alto sobre la seguridad de la UGEL N° 02 – La Esperanza, 2018, lo cual significaría que la manera en cómo están presentados los requerimientos para las tramitaciones por parte de los colaboradores, la resolución de problemas que podrían presentarse y la eficiencia del servicio, son de forma más o menos adecuada.

**Objetivo 5: Identificar el nivel de la percepción de los docentes de la dimensión empatía de la calidad de servicio de la UGEL N° 02 del distrito de La Esperanza, año 2018.**

Figura 3.5. Nivel de percepción de los docentes sobre la Empatía del servicio de la UGEL N° 02 - La Esperanza, 2018

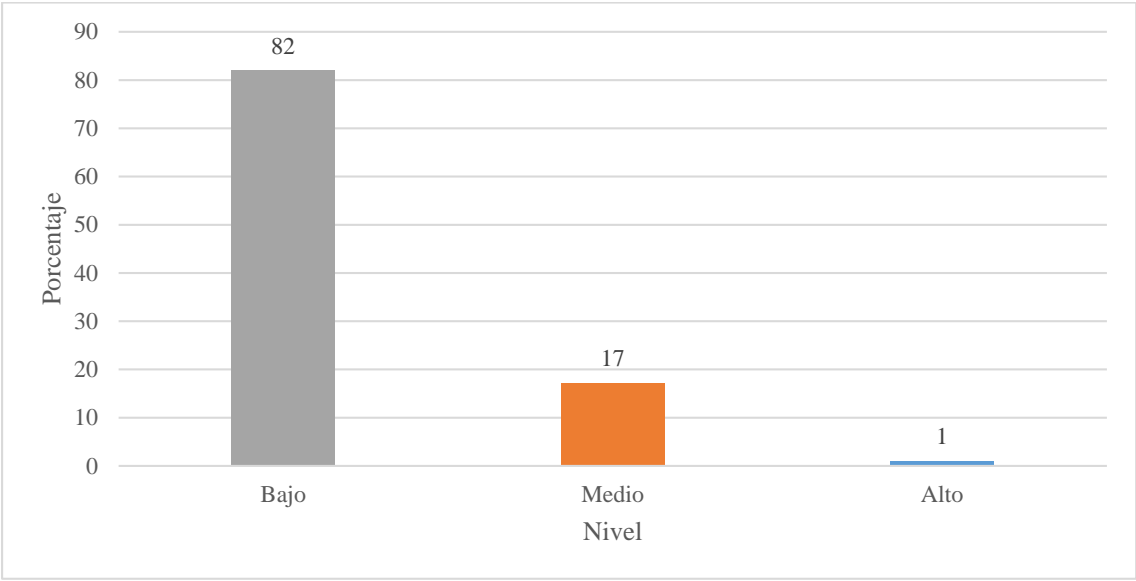


Figura 3.5. Encuesta aplicada a los docentes de la Ugel N° 2 del distrito de La Esperanza, año 2018.

En la Figura 3.5, se observa que el 82% de docentes muestran una percepción de nivel bajo, el 17% percibe un nivel medio y sólo el 1% percibe en un nivel alto sobre la empatía de la UGEL N° 02 – La Esperanza, 2018, lo cual indica que la paciencia y respeto hacia los docentes, la manera en cómo se comunican asertivamente los colaboradores y el interés en brindar un servicio de calidad se perciben de forma inadecuada.

**Objetivo general: Determinar la percepción de los docentes sobre la calidad de servicio de la UGEL N° 02 del distrito de La Esperanza, año 2018.**

Figura 3.6. Nivel de percepción de los docentes sobre la Calidad del servicio de la UGEL N° 02 - La Esperanza, 2018

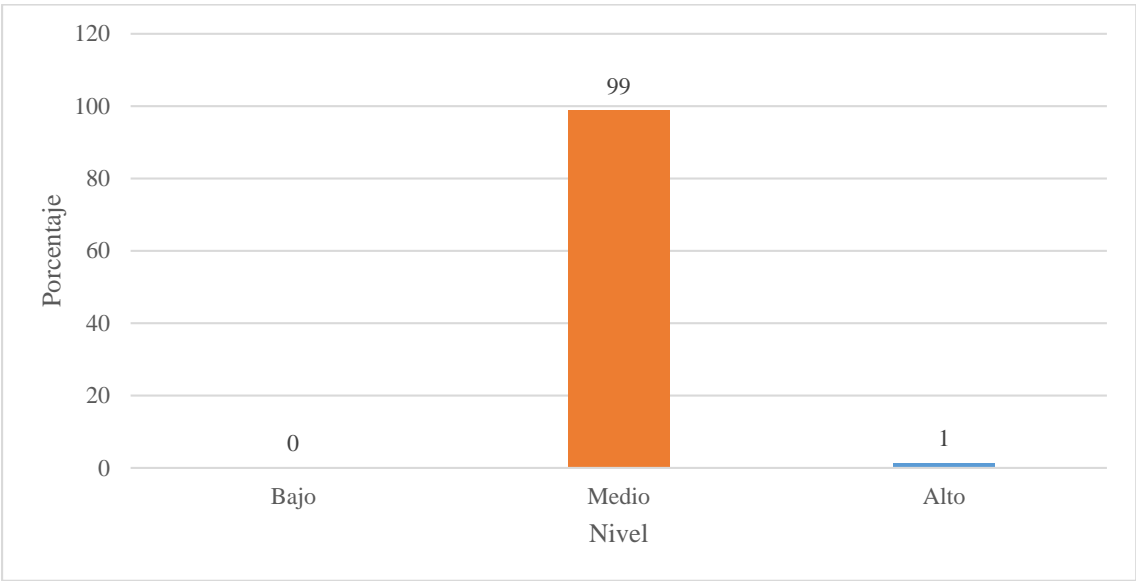


Figura 3.6. Encuesta aplicada a los docentes de la Ugel N° 2 del distrito de La Esperanza, año 2018.

En la Figura 3.6, se observa que el 99% de los docentes tienen una percepción de nivel medio, y el 1% la percibe en un nivel alto la calidad de servicio de la UGEL N° 02 – La Esperanza, 2018, lo cual indica que la calidad de servicio en su totalidad durante la atención, es percibida por los docentes de forma más o menos adecuada.

Por tanto, de acuerdo con la hipótesis de investigación planteada, se observa que se cumplió puesto que, según los resultados la calidad de servicio en su totalidad en la Ugel, es percibida en un nivel medio (99%) de acuerdo con los docentes.

## **IV. Discusión**

#### IV. Discusión

Como se vio en el panorama del problema en las Ugeles, la capacidad de respuesta brindada por los colaboradores no satisface las necesidades de los usuarios, lo mismo que la capacidad empática no está bien desarrollada en el servicio, ya que el trato en ocasiones es hostil durante el servicio, motivo por el cual se realizó la investigación con el propósito de conocer la percepción que tienen los docentes respecto a la calidad de servicio brindada en la Ugel N° 2 del distrito La Esperanza, considerando que dicha entidad gubernamental es un organismo regulador local del sistema educativo, por tanto, la calidad de servicio ejercida por los colaboradores, debería satisfacer las expectativas y las necesidades de los docentes, haciendo que se sientan satisfechos con el servicio brindado en los aspectos de elementos físicos o tangibles, la empatía, la capacidad de respuesta, seguridad y fiabilidad, ya que según el modelo SERVQUAL, son componentes importantes para determinar una eficaz y eficiente calidad en el servicio. Asimismo, esta investigación también persiguió el proponer mejoras de acuerdo a los aspectos deficientes en el servicio, para poder lograr una mejor satisfacción de los docentes, quienes son los principales beneficiarios, ya que están en constante relación con la Ugel.

De acuerdo al objetivo específico 1, se evidenció el nivel de la percepción de los docentes acerca de los elementos tangibles, hallándose principalmente que el 83% de los docentes tienen una percepción alta acerca de la conservación del mobiliario, la distribución de los espacios físicos y la presencia y buena imagen de la Ugel, en tanto que el 17% tuvieron una percepción baja sobre estos aspectos. Este resultado de acuerdo a Zeithaml, Valerie, Parasuraman y Berry (1988, citados en Landa, 2015), indicaría que los docentes perciben de forma adecuada el equipo de la organización, también con la aparición de los formularios de personal y comunicación desarrollados dentro de la organización, como las cualidades físicas de la organización, así como una correcta ubicación física del espacio físico y los materiales que utilizan los trabajadores para realizar el trabajo. Además se cumple lo señalado por Cronin y Taylor (1994), quienes señalaron que las percepciones de calidad del servicio reflejan la percepción de consumidores en momentos específicos sobre ciertos aspectos que guardan relevancia para la satisfacción de sus necesidades en el momento en que tienen contacto con el servicio.

Asimismo, según el objetivo específico 2 el nivel de los docentes en cuanto a la fiabilidad se halló en un nivel medio con un 95%, indicando que la información en ocasiones es clara y precisa, así como la calidad de los procesos documentarios, de acuerdo a los docentes. Estos resultados se confirman con García (2016), quien determinó que la calidad de servicio en el departamento de educación era mala, debido a que no se tiene una conciencia del espacio real, así como la percepción inadecuada de la calidad del servicio y el retraso de la atención en términos del proceso documental que el usuario realiza en la ventanilla.

Seguidamente, según el objetivo específico 3, se mostró que el nivel de la percepción de los docentes sobre la capacidad de respuesta se ubica en un nivel bajo con un 83%, respecto de la atención rápida y personalizada, así como en la disposición para resolver dudas. Los resultados se revalidan con lo expuesto por Mariño (2017) quien determinó que la capacidad de respuesta que da una organización a los clientes, influye sobre la percepción global de la calidad de servicio por parte de los clientes.

De acuerdo al objetivo específico 4, se evidencia que el nivel de percepción de los docentes sobre la seguridad, se halló en un nivel medio, con el 98%, lo cual indica que los aspectos de seguridad y confidencialidad percibidos por los clientes por parte de la Ugel son percibidos de forma regular. Los resultados se ratifican de acuerdo a Pérez (2015), quien señaló que la calidad de servicio y su percepción, se ve influenciada en gran medida por los parámetros del cuidado del cliente y la seguridad que éste tenga de los procesos realizados en una entidad. Por tanto se podría inferir que la seguridad brindada por los colaboradores hacia los usuarios, es un factor importante que ayuda a valorar el servicio, en tanto que éstos se comprometan a guardar confidencialidad y eficiencia en sus labores.

Acorde al objetivo específico 5, el nivel de la percepción de los docentes sobre la empatía se ubicó en un nivel bajo, con un 82%, indicando que los aspectos relacionados con la comunicación asertiva, la paciencia y el respeto hacia los usuarios, así como el interés en la prestación de un servicio de calidad se ubican en un nivel bajo. Estos resultados se reafirman con los de Pérez (2015), quien señala que la empatía constituye un factor importante de la calidad de servicio y que un nivel bajo indicaría que los colaboradores de la entidad, no valorizan de forma adecuada a los clientes y no toman en cuenta sus necesidades. Así pues, la empatía es importante porque permite que otras personas tengan una manera de entender cómo piensan y entienden las situaciones que la gente entiende y se

enfoca en las relaciones interpersonales. Esta capacidad puede desarrollarse mediante un sistema de gestión de la calidad en relación con la moral de la comunicación y el altruismo. Crea una respuesta emocional positiva, entiende el impacto en los clientes externos y trata de satisfacer sus necesidades (Heredia, 2013).

Además, en cuanto al objetivo general se obtuvo que de acuerdo al 99% de docentes, la percepción de la calidad de servicio total se ubica en un nivel medio, cumpliéndose la hipótesis de investigación. Los hallazgos concuerdan con González (2016), quien mencionó que la calidad de servicio es un factor determinante para la satisfacción, de acuerdo a la calidad percibida por los clientes. Asimismo los resultados se corroboran de acuerdo a lo encontrado por Torres (2016), quien halló que calidad de servicio se ubicaba en un nivel medio, según la percepción de los docentes. Complementariamente, Mariño (2017) describió que la calidad del servicio percibida por los docentes de la Ugel se ubicaban en un nivel medio. Por tanto, se podría concluir que es importante y que se toma en cuenta por los docentes a la hora de evaluar las funciones de una Ugel. Se trata de un valor percibido como controlador lógico y la calidad del servicio es mucho más difícil que la de un competidor. (Parasuraman y Grewal, 2000). La definición anterior puede inferir que es un factor indispensable para todos los clientes externos que proporcionan la calidad del producto o servicio que posee el servicio.

Finalmente, cabe destacar que los resultados obtenidos son de beneficio para otras Ugeles de las regiones del Perú, ya que son pocos los estudios encaminados a evaluar la calidad de servicio en entidades gubernamentales, y por tanto, la propuesta desarrollada en este estudio podrá beneficiar a efectos de mejoras en otras realidades del Perú.

## **V. Conclusiones**



## V. Conclusiones

- 5.1. Se identificó que el 83% de los docentes tienen una percepción de nivel alto y el 17% perciben un nivel medio de los elementos tangibles del servicio de la UGEL N° 02 – La Esperanza, 2018.
- 5.2. Se identificó que el 95% de los docentes tienen una percepción de nivel medio y el 5% perciben un nivel alto sobre la fiabilidad del servicio de la UGEL N° 02 – La Esperanza, 2018.
- 5.3. Se identificó que el 86% de los docentes tienen una percepción del nivel bajo, el 13% perciben un nivel medio y sólo el 1% perciben un nivel alto sobre la capacidad de respuesta de la UGEL N° 02 – La Esperanza, 2018.
- 5.4. Se identificó que el 98% de los docentes perciben un nivel medio, mientras que el 2% perciben un nivel alto sobre la seguridad de la UGEL N° 02 – La Esperanza, 2018
- 5.5. Se identificó que el 82% de docentes muestran una percepción de nivel bajo, el 17% percibe un nivel medio y sólo el 1% percibe en un nivel alto sobre la empatía de la UGEL N° 02 – La Esperanza, 2018.
- 5.6. Se determinó que el 99% de los docentes tienen una percepción de nivel medio, y el 1% la percibe en un nivel alto la calidad de servicio de la UGEL N° 02 – La Esperanza, 2018.

## **VI. Recomendaciones**

## **VI. Recomendaciones**

A los jefes de área y colaboradores de la Ugel:

- 6.1.Desarrollar la propuesta para mejorar en la Ugel, a fin de que los docentes tengan una mejor percepción de la institución y la calidad de servicio que ofrece.
- 6.2.Implementar herramientas para brindar información adecuada, pertinente y clara a los docentes de la Ugel, acerca sobre las funciones, los trámites y sus procedimientos, utilizando técnicas visuales como periódicos murales o afiches.
- 6.3.Capacitar a los colaboradores de la Ugel en la utilización técnicas comunicativas para facilitarles recursos personales para la mejora de sus funciones, en tanto se preocupen por asistir a los docentes en los diferentes procedimientos que realizan en la Ugel.
- 6.4.Incrementar los aspectos de la seguridad por parte de la Ugel, implementando mejoras en los procesos administrativos que faciliten la comprensión de los docentes acerca de los procedimientos, permitiendo que se eviten problemas durante la gestión documentaria de los docentes.
- 6.5.Capacitar a los colaboradores en la utilización de habilidades sociales, a fin de que puedan utilizarlas durante la prestación de sus servicios a los docentes, incrementando su nivel de empatía y la comunicación asertiva.
- 6.6.Implementar acciones de supervisión y evaluación de los procedimientos administrativos en la Ugel, a fin de mejorar los aspectos de la calidad de servicios percibidos de forma regular y baja.

A futuros investigadores:

- 6.7.Realizar investigaciones con diseño no experimental transversal correlacional, donde se relacione la calidad de servicio con la satisfacción o el compromiso organizacional.

# **VII. Propuesta**

## VII. Propuesta

### 7.1. Título:

Propuesta de mejora para la calidad de servicio en la Ugel N° 2 del distrito La Esperanza.

### 7.2. Datos generales:

Autor: Diego Zalarar Siccha.

Dirigido a: Director y colaboradores de la Ugel N° - La Esperanza.

Área: Personal.

### 7.3. Fundamentación:

Cuando se describe la calidad de servicio de una entidad pública, en la actualidad; se puede pronunciar como un deficiente servicio, esto debido a diferentes factores que están involucrados directamente con la organización, de tal forma que las organizaciones públicas a través del tiempo no han producido algún cambio, ni han aprendido de ellas mismas ni mucho menos de su entorno, es así; para ser más precisos los problemas de servicio han ido modificando pero no solucionándose, un claro ejemplo es la demora en gestiones como trámites documentarios, así como la disposición de los colaboradores para responder con empatía a los requerimientos de los usuarios.

La calidad de servicio que se presta en la Ugel N° 2 de La Esperanza, presenta falencias en el servicio de trámites documentarios, lo que ocasiona malestar entre los usuarios y ante esto el incremento de quejas y reclamos. Lo cual no es muy favorable para la organización por un tema de servicio que brinda a la comunidad, de tal manera que para este tipo de situaciones, se desarrolla una propuesta de mejora y que trae consigo la mejora continua en beneficio de la Ugel N° 2 y los usuarios que a diario prestan los servicios de esta institución.

#### 7.4. Objetivos

Objetivo general:

Mejorar la calidad de servicio, a través de la eficiencia en los procedimientos de los trámites documentarios y el buen trato efectuados en la Ugel N° 2 La Esperanza.

Objetivos específicos:

- Disminuir los tiempos durante los procedimientos de los trámites documentarios.
- Efectuar acciones de coordinación con las áreas implicadas en el servicio ofrecido a los usuarios.
- Mejorar la satisfacción del usuario, incrementando la empatía y la capacidad de respuesta de los colaboradores.

#### 7.5. Estrategias/acciones:

a. Optimización de los procedimientos de gestión del personal para mejorar la atención al usuario.

Elaborar un mapa de procedimientos (MAPRO)

Analizar y evaluar el proceso actual.

Optimar el procedimiento actual del servicio para la emisión de resoluciones.

Evaluar continuamente los resultados de forma trimestral.

Actualizar la plataforma web para mejorar la dinámica y comunicación horizontal entre la Ugel y los usuarios.

Crear un buzón físico para las sugerencias de los usuarios.

Asignar personal para atención de la línea telefónica para el usuario.

Supervisar el cumplimiento efectivo de las labores.

b. Mejoramiento de la capacidad empática del personal de la UGEL N° 2.

Capacitar a los colaboradores en habilidades sociales y comunicativas.

Mejorar la comunicación de las áreas involucradas, específicamente del Área de Personal.

Motivar a los colaboradores a través de incentivos en el logro de sus labores, basadas en un enfoque comunitario de amabilidad y disposición para atender al usuario.

Desarrollar un plan de comunicación interna, a fin de que la comunicación entre los colaboradores se dé de manera horizontal y sin retrasos.

#### 7.6. Recursos y presupuesto:

Unidad		Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Capacitación				
Especialista	Horas	20	S/. 800	S/. 800
Recursos materiales				
Cartulinas	Unidad	10	S/.0.50	S/.5.00
Lapiceros	Unidad	15	S/.0.50	S/.7.50
Papel Bond	Millar	2	S/.12.00	S/.24.00
Diseño De Web	Unidad	1	S/. 500.00	S/. 500.00
Total Presupuesto				S/. 1336.50

#### 7.7. Financiamiento:

Será financiado por el MINEDU.

7.8. Plan operativo para la Ugel N° 2

	<b>Estrategias</b>	<b>Líneas De Acción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha Final</b>	<b>Medios Requeridos</b>
<b>Capacidad de respuesta</b>	<p>Elaborar un mapa de procedimientos (MAPRO)                      Analizar y evaluar el proceso actual.                      Optimizar el procedimiento actual del servicio para la emisión de resoluciones.                      Evaluar continuamente los resultados de forma trimestral.                      Actualizar la plataforma web para mejorar la dinámica y comunicación horizontal entre la Ugel y los usuarios.                      Crear un buzón físico para las sugerencias de los usuarios.                      Asignar personal para atención de la línea telefónica para el usuario.                      Supervisar el cumplimiento efectivo de las labores.</p>	<p>Optimización de los procedimientos de gestión del personal para mejorar la atención al usuario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director</li> <li>• Gerencia</li> <li>• Dirección RR.HH.</li> </ul>	2018	2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Área de personal</li> <li>• Dirección</li> <li>• Colaboraciones especialistas</li> </ul>
<b>Capacidad de empatía</b>	<p>Capacitar a los colaboradores en habilidades sociales y comunicativas.                      Mejorar la comunicación de las áreas involucradas, específicamente del Área de Personal.                      Motivar a los colaboradores a través de incentivos en el logro de sus labores, basadas en un enfoque comunitario de amabilidad y disposición para atender al usuario.                      Desarrollar un plan de comunicación interna, a fin de que la comunicación entre los colaboradores se dé de manera horizontal y sin retrasos.</p>	<p>Mejoramiento de la capacidad empática del personal de la UGEL N° 2.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección RR.HH.</li> </ul>	2018	2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Área de personal</li> <li>• Dirección</li> <li>• Colaboraciones especialistas</li> </ul>



# Referencias

## Referencias

- Amaya, M. (2012). *Clínica organizacional y calidad de atención en el centro de salud San Miguel – DISA V. Lima, Perú: Ciudad.*
- Atalaya, C. (2011). *La satisfacción en los estudiantes Universidad Mayor de San Marcos.* (Tesis de maestría inédita). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, PE.
- Castillo, E. (2015). *Marketing de servicios.* Recuperado de: <https://cl.linkedin.com/in/eduardocastillomorales>
- Colmenares, O. & Saavedra, J. (2007). Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio. *Técnica Administrativa*. 6 (32) 1666-1680. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2934571>
- Cronin, J., & Taylor, S. (1994). Servperf versus Servqual: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service. *The Journal of Marketing*, 58(1), 125-131. Recuperado de: [https://www.jstor.org/stable/1252256?seq=1#page\\_scan\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/1252256?seq=1#page_scan_tab_contents)
- Dalrymple, Y. & Cron W. (2010), *Administración de Ventas.* México: LIMUSA.
- Desatrick, R (2011). *Como conservar su clientela. El secreto del servicio.* Caracas: Legis IESA.
- Diario El Comercio (enero, 2016). *Colegios privados triplican en número a los públicos.* Recuperado de: <http://elcomercio.pe/lima/colegios-privados-triplican-numero-publicos-265818>
- Diario El Comercio (agosto, 2018). *Minedu: más del 50% de maestros acata la huelga en provincias de 19 regiones.* Recuperado de: <http://elcomercio.pe/peru/minedu-50-maestros-acata-huelga-provincias-19-regiones-noticia-452423>
- Farfán, Y. (2010). *La fiabilidad.* Cusco, Perú: Editorial Moderna.
- Feria, M. Herrera, S. & Rodríguez, M. (2013). Calidad de servicio y fidelidad del cliente en franquicias y negocios familiares en Aguascalientes. *Gestión y estrategia*. 43, (45) 95 – 113. Recuperado de: [gestionyestrategia.azc.uam.mx/index.php/rge/article/viewFile/76/70](http://gestionyestrategia.azc.uam.mx/index.php/rge/article/viewFile/76/70)

- García, E. (2016). *Calidad de servicio en la Subgerencia de Educación de Piura*. (Tesis de grado inédita). Universidad de Piura, Piura, PE.
- González, A. (2016). *Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor*. (Tesis de grado inédita). Universidad de Vigo, ES.
- Hartley, F. (2012), *Fundamento de Ventas*, 5ta Ed., México: Continental.
- Heredia, F. (2013). *Calidad y auditoria en salud*. Bogotá: Ecoe.
- Hernández, H. (2012). *Servicio y atención al cliente*. Guatemala: Editorial Prensa Libre.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hoffman, D. & Bateson, J. (2011), *Marketing de Servicios y Estrategias*. México: Artgraph,
- Landa, O. (2015). *La calidad de servicio en la satisfacción que atienden los usuarios de las entidades prestadoras de salud*. (Tesis de maestría inédita). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, PE.
- Maldonado, S., Jiménez, G. & Carranza R. (2012). Factores determinantes de la calidad de servicio de una cafetería en el campus de una universidad pública. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 6 (1). 109-118. Recuperado de: [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2156398](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2156398)
- Mariño, E. (2017). *La Calidad Del Servicio Y Su Relación Con La Imagen Institucional En La Unidad De Gestión Educativa Local N°01-El Porvenir, Trujillo 2017*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/9906>
- Parasuraman, A. & Grewal, D. (2000). The impact of technology on the quality-value-loyalty chain: A research agenda. *Journal of Academic of Marketing Science*, 28, 168-174. Recuperado de: [www.dhruvgrewal.com/wp.../2000B-JAMS-SERV-MODEL.pdf](http://www.dhruvgrewal.com/wp.../2000B-JAMS-SERV-MODEL.pdf)
- Pérez, L. (2015). *Atención al usuario y la calidad de servicio en la UGEL N° 02 – 2014*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6245>
- Reyes, S. (2014). *Calidad de servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación SHARE, Sede Huehuetenango*. (Tesis de grado inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala, GT.

Sánchez, H., % Reyes, C. (2009). *Metodología y Diseños en la investigación Científica*.  
Lima: Visión universitaria.

Torres, G. (2016). *La calidad de servicio percibida en la UGEL 02- San Martín de Porres - 2015*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de:  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8215>

# **Anexos**

Anexo 1: Tesis para la adaptación del instrumento sobre la calidad de servicio



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Calidad de servicio y lealtad del cliente en la Clínica Madre de Cristo –  
Trujillo – La Esperanza 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

**AUTOR**

Rodriguez del Águila, Roberto Daniel

**ASESORES**

Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia

Mg. García Gutti, Alan Enrique

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Marketing

**TRUJILLO – PERÚ**

**2016**

**Anexo 2: Cuestionario sobre calidad de servicio dirigido a los docentes pertenecientes a la ugel n° 2 la esperanza**

**Sexo:** M ( ) F ( )

**INSTRUCCIONES:** El cuestionario consta de 19 preguntas y cada una incluye cuatro alternativas de respuestas. Lea con atención cada una de las preguntas y las opciones de repuestas que le siguen. Para cada pregunta marque solo una respuesta con una equis (x) en el recuadro que considere que se aproxime más a su realidad.

- Si no ocurre nunca, marca la alternativa **NUNCA (1)**
- Si te ocurre raramente, marca la alternativa **CASI NUNCA (2)**
- Si ocurre pocas veces, marca la alternativa **A VECES (3)**
- Si ocurre muchas veces, marca la alternativa **CASI SIEMPRE (4)**
- Si ocurre continuamente, marca la alternativa **SIEMPRE (5)**

ITEMS	1	2	3	4	5
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
La UGEL cuenta con equipamiento moderno y materiales necesarios para su atención.					
Las instalaciones físicas de la UGEL son visualmente atractivas, con ambientes limpios y cómodos.					
La UGEL cuenta con empleados de buena presencia y dispuestos a orientar e informar.					
<b>FIABILIDAD</b>					
El personal de informes y admisión orientó y explico claramente los trámites a seguir para la atención solicitada.					
Los servicios requeridos se realizan en el horario programado.					
Las atenciones se realizan según la programación y respetando el orden de llegada.					
Los servicios requeridos se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad.					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
La atención en cada oficina es rápida.					
La atención para realizar trámites es rápida.					
La atención para entregar documentos es rápida.					
La atención en caja es rápida.					
<b>SEGURIDAD</b>					

La UGEL mostró seguridad respetando su privacidad a la hora de su atención.					
El personal de la UGEL realizó todos los procedimientos necesarios para lo que acudió.					
El motivo por el cual acudió a la UGEL fue solucionado y tuvo respuesta.					
El personal de la UGEL le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas acerca de su petición.					
<i>EMPATÍA</i>					
El personal de la UGEL lo escucho atentamente y lo trató con paciencia y respeto.					
El personal de la UGEL mostro interés por solucionar su problema y requerimientos.					
El personal de la UGEL explicó en un lenguaje simple y fácil de entender sobre el problema o consulta realizada.					
El personal de la UGEL explicó en lenguaje simple y de manera detallada en los procedimientos que debería realizar.					



### Anexo 3: Validación del instrumento

#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Ximena Alvarez Silva, titular del DNI. N° 18199843, de profesión Administradora, ejerciendo actualmente como Docente Universitaria, en la Institución Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación en \_\_\_\_\_.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			/	
Amplitud de contenido			/	
Redacción de los Ítems			/	
Claridad y precisión			/	
Pertinencia			/	

En Trujillo, a los 31 días del mes de octubre del 2017

Ximena Alvarez Silva  
Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

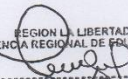
Yo, Jorge Luis Angulo Olano, titular del DNI N° 43197777, de profesión Administrador de Empresas, ejerciendo actualmente como Especialista Administrativo, en la Institución UGEL N° 02 - La Esperanza

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los docentes pertenecientes a la UGEL N° 02 del distrito de La Esperanza.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			/	
Amplitud de contenido				/
Redacción de los Ítems			/	
Claridad y precisión			/	
Pertinencia				/

En Trujillo, a los 30 días del mes de Octubre del 2017

REGION LIBERTAD  
GERENCIA REGIONAL DE EDUCACION  
  
Lic. Jorge Luis Angulo Olano  
ESPEC. ADMINISTRATIVO - PERSONAL  
UGEL N° 02 - La Esperanza

Firma

**MATRIZ DE VALIDACIÓN**

TITULO DE LA TESIS: PERCEPCION DE LOS DOCENTES SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA UGEL N° 02 DEL DISTRITO DE LA ESPERANZA, AÑO 2017

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				1	2	3	4	5	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
CALIDAD DE SERVICIO	Elementos Tangibles	Conservación del mobiliario	1) La UGEL cuenta con equipamiento moderno y materiales necesarios para su atención.																
		Distribución de los espacios	2) Las instalaciones físicas de la UGEL son visualmente atractivas, con ambientes limpios y cómodos.																
		Presencia y buena imagen	3) La UGEL cuenta con empleados de buena presencia y dispuestos a orientar e informar.																
	Fiabilidad	Información clara y precisa	4) El personal de informes y admisión orientó y explico claramente los trámites a seguir para la atención solicitada. 5) Las atenciones se realizan según la programación y respetando el orden de llegada.																
		Calidad del proceso documentario	6) Los servicios requeridos se realizan en el horario programado. 7) Los servicios requeridos se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad.																
	Capacidad de atención	Atención rápida	8) La atención para entregar documentos es rápida. 9) La atención para realizar trámites es rápida.																
		Atención según orden de	10) La atención en caja es rápida.																
		Disposición en resolver dudas	11) La atención en cada oficina es rápida.																
	Seguridad	Presentación adecuada de los requerimientos	12) El personal de la UGEL realizó todos los procedimientos necesarios para lo que acudió. 13) El personal de la UGEL le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas acerca de su petición.																
		Solución de problemas	14) El motivo por el cual acudió a la UGEL fue solucionado y tuvo respuesta.																

Empatía	Eficiencia en el servicio	15) La UGEL mostró seguridad respetando su privacidad a la hora de su atención.																		
	Paciencia y respeto por	16) El personal de la UGEL lo escucho atentamente y lo trató con paciencia y respeto.																		
	Comunicación asertiva	17) El personal de la UGEL explicó en un lenguaje simple y fácil de entender sobre el problema o consulta realizada. 18) El personal de la UGEL mostro interés por solucionar su problema y requerimientos.																		
	Muestra de interés por prestar servicio de calidad	19) El personal de la UGEL explicó en lenguaje simple y de manera detallada en los procedimientos que debería realizar.																		



**FIRMA DEL EVALUADOR**


**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
 Mg. Luz Alicia Baltodano Nontol  
 Directora Oficina de Investigación  
 FACEM

**Anexo 4: Matriz de consistencia**

<b>Título</b>	<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
Percepción de los docentes sobre la calidad de servicio de la UGEL N° 02 del distrito de La Esperanza, año 2018.	¿Cuál es la percepción de los docentes sobre la calidad de servicio de la UGEL N° 02 del distrito de La Esperanza, año 2018?	Objetivo general:  Determinar la percepción de los docentes sobre la calidad de servicio de la UGEL N° 02 del distrito de La Esperanza, año 2018.	Calidad de servicio	Resulta de comparar la satisfacción y expectativas del servicio y su efectividad (Parasuraman et al. 1988 citados en Feria et al., 2013, p.97)	Para la medición de la variable un cuestionario adaptado del modelo SERVQUAL propuesto por Parasuraman, et al., adaptado por De la Cruz (2016), empleado para medir la calidad del servicio.	Elementos tangibles	- Conservación del mobiliario - Distribución de los espacios - Presencia y buena imagen
		Objetivos específicos:  - Identificar la percepción de la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio de los docentes de la UGEL N° 02 del distrito de La Esperanza, año 2018. - Identificar la percepción de la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio de los docentes de la UGEL N° 02 del distrito de La Esperanza, año 2018.				Fiabilidad	- Información clara y precisa - Calidad del proceso documentario
						Capacidad de respuesta	- Atención rápida - Atención según orden de llegada - Disposición en resolver dudas
						Seguridad	- Presentación adecuada de los requerimientos - Limpieza y aseo

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar la percepción de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio de los docentes de la UGEL N° 02 del distrito de La Esperanza, año 2018.</li> <li>- Identificar la percepción de la dimensión seguridad de la calidad de servicio de los docentes de la UGEL N° 02 del distrito de La Esperanza, año 2018.</li> <li>- Identificar la percepción de la dimensión empatía de la calidad de servicio de los docentes de la UGEL N° 02 del distrito de La Esperanza, año 2018.</li> <li>- Proponer estrategias para mejorar la calidad de servicio de la UGEL N° 02 del distrito de La Esperanza, año 2018.</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficiencia en el servicio</li> </ul>
						Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Paciencia y respeto por usuarios</li> <li>- Comunicación asertiva.</li> <li>- Muestra de interés por prestar servicio de calidad</li> </ul>

Nota: Elaboración propia.

### Anexo 5: Alfa de Cronbach

	ÍTEMS																			VARIANZA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	DE LOS ÍTEMS
SUJ. 1	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	0.6495
SUJ. 2	3	2	4	4	4	2	1	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	0.5704
SUJ. 3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	0.4641
SUJ. 4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	0.4433
SUJ. 5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	0.6351
SUJ. 6	5	5	4	5	4	4	3	3	4	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	0.4933
SUJ. 7	3	2	4	4	4	2	1	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	0.7915
SUJ. 8	4	4	2	3	3	3	5	2	1	1	1	2	4	1	2	3	2	3	4	0.5143
SUJ. 9	4	3	4	3	3	5	4	2	1	1	2	2	3	4	4	4	4	4	3	0.6433
SUJ. 10	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	0.4414
SUJ. 11	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	0.8748
SUJ. 12	4	3	3	2	3	4	5	2	2	2	2	3	4	5	5	3	3	4	5	0.6786
SUJ. 13	3	2	4	4	4	2	1	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	0.7725
SUJ. 14	4	4	2	3	3	3	5	2	1	1	1	2	4	1	2	3	2	3	4	0.7014
SUJ. 15	3	2	4	4	4	2	1	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	0.6915
SUJ. 16	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	0.9011
SUJ. 17	3	2	4	4	4	2	1	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	0.6681
SUJ. 18	4	4	2	3	3	3	5	2	1	1	1	2	4	1	2	3	2	3	4	0.8328
SUJ. 19	3	2	4	4	4	2	1	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	0.5788
SUJ. 20	5	5	4	5	4	4	3	3	4	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	0.7596

Nota: Elaboración propia

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

K = N° de ítems

$\sum$

Vi = Sumatoria de Varianza de cada uno de los ítems

Vt = La varianza de la suma total

$$\alpha = 0.894$$

## **Anexo 6: Ficha técnica**

Nombre: Cuestionario sobre Calidad de Servicio SERVQUAL

Autores: Parasuraman, Zeithaml y Berry

Procedencia: Universidad de Miami.

País: Estados Unidos.

Año: 1991.

Versión: Español

Administración: Individual o colectiva.

Duración: 15 minutos.

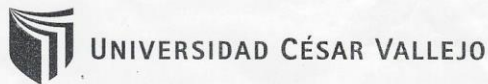
Objetivo: Medir la calidad de servicio.

Dimensiones: Contiene:

- Elementos tangibles.
- Fiabilidad.
- Capacidad de respuesta.
- Seguridad.
- Empatía.



## Anexo 7: Carta de permiso para investigación



Trujillo, 06 de abril de 2018

CARTA No.085-2018-FCE-UCV

Señora:  
DR. OLGA PARATRICIA GAMARRA CHIRINOS  
DIRECTOR  
UGEL N° 2 – LA ESPERANZA  
Presente.-




Es grato dirigirme a usted para saludarlo a nombre de la Universidad César Vallejo, y a la vez manifestarle que dentro de la programación silábica de las asignaturas de la Escuela de **ADMINISTRACIÓN**, se contempla la realización de visitas empresariales con fines de estudio.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que el estudiante ZALASAR SICCHA DIEGO ALONSO, pueda realizarle una visita de estudios y obtener la información necesaria para poder desarrollar su trabajo de investigación sobre "Percepción de los Docentes sobre la Calidad de Servicio de la UGEL N°02 del distrito de La Esperanza, año 2018"

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de la formación profesional de los estudiantes, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



MG. AUGUSTO LOPEZ PAREDES  
DECANO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CAMPUS TRUJILLO  
Av. Larco 1770.  
Tel.: (044) 485 000. Anx.: 7000.  
Fax: (044) 485 019.

fb/ucv.peru  
@ucv\_peru  
#saliradelante

## Anexo 8: Carta de autorización para investigación

GOBIERNO REGIONAL LA LIBERTAD		Gerencia Regional de Educación	Unidad de Gestión Educativa Local N° 02 La Esperanza	JUSTICIA SOCIAL CON INVERSIÓN
-------------------------------	---	--------------------------------	--	-------------------------------

**"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"**

La Esperanza, **19 ABR 2018**

**OFICIO N°301-2018-GRLL-GRSE-UGEL N° 02 L.E./AGA**

Señor:  
**AUGUSTO MANUEL LOPEZ PAREDES**  
Facultad de Ciencias Empresariales  
Universidad Cesar Vallejo  
Presente.-

**ASUNTO : Autorización para realización de trabajo de investigación**


**REFERENCIA: CARTA N° 085-2018-FCE-UCV; Exp. SISGEDO N° 4400576-3782364**

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente a nombre de la Unidad de Gestión Educativa Local N°02 La Esperanza, y a la vez de acuerdo al documento de la referencia, hacer de su conocimiento la Autorización para el Sr. Diego Alonso Zalasar Siccha, para realizar trabajo de investigación en las instalaciones de esta Unidad Ejecutora, y obtener la información necesaria para desarrollar su trabajo de investigación sobre "Percepción de los Docentes sobre la Calidad de Servicio de la UGEL N°02 La Esperanza.

Es cuanto se informa a Usted, y propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

  
REGION LA LIBERTAD  
GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN  
*Patricia Gamarra Chirinos*  
Dra. Olga Patricia Gamarra Chirinos  
Directora UGEL N° 02  
LA ESPERANZA



Cc.: Archivo  
OPGCH/EMZP/Rmt  
) Folios

---

**"Justicia Social con Inversión"**

SEDE UGEL: Av. Condorcanqui N° 2066 – 2072 – La Esperanza- Central Telefónica 22-9080  
Anexo UGEL: Bernardo O'higgins Cuadra 19 S/N – La Esperanza – Teléfono: 272832  
[www.ugel02laesperanza.gob.pe](http://www.ugel02laesperanza.gob.pe)

## Anexo 9: Constancia de recolección de datos



Gerencia Regional de  
Educación

Unidad de Gestión  
Educativa Local N° 02  
La Esperanza

JUSTICIA SOCIAL  
CON INVERSIÓN

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

La Esperanza, 15 JUN 2018

### CONSTANCIA DE RECOLECCION DE DATOS

#### EL QUE SUSCRIBE:

Jefe del área de Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local N°02 La Esperanza

#### HACE CONSTAR:

Que el Sr. Diego Alonso Zalaras Siccha, Identificado con DNI N°75972453, estudiante del X ciclo de la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, ha recolectado datos correspondientes al desarrollo de su trabajo de investigación en la Unidad de Gestión Educativa Local N°02 La Esperanza ubicada en Av. Condorcanqui N° 2066 – 2072 – La Esperanza.

Se expide el presente documento a petición del interesado.



REGION LA LIBERTAD  
GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN

Dr. María Zagarra Pereda  
JEFE DE ADMINISTRACIÓN  
UGEL 02 - LA ESPERANZA

Cc.: Archivo  
EMZPJ-AGA  
Rrr/Sec-Adm  
( ) Folios

**"Justicia Social con Inversión"**

SEDE UGEL: Av. Condorcanqui N° 2066 – 2072 – La Esperanza- Central Telefónica 22-9080

Anexo UGEL: Bernardo O'higgins Cuadra 19 S/N – La Esperanza – Teléfono: 272832

[www.ugel02laesperanza.gob.pe](http://www.ugel02laesperanza.gob.pe)

## Anexo 10: Medidas porcentuales de la calidad de servicio

Tabla 2.

*Percepción de los docentes sobre los Elementos Tangibles del servicio de la UGEL N° 02 – La Esperanza, 2018.*

Percepción del nivel	Docentes	
	f	%
Alto	267	83
Medio	54	17
Bajo	0	0
Total	321	100

*Nota: Encuesta aplicada a los docentes sobre la calidad de servicio.*

Tabla 3.

*Percepción de los docentes sobre la Fiabilidad del servicio de la UGEL N° 02 – La Esperanza, 2018.*

Percepción del nivel	Docentes	
	f	%
Alto	16	5
Medio	305	95
Bajo	0	0
Total	321	100

*Nota: Encuesta aplicada a los docentes sobre la calidad de servicio.*

Tabla 4.

*Percepción de los docentes sobre la Capacidad de respuesta del servicio de la UGEL N° 02 – La Esperanza, 2018.*

Percepción del nivel	Docentes	
	f	%
Alto	3	1
Medio	41	13
Bajo	277	86
Total	321	100

*Nota: Encuesta aplicada a los docentes sobre la calidad de servicio.*

Tabla 5.

*Percepción de los docentes sobre la Seguridad del servicio de la UGEL N° 02 – La Esperanza, 2018.*

Percepción del nivel	Docentes	
	f	%
Alto	6	2
Medio	315	98
Bajo	0	0
Total	321	100

*Nota: Encuesta aplicada a los docentes sobre la calidad de servicio.*

Tabla 6.

*Percepción de los docentes sobre la Empatía del servicio de la UGEL N° 02 – La Esperanza, 2018.*

Percepción del nivel	Docentes	
	f	%
Alto	3	1
Medio	55	17
Bajo	263	82
Total	321	100

*Nota: Encuesta aplicada a los docentes sobre la calidad de servicio.*



Tabla 7.

*Percepción de los docentes sobre la Calidad de servicio de la UGEL N° 02 – La Esperanza, 2018.*

Percepción del nivel	Docentes	
	f	%
Alto	4	1
Medio	317	99
Bajo	0	0
Total	321	100

*Nota: Encuesta aplicada a los docentes sobre la calidad de servicio.*