



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA
EDUCACIÓN

**Calidad de servicio según percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y
UGEL 07 San Borja. Perú – 2019.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Saldaña Usco, Gloria Maria (ORCID: 0000-0002-6057-0289)

ASESORA:

Mgr. Rivera Arellano, Edith Gissela (ORCID: 0000-0002-3712-5363)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mi familia: Jorge, Gádeli, Adrián y en especial a Okami.

Agradecimiento

Agradecer a la Mgtr. Gissela Rivera Arellano, asesora de tesis, por sus aportes, paciencia y persistencia en el desarrollo de mi investigación.

También agradezco a la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja por las facilidades brindadas.

Así también agradecer a la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo – Lima Este, por su apoyo durante mi período de formación.

PÁGINA DEL JURADO

Declaratoria de autenticidad

Declaratoria de autenticidad

Yo, Gloria María Saldaña Usco, estudiante de la Escuela de Posgrado del programa Maestría en Administración de la educación de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este; declaro que el trabajo de investigación titulado “Calidad de servicio según percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja. Perú – 2019, para la obtención del grado académico de Maestra en Administración de la Educación es de mi autoría

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos
- No he utilizado alguna otra fuente diferente de aquellas expresamente señaladas en esta investigación.
- Por consiguiente, este trabajo académico no ha sido presentado anteriormente, completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Asimismo, soy consciente que mi trabajo de investigación puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios o similitudes.
- Por último, de encontrarse algún uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determine el procedimiento disciplinario.

Lima, 10 de Agosto del 2019



Gloria María Saldaña Usco
DNI: 2574008

Índice

	Pág
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I Introducción	1
II Método	10
2.1. Tipo y diseño de investigación	10
2.2. Operacionalización	11
2.3. Población, muestra y muestreo	12
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	13
2.5. Procedimiento	15
2.6. Métodos de análisis de datos	15
2.7. Aspectos éticos	15
III. Resultados	16
IV. Discusión	25
V. Conclusiones	27
VI. Recomendaciones	28
Referencias	29

Anexos	33
Anexo 1: Matriz de consistencia	47
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	49
Anexo 3: Certificado de validación de los instrumentos	54
Anexo 4: Prueba de confiabilidad de los instrumentos	65
Anexo 5: Consentimiento informado	69
Anexo 6: Constancia de haber aplicado el instrumento	70
Anexo 7: Base de datos	71

Índice de tablas

	Pág
Tabla 1: Operacionalización de la variable Calidad de servicio	12
Tabla 2: Muestra de la UGEL Contumazá y la UGEL 07 San Borja, Perú 2019	13
Tabla 3: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento V1	14
Tabla 4: Confiabilidad del cuestionario calidad de servicio	15
Tabla 5: Nivel de significación de la calidad de servicio y sus dimensiones de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja. Perú – 2019	23

Índice de figuras

	Pág
Figura 1: Nivel porcentual comparativo de la calidad de servicio de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja	16
Figura 2: Nivel porcentual comparativo de la fiabilidad de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja	17
Figura 3: Nivel porcentual comparativo de la capacidad de respuesta en la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja	18
Figura 4: Nivel porcentual comparativo de la seguridad de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja	19
Figura 5: Nivel porcentual comparativo de la empatía de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja	20
Figura 6: Nivel porcentual comparativo de la tangibilidad de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja	21

Resumen

La presente investigación tuvo como finalidad determinar la Calidad de servicio según la percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja. Perú – 2019.

El diseño utilizado en esta investigación fue, no experimental de corte transversal, asimismo el tipo de estudio básico, descriptivo comparativo, enfoque cuantitativo. La muestra estaba compuesta por 153 empleados, de la UGEL Contumazá y 350 de la UGEL 07 San Borja, respectivamente. El instrumento utilizado fue un cuestionario basado en SERVQUAL con cinco dimensiones y 22 ítems, el cual paso por la validez y confiabilidad del juicio de expertos.

En cuanto a los resultados y valores inferenciales que se muestran en la comparación entre los niveles, la calidad de servicio y sus dimensiones, los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja, muestran que no existe diferencia en ambas Ugeles puesto que $p\text{-valor} > 0.05$ ($0.553 > 0.05$) implicando no rechazar la hipótesis nula; no existe diferencia en el nivel de calidad de servicio según percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja

Palabras clave: Calidad, fiabilidad, respuesta, seguridad, empatía.

Abstract

The purpose of the present investigation was to determine the quality of service according to the perception of the users of the UGEL Contumazá and UGEL 07 San Borja. Peru - 2019.

The design used in this investigation was, not experimental of cross section, it is also of the basic study type, descriptive comparative, quantitative approach. The sample consisted of 153 employees, from UGEL Contumazá and 350 UGEL 07 San Borja, respectively. The instrument used was a questionnaire based on SERVQUAL with five dimensions and 22 items, which went through the validity and reliability of expert judgment.

Regarding the results and inferential values shown in the comparison between the levels of quality of service and their dimensions of the users of the UGEL Contumazá and UGEL 07 San Borja, they show that there is no quality difference in both Ugeles since $p\text{-value} > 0.05$ ($0.553 > 0.05$) implying not rejecting the null hypothesis; there is no difference in the level of quality of service according to the perception of users of the UGEL Contumazá and UGEL 07 San Borja

Keywords: Quality, reliability, response, security, empathy.

I. Introducción

Un aspecto muy importante de una entidad u organización que brinda servicios es garantizar la calidad de estos y verlo reflejado en la satisfacción del usuario quien es, en realidad, la razón de ser y el fin de la entidad, dado que sin ellos no habría motivo de existir, es en ese sentido que la investigación que presentamos se orientó a evaluar la calidad de servicio de dos entidades encargadas del servicio a educadores principalmente.

Es sabido también que uno de los escenarios nacionales públicos más grandes lo conforman los docentes, quienes se encargan de atender la educación de los estudiantes del país, siendo expuestos de manera muy constante y agresiva a las críticas por la crisis educativa en la que estamos inmersos, descuidando los aspectos que tienen que ver con la vida del docente, desde la realidad remunerativa que es hartamente crítica hasta el trato que recibe en sus centro de labores o en las entidades que se utilizan para los trámites y gestiones correspondientes.

Es en esa medida que consideramos necesario llevar a cabo esta investigación en dos entidades de gestión educativa descentralizadas locales como son la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja, con la finalidad de poder tener una percepción de cómo se sienten atendidos cuando requieren un servicio relacionado directamente con la función que desempeñan, ver según su percepción como se sienten, esta inquietud surgió al notar que muchos docentes muestran su descontento por el servicio que les brinda el órgano respectivo, por lo que consideramos necesario comparar la percepción de los docentes de las dos Ugeles antes citadas, lo que nos permitirá determinar los resultados con mayor objetividad.

Para llevar a cabo la investigación se tuvo en cuenta cumplir los pasos estructurales de la tesis lo que significó revisar antecedentes temáticos internacionales como nacionales, así encontramos, entre los primeros a Salazar y Cabrera (2016) investigaron el *Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador*, investigación de tipo descriptivo, que usó un cuestionario de veintidós preguntas, se concluyó que hay diferencias considerables respecto al servicio que se brinda, y las percepciones de los usuarios, también que esta no tiene relación con la satisfacción general, así mismo las diferencias del esquema SERVQUAL fueron negativas en las dimensiones, sin embargo, tangibilidad originó más percepción, y capacidad de respuesta baja percepción en su promedio, esto confirmó que

los usuarios de la institución se sienten insatisfechos con la atención obtenida, por otro lado tenemos a Vera y Trujillo (2018) quienes investigaron *El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México*, quienes concluyeron que la atención médica y de medicamentos se comportan como factores impactantes como servicio, también se evaluaron como buen servicio a los empleados de laboratorios así como los aspectos tangibles, no siendo tan bien vistos los servicios del personal de enfermería, farmacia y recepcionistas.

Respecto a los antecedentes nacionales, tenemos a Sánchez (2018) investigó la *Gestión Educativa y la calidad del servicio educativo en el colegio "La Merced - Galois" UGEL Ventanilla 2017*, concluyendo que hay relación entre el servicio que brinda el colegio en mención y la gestión educativa, dado que ($r_s = 0,941$, $p = .000$), también Alvarado (2015) investigó sobre la *Percepción del servicio que se brinda en la Municipalidad de la Perla Callao, 2015*, concluyéndose con una percepción de satisfacción ciudadana del servicio del 94% de lo tangible, del nivel de confiabilidad el 65%, seguridad el 65% y en responsabilidad el 65%, pudiendo entender que la insatisfacción es menor 20% a la satisfacción 80% sobre la calidad en el servicio recibido y finalmente Torres (2016) investigó sobre *el servicio percibido en la UGEL 02 – San Martín de Porres - 2015*. Concluyendo así: 25,61% de los clientes asumen el servicio brindado en un nivel alto, sin embargo el 50,13% lo asume medianamente y el 24,26% indica un bajo nivel.

La investigación se sustenta en teorías y autores diversos, quienes han definido la calidad como en el caso de Contreras (2011) para quien "Sus percepciones son reconocidas como aspectos fundamentales que explican conductas del consumidor" dicho esto podemos decir que se logra reconocer tres elementos globales en la satisfacción, los que son primera instancia una respuesta ya sea basada en una emoción, intelecto o de conducta, la respuesta se encuadra en una apariencia determinada y por último encontramos a la respuesta que se da en un instante en peculiar, asimismo, Contreras (2011) cita a Bernal (2010) para quienes "La calidad ha sido definida de diversas formas", entre las cuales podemos mencionar a la concordancia con las determinaciones, concordancia con los requerimientos que se exigen, la actitud para el empleo del producto; por otro lado, Moreno (2012), Gallardo (2017) señalaron que la calidad "Es una función de la discrepancia entre las expectativas de los usuarios conocida como SERVQUAL" esto con respecto a la atención que se percibe y sus apreciaciones

acerca de la atención que aquellos perciben de la entidad, también Vera (2018) menciona que la calidad "dentro del servicio se dificulta formular y evaluar la calidad de un producto " con esto se refiere a que no es fácil medir los intangibles y lo heterogéneos que son las atenciones. Ya que según algunos relatos la calidad empieza a cobrar importancia en la década de los ochenta, esto debido a que diferentes autores se plantearon conceptos e iniciaron la propuesta para calcular su nivel de impacto, y concluyeron que la calidad de servicio se mide partiendo de la percepción de los clientes. También podemos anotar que para tener una calidad real en la educación, es importante renovar la gestión de calidad constantemente, utilizando como retroalimentación la satisfacción de los usuarios logrando así, un desempeño y excelencia considerable (Sârbu, Ilie, Enache, y Dumitriu, 2009)

Respecto a la calidad también Requena y Serrano (2007) nos dicen que "no se define fácilmente por ser una apreciación subjetiva, pero se puede decir que es la percepción que el cliente posee del mismo", esto quiere decir que es una sujeción de la mente por parte del cliente que acepta y aprueba el producto o la atención definida, esto hasta que se necesite de nuevos requerimientos. Por último Redhead (2013), nos manifiesta su punto de vista acerca de la calidad, por ende dice que ésta "Incluye la totalidad de fases que interviene en la prestación de servicio, poniendo en juego todos los recursos necesarios para prevenir errores e involucrando a todo el personal" es decir las correlaciones entre los integrantes que la conforman ya sean aquellos que pertenecen de manera directa como indirecta, siendo los últimos los que sólo se relacionan cuando tienen necesidad del producto o servicio que ésta otorgue.

Según Kotler (2007), el control está vinculado a la calidad en tanto es una de las funciones de gestión. En este contexto, se refiere al proceso de análisis y acción correctiva. Cuando controla, básicamente está monitoreando si está recibiendo un resultado esperado de un proceso (o durante el mismo) o si el resultado se desvía de la expectativa. Si hay una desviación, toma medidas correctivas para garantizar que se produzcan los resultados esperados (p. 1), por otro lado Zeithaml (2003) sostuvo que el control es una de las funciones de gestión. En este contexto, se refiere al proceso de análisis y acción correctiva. Cuando controla, básicamente está monitoreando si está recibiendo un resultado esperado de un proceso (o durante el mismo) o si el resultado se

desvía de la expectativa. Si hay una desviación, toma medidas correctivas para garantizar que se produzcan los resultados esperados. (p. 83)

Sin embargo para Alamgir and Shamsuddoha (2004), la calidad del servicio es una apreciación del cliente acerca de qué tan bien un servicio cumple o supera sus expectativas, en la misma dirección Ghobadian y otros (2004) sostuvieron que la calidad en una organización de servicio es una medida que evalúa el servicio entregado al cliente. En la mayoría de los servicios que se brindan al cliente, él está presente en el proceso de entrega. Es así que la percepción de la calidad no está influenciada únicamente por el "resultado del servicio" sino también por el "proceso" (p. 7)

Por otro lado Enizan (2011) manifestó que servicio son las actividades y beneficios que una organización particular proporciona a otra y se puede describir como un subproducto de un producto. También se refiere a las actividades que los individuos o grupos proveen para su organización de beneficio a otra organización. La percepción de los clientes del servicio depende de la calidad que se brinda, consideró al servicio como el negocio, transacciones que tienen lugar entre un donante (proveedor de servicios) y el receptor. (Cliente) para producir un resultado que satisfaga al cliente. (p. 30); en ese orden un servicio es una actividad o una serie de acciones de origen medianamente intangibles que no necesariamente se dan entre los empleados que brindan el servicio y los clientes. Los sistemas de quien provee el servicio permiten dar solución a los problemas del cliente. (Gronros, 1990, p. 21), por lo que Szmigin (1993) señaló que la calidad del servicio se puede clasificar en servicio real, servicio perceptual y servicio de resultados. El servicio real es el que los clientes obtienen del negocio. El servicio perceptual es la manera en que los proveedores entregan el servicio. La calidad del resultado es evaluar si los servicios cumplen con las expectativas de los usuarios. (p.32)

Para poder desarrollar la variable **calidad de servicio**, se ha tenido en cuenta los elementos propuestos por Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993), siendo la **primera dimensión: la Fiabilidad (RY)**, que viene a ser la habilidad para prestar un servicio prometido con error cero, según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993, p. 29) es la capacidad para desarrollar la atención media de manera confiable y con cuidado, Requena y Serrano (2010, p.26) alude que la fiabilidad es la habilidad de atender a las necesidades brindando un servicio de manera confiable y óptima, opinando Carrasco (2015, p.13), que la fiabilidad se encuentra determinada como la capacidad que posee el centro de salud

para realizar la prestación brindada de forma confiable y con cuidado. Finalmente para Redhead (2013) la fiabilidad es “la capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa”, es decir, contando con una acepción incrementada, la fiabilidad permite que la entidad cumpla su palabra sobre la concesión, la asistencia de la prestación, la resolución de problemáticas y el importe, creando confianza con mayor credibilidad en la prestación del servicio que se brinda a los usuarios. La condición de fiabilidad, es la posibilidad del afable movimiento de un objeto, es a su vez la creencia, verdad y valores en la prestación de un objeto, lo determina como la habilidad que un producto ejecute su articulación de la forma planteada desarrollando así una prestación sincera y de calidad.

La fiabilidad a su vez viene a ser la forma en que se entrega el servicio, es decir, la facultad de entregar la prestación prometido de manera concisa y coherente. (Zeithaml 2003, p. 2), así también para Saleh (2016) consiste en la confiabilidad dimensión de la calidad del servicio alude a la forma de cómo la compañía está realizando y completando el servicio, la calidad y la precisión prometidos dentro de los requisitos establecidos entre la empresa y el cliente. (p. 3), por otro lado podemos indicar que la fiabilidad es la facultad de proporcionar la prestación prometida a tiempo, con precisión y de manera confiable (Ghobadian y otros 2004)

La **capacidad de respuesta** o rapidez (R) viene a ser la **segunda dimensión**, consistente en la aspiración de ayudar y satisfacer las necesidades de los usuarios de manera rápida y eficiente con la finalidad de cumplir sus expectativas. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) llamada la habilidad de respuesta, que es más que la distribución de auxiliar a los consumidores y abastecerlos de una prestación inmediata, a su vez Requena y Serrano (2010) nos dice que, es la intención de apoyar a los consumidores y de atender la prestación inmediata. Por último Carballo y otros (2016) sobre la capacidad de respuesta, nos dice que ésta alude a la inmediatez que se otorga la prestación a los usuarios.

La capacidad de respuesta es la disponibilidad en apoyar a los clientes, responder a sus consultas y también brindarles un servicio rápido. (Zeithaml 2003), y para Saleh (2016), la capacidad de respuesta se enlaza con la aptitud de la empresa para apoyar a sus clientes y proporcionarles un servicio bueno, de calidad y rápido. Esta es también una dimensión muy importante, porque cada cliente se siente más valorado si obtiene la mejor

calidad posible en el servicio. También significa que los empleados de una organización de servicio están listos para ayudar a los clientes y responder a sus demandas, así como para notificar a los clientes cuándo se proporcionará el servicio y luego brindarles un servicio rápido. (p. 4), también entendemos que la capacidad de respuesta es tratar con eficacia las quejas y la rapidez de los Servicio (Ghobadian y otros 2004, p. 9)

Al respecto la **tercera dimensión, es la seguridad o garantía (A)**, radica en la información de la prestación del servicio, gentileza de los empleados y la pericia para transmitir seguridad al usuario. Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, p. 29) se refieren a la confianza que se encuentra enlazada al entendimiento, comprensión y capacidades que se muestran por los trabajadores, también Requena y Serrano (2010) refieren que la comprensión y amabilidad de los trabajadores hacia el usuario para suscitar seguridad muestra garantía en el servicio. Por último, Caldach (2014) considera que la seguridad relaciona el servicio con la capacidad de los empleados para generar confianza en los usuarios.

También se la entiende como la comprensión y cortesía del personal y la capacidad para inspirar confianza. (Zeithaml 2003, p. 2), y para Saleh (2016), la garantía se refiere a las habilidades y capacidades de los empleados, y si estas habilidades y capacidades obtienen la confianza de los clientes. Si los clientes se sienten cómodos con los empleados de la compañía, esto indica que los clientes volverán a hacer más negocios con la compañía. La garantía también incluye las siguientes características, como competencia, cortesía, comunicación efectiva y actitud general que sirven al cliente de manera efectiva y eficiente. (p. 3), así se sabe que la seguridad es la libertad frente al peligro, el riesgo y la duda. Implica seguridad física, financiera (Ghobadian y otros 2004, p. 10)

La **cuarta dimensión referida a la Empatía (E)**, está determinada por el interés individual para cada consumidor, relación resistente entre dos individuos, por lo que “se hace esencial para entender lo que quiere decirnos la otra persona” pues se considera como una capacidad para deducir el pensar y anhelos de otros. Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993, p. 29) es la atención particular que brindan las entidades a sus clientes, también, Requena y Serrano (2010, p.26) aluden a que la empatía es la habilidad de otorgarle a los consumidores interés particular y con cuidado. Por último Caldach (2014, p.13) sobre la empatía nos menciona que se encuentra enlazado con el trato particular que los consumidores reciben de parte de los empleados.

La empatía útil, atiende los requisitos de los usuarios y la firma brinda atención personalizada a sus clientes con compasión. (Zeithaml 2003, p. 2), para Saleh (2016), se refiere a cómo la empresa se preocupa y brinda atención individualizada a sus clientes, para que se sientan más valorados y especiales. Incluye acceso, comunicación y comprensión de las necesidades del cliente. Se preocupa por brindar atención individual. En esta dimensión, la organización entiende los problemas de los clientes y los resultados a su favor, así como la atención personalizada y empática. (p.5)

La empatía se basa en la cooperación orquestada de percepción, atención y afecto en el contexto de la intersubjetiva comunión, y se refiere a la percepción inmediata, la comprensión intuitiva y la participación simultánea en la experiencia intencional, de atención y emoción de otra persona, la capacidad de empatía se apoya, como un proceso continuo en la constante comunión intersubjetiva. (Hatzinikolaou, 2013, p. 3), para Hayton (2013), viene a ser la capacidad de imaginar cómo se siente otro individuo separado en una situación particular. Está formado por la intuición, que es un conocimiento agudo de una amplia variedad de señales diferentes emitidas por la otra persona, incluidas las feromonas. La empatía es una conjetura calculada, (que uno puede conocer los sentimientos de otro) hecha sobre la base de la información existente. (p5)

Los elementos tangibles corresponden a la quinta y última dimensión que vienen a ser aspectos de las instauraciones como equipamiento, trabajadores y recursos de comunicaciones, por otro lado Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993, p.29) determinaron que los elementos tangibles son las instauraciones físicas, la indumentaria, los trabajadores y los recursos de correspondencia que permiten conducir a una atención, según Requena y Serrano (2010 p.26) aluden que los requerimientos físicos son la apariencia de los requerimientos de recursos, indumentaria, trabajadores y recursos de comunicado con los que cuenta la entidad. Por ultimo Carrasco (2015, p.13), los aspectos físicos, aluden al aspecto tangible de las instauraciones, equipamiento y recursos. Se lo puede ver también como la forma en que se entrega el servicio, es decir, la forma de entregar el servicio prometido de manera específica y coherente. (Zeithaml 2003, p. 2), según Saleh (2016), Se refiere a la aparición de factores físicos, como el equipo, las instalaciones utilizadas por una empresa de servicios, así como a la aparición de los empleados del servicio. Los tangibles se relacionan con las señales físicas que son una parte componente del proceso de entrega del servicio. (p. 2) para Ghobadian y otros (2004), los elementos tangibles incluyen el estado de facilitar los bienes; condición física

de la edificios y el medio ambiente; aparición de personal; y estado del equipo. Los materiales tangibles son más importantes en los servicios de alto contacto. (p 10)

La Tangibilidad "se refiere también a las propiedades físicas del producto y al grado en que se puede ver, sentir, escuchar, probar o fundir" (Rowley 2006. p. 25), por otro lado son los aspectos que proporcionan beneficios utilitarios y se reconocen a través de los sentidos en un entorno físico y pueden indicar más directamente las respuestas afectivas de los clientes. (Wakefield and Blodgett, 1999, p. 6)

En el trabajo con la finalidad de orientar la investigación se formuló algunas preguntas, siendo la general ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio según percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja Perú – 2019? Y las específicas, que son cinco, ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad según la percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja Perú – 2019?

Para motivar la intención del trabajo se esbozaron hipótesis, teniendo como base de la hipótesis general, que existe diferencia en el nivel de calidad de servicio según percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja – 2019, siendo las específicas: Existe diferencia en el nivel de calidad de servicio en fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad según la percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07- San Borja Perú – 2019.

De igual forma encontramos la redacción de los objetivos , con sentido y orientados al propósito de la investigación , siendo el general : Determinar el nivel de calidad de servicio según percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja Perú – 2019, siendo los específicos : Determinar el nivel de calidad de servicio en fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad según la percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja Perú – 2019

El desarrollo del trabajo de investigación se justificó teóricamente realizando progresivamente estudios sobre la variable calidad de servicio y para ello fue necesario revisar teorías y definiciones de diferentes autores lo que nos permitirá una mejor comprensión de dicha realidad, por otro lado se tiene la justificación práctica en la medida que la investigación se hace necesaria y de utilidad principalmente para los lugares donde se lleva a cabo y finalmente la justificación metodológica en razón de la aplicación de métodos y técnicas propias del tipo de investigación realizada que servirán para estudios similares posteriores.

II Método

2.1 Tipo y Diseño de investigación

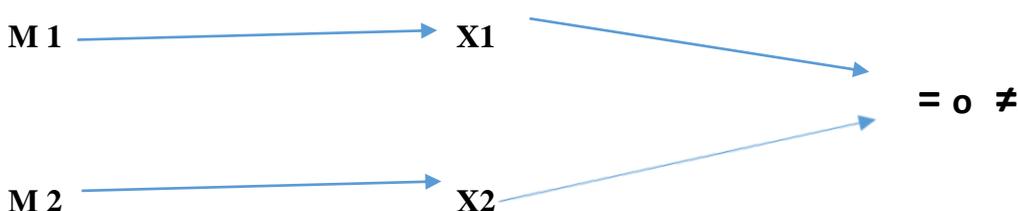
Método hipotético deductivo: Contrasta las hipótesis para pluralizar resultados. Es así que se integran los conocimientos de forma inductiva y deductiva para adquirirlos de manera teórica y aplicable. (Sánchez, Reyes & Mejía, 2018)

Por el enfoque, se considera cuantitativa, en la medida que utiliza como método la estadística para procesar la información, que será presentada en figuras y tablas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Tipo de investigación, se considera básica, según Sánchez y Reyes (2015) porque la investigación nos lleva a reconocer nuevos conocimientos en diferentes escenarios sin utilidad directa, es así que se generan nuevos conocimientos teóricos sobre el sector que se investiga (p.37)

Nivel, descriptivo comparativo: Walliman (2011) Este diseño compara situaciones semejantes pasadas y presentes o diferentes, especialmente cuando el investigador no tiene control sobre los eventos. Calduch. (2014) este método permite diferenciar las realidades. Por lo tanto, da a conocer las similitudes, como las diferencias.

Esquema



Diseño, no experimental: Porque no se altera la indagación de la variable como actividad del investigador y permite observar contextualmente la realidad. (Hernández y Mendoza 2018)

VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

Una variable es la propiedad o símbolo que adquiere diferentes valores, fluctúan, varían y se pueden medir y observar, al relacionarse unas con otras adquieren el valor científico (Kerlinger, 1986, y Hernández y Mendoza, 2018)

Variable 1: Calidad de servicio

Según el planteamiento de Moreno (2012), Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) definen la calidad de servicio como el producto de constatar una disparidad entre la expectativa y la percepción que tiene un usuario de los servicios que se le brinda, este paradigma fue establecido por el modelo SERVQUAL cuyas siglas en inglés significan “Modelo de la Calidad del Servicio”.

2.2 Operacionalización

Según Hernández y Mendoza (2018), se realiza cuando un observador capta sensorialmente la realidad en base a supuestos teóricos, con distintas extensiones conceptuales y sigue procedimientos que se expresan en actividades ,para Bernal (2010) se basa en deducir desde la variable hasta los indicadores, así como en interpretar los conceptos hipotéticos a unidades de medición, no obstante Carballo y Guelmes (2016) demostraron que es un procedimiento que va desde lo abstracto a lo concreto, haciendo referencia a factores como la lógica y el conocimiento, tan valiosos y necesarios para adquirir conocimiento de los aspectos teóricos así como para planificar las dimensiones de la variable y sus indicadores.

Tabla 1
Operacionalización variable: Calidad de servicio

Variable	dimensiones	indicadores	items	escala	nivel y rango
Calidad de servicio	Fiabilidad	- Trato amable confiables.	1,2,3, 4,5		Buena (20-25)
		- Diagnósticos seguros Tranquilidad en la permanencia			Regular (13-19) Mala (5-12)
	Capacidad de respuesta	- Rápida entrega de productos.	6,7,8,9		Buena (15-20)
		- Rápida atención al usuario. Comunicación oportuna			Regular (10-14) Mala (4-9)
	Seguridad	- Confianza	10,11, 12,13	Casi siempre 4 A veces 3 Casi nunca 2 Nunca 1	Buena (15-20)
		- Comodidad Trato justo			Regular (10-14) Mala (4-9)
Empatía	- amigable. Atención permanente. Comunicación amplia y segura	14,15, 16,17, 18		Buena (20-25) Regular (13-19) Mala (5-12)	
Elementos Tangibles	- Instalaciones físicas. Ambientes amoblados Áreas despejadas.	19,20, 21,22		Buena (15-20) Regular (10-14) Mala (4-9)	

Tomado de *Parasuramán, Zeithaml y Berry (1993)*

2.3 Población, muestra y muestreo

La población para Hernández y Mendoza (2018) totalidad de miembros o elementos con rasgos comunes.

La presente investigación utilizó con una población conformada por los usuarios docentes de la UGEL Contumazá en un número de 936 y UGEL 07 San Borja en un número de 3794.

La Muestra según Hernández y Mendoza (2018) conjunto proporcional del total de personas, delimitado, definido y representativo que aportan información, en una investigación cuantitativa.

Tabla 2

Muestra de la UGEL Contumazá y la UGEL 07 San Borja, Perú 2019

UGEL	N° Docentes encuestados
Contumazá	153
07 San Borja	350

El muestreo se realizó de forma intencionada al criterio e interés de la investigadora siendo no probabilístico, considerando a los docentes encuestados entre el 16 de Junio al 16 de Julio del 2019. Según Hernández y Mendoza (2018) (2014) este tipo de muestreo:

Es un procedimiento de selección orientado por la particularidad de la investigación y obedece a la decisión del indagador o de un grupo de ellos, más que por un criterio de probabilidad o generalización. Se utiliza en varias investigaciones cualitativas y cuantitativas” (p. 199)

24 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Encuesta. Aplicación del instrumento, mecanismo más empleado. Bernal (2010)

Instrumento: Cuestionario. Formato de ítems que tiene como objetivo el recojo de datos de los sujetos. Bernal (2010)

Ficha técnica del Instrumento que mide la calidad de servicio.

Nombre: Escala de Calidad de servicio

Autora: Gloria María Saldaña Usco

Propósito: Evaluar la calidad de servicio según percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja.

Administración: Individual y/o colectiva

Procedencia: Lima - Perú

Forma: Completa

Tiempo: Aplicación de 30 minutos.

Usuarios: Maestros que laboran en las UGELES mencionadas.

Corrección: Manual con el uso de claves de respuestas

Estructura: La variable calidad de servicio considera cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y tangibilidad.

Significación: El cuestionario evalúa cinco dimensiones mediante 22 ítems en función a cinco valores utilizados en las estrategias: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Validez

Según el autor Hernández y Mendoza (2018) consisten en el grado que se tiene al medir una variable.

Tabla 3

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento VI

Experto	Grado	Suficiencia	Aplicabilidad
Experto 1	Magister	SI	Aplicable
Experto 2	Magíster	SI	Aplicable

Confiabilidad

Para el autor Hernández y Mendoza (2018) generación para la igualdad de resultados, a partir de una aplicación repetida al mismo individuo

Tabla 4

Cofiabilidad del cuestionario calidad de servicio

Cuestionario	Alfa de Crombach	Nro. elementos
Calidad de servicio San Borja	0,958	22
Calidad de servicio Contumazá	0,918	22

2.5 Procedimiento

Se inició aplicando los instrumentos validados por expertos, quienes dieron su opinión de aplicabilidad así como fiabilidad realizada con el Alpha de Crombach. El instrumento se aplicó en dos sedes: A 153 usuarios docentes de la UGEL Contumazá y 350 de la UGEL 07 entre el 16 de Junio y el 16 de Julio del 2019. En la UGEL Contumazá se aplicó el instrumento de manera voluntaria y aleatoria a los usuarios asistentes a la mesa de partes entre las 10:00 am y 10:30 am, previa orientación sobre el objetivo de la investigación. En la UGEL 07- San Borja se aplicó el instrumento de manera voluntaria y aleatoria a los usuarios asistentes a la plataforma de atención entre las 10:00 am y 10:30 am, previa orientación sobre el objetivo de la investigación.

2.6 Métodos de análisis de datos

Se empleó el método hipotético deductivo para el análisis de datos , pues fue necesario contrastar las hipótesis y ver su generalización, con respecto al logro de los resultados se utilizó la estadística descriptiva comparativa expresada en tablas y figuras, se reconoció al estadístico de rango no paramétrico de U Man Whitney , pues es el instrumento que presenta escala de medición ordinal y compara el nivel calidad de servicio en las dos unidades de gestión educativa local , tomando en cuenta el nivel de significación de prueba de $\alpha = 0.05$ frente al valor de significación estadística de p_valor.

2.7 Aspectos éticos

La investigación cuidó los aspectos éticos como la veracidad de los datos la confidencialidad de los participantes, la seriedad en el manejo teórico y la originalidad de las citas en el desarrollo de la tesis.

III Resultados

3.1 Estadística descriptiva de la calidad de servicio

Seguidamente, presentamos los resultados descriptivos de la calidad de servicio según percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja Perú – 2019; donde se observan los diagramas generales y sus componentes.

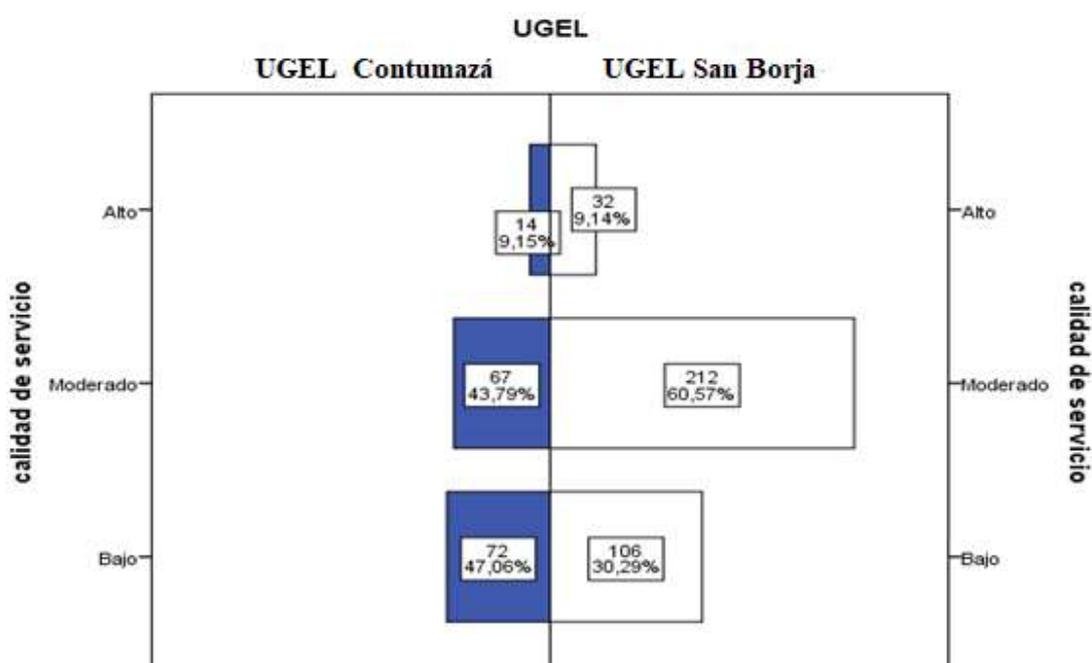


Figura 1. Nivel porcentual comparativo de la calidad de servicio de la UGEL Contumazá y UGEL 07- San Borja.

Respecto a los resultados descriptivos que se aprecian en la figura, se puede precisar comparativamente el nivel de calidad de servicio, observando que en la UGEL 07- San Borja existe un nivel alto 9.14 %, moderado 60.57% y bajo 30,29%, mientras que en la UGEL Contumazá el 9.15% refiere un nivel alto, nivel moderado 43,79% y bajo 47.06%, pudiendo apreciar según el comportamiento del diagrama que el nivel de calidad de servicio en UGEL Contumazá es relativamente más alto que el nivel de calidad de servicio en la UGEL 07 San Borja

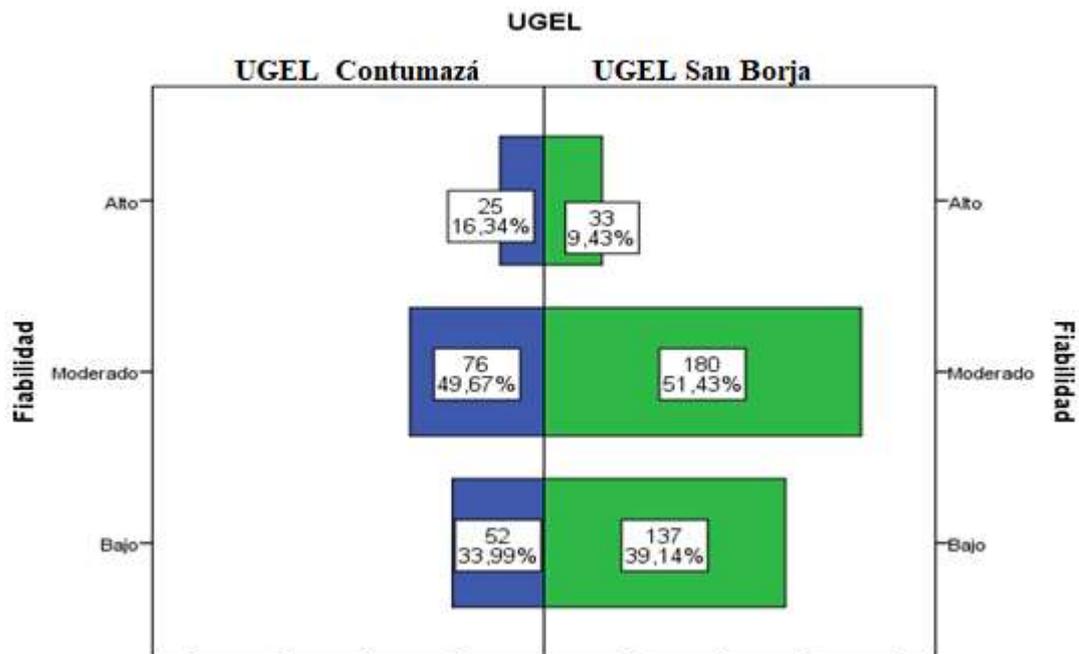


Figura 2. Nivel porcentual comparativo de la fiabilidad de la UGEL Contumazá y UGEL 07 - San Borja.

Respecto a los resultados descriptivos que se presentan en el gráfico, pueden precisarse comparativamente el nivel de calidad de servicio, en su dimensión fiabilidad, apreciándose que en la UGEL 07- San Borja el nivel alto es de 9.43 %, moderado 51.43% y bajo 39,14%, en tanto que en la UGEL Contumazá el 16.34% refiere a un nivel alto, nivel moderado 49.67% y bajo 33.99%, según se observa en el diagrama se concluye la diferencia que existe entre el nivel de calidad de servicio respecto a la fiabilidad en la UGEL 07 San Borja en relación a la UGEL Contumazá.

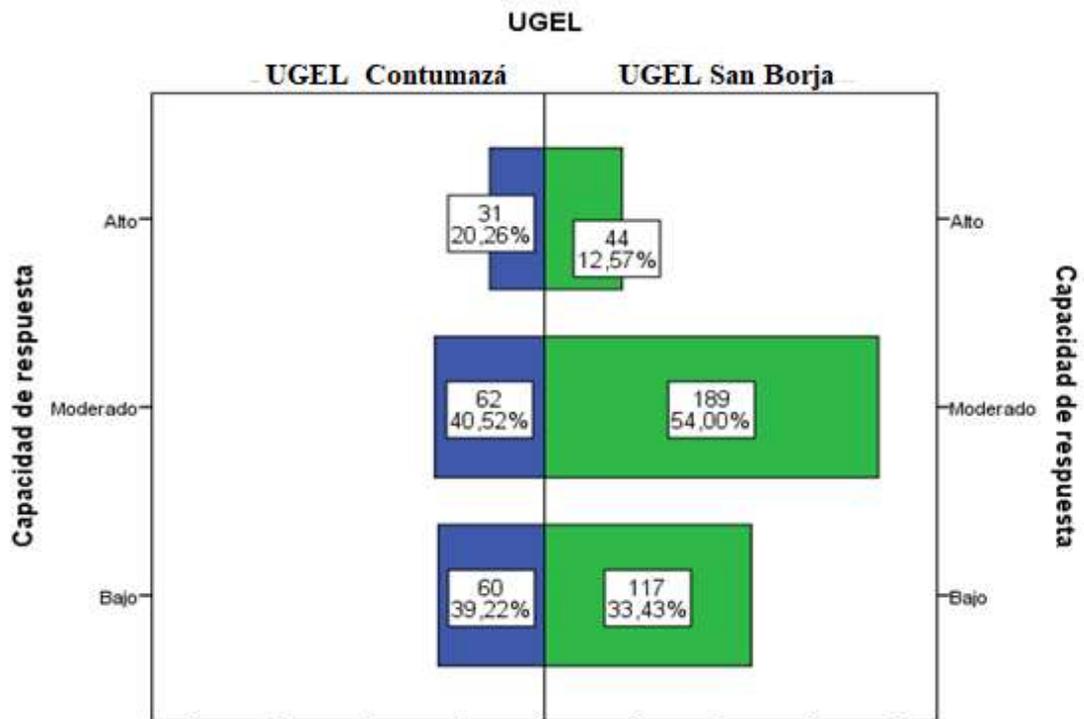


Figura 3. Nivel porcentual comparativo de la capacidad de respuesta en la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja

En los resultados descriptivos observados en el diagrama , se puede precisar comparativamente el nivel de calidad de servicio , en su dimensión capacidad de respuesta, apreciándose que en la UGEL 07 San Borja el nivel alto es de 12.57 %, moderado 54.00% y bajo 33,43%, respecto a la UGEL Contumazá , donde el 20.26% refiere a un nivel alto, nivel moderado 40.52% y bajo 39.22%, según se aprecia en la figura, se concluye que hay diferencia en el nivel de calidad de servicio en la capacidad de respuesta en la UGEL07 San Borja respecto a la UGEL Contumazá.

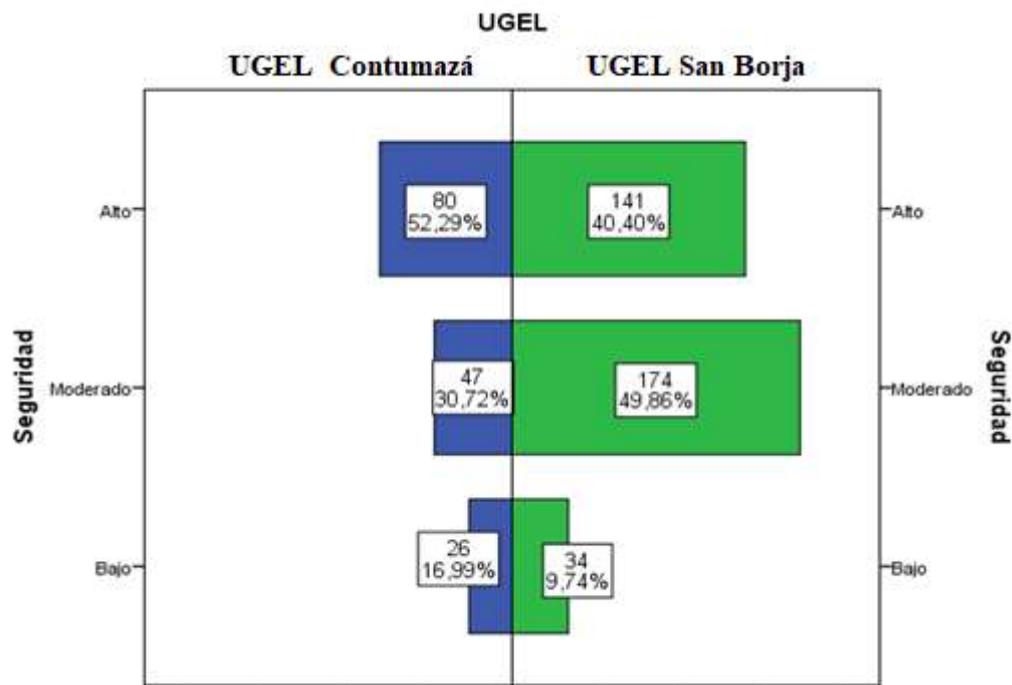


Figura 4. Nivel porcentual comparativo de la seguridad de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja.

Respecto a los resultados descriptivos que se aprecian en el gráfico, se puede precisar comparativamente el nivel de calidad de servicio, en su dimensión seguridad, apreciándose que en la UGEL 07 - San Borja el nivel alto es de 40.40 %, moderado 49.86% y bajo 9,74%, respecto a la UGEL Contumazá, donde el 52.29% refiere a un nivel alto, nivel moderado 30.72% y bajo 16.99%, según se observa en la figura se concluye que hay diferencia en el nivel de calidad de servicio en seguridad en la UGEL07 San Borja respecto de la UGEL Contumazá.

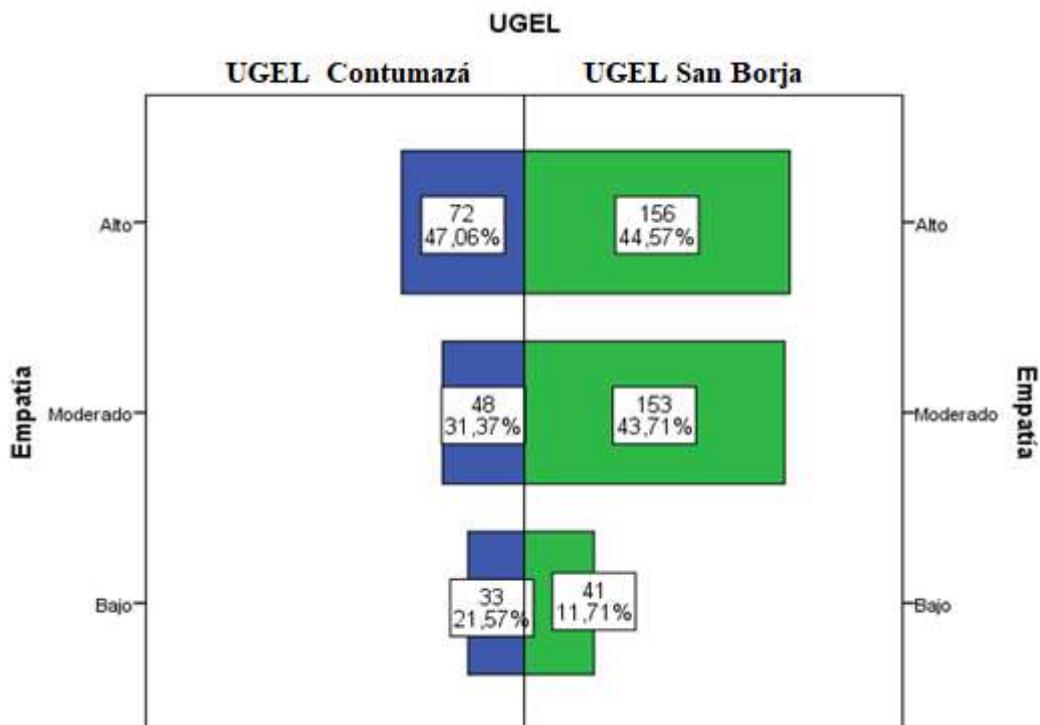


Figura 5. Nivel porcentual comparativo de la empatía de la UGEL Contumazá y UGEL 07 -San Borja

Respecto a los resultados descriptivos que se aprecian en el gráfico, se puede precisar comparativamente el nivel de calidad de servicio en su dimensión empatía, apreciándose que en la UGEL 07 San Borja el nivel alto es de 44.57 %, moderado 43.71% y bajo 11,71%, respecto a la UGEL Contumazá el 47.06% refiere a un nivel alto, nivel moderado 31.37% y bajo 21.57%, según se observa en el diagrama se concluye que hay diferencia en el nivel de calidad de servicio en empatía en la UGEL 07 San Borja respecto a la UGEL Contumazá.

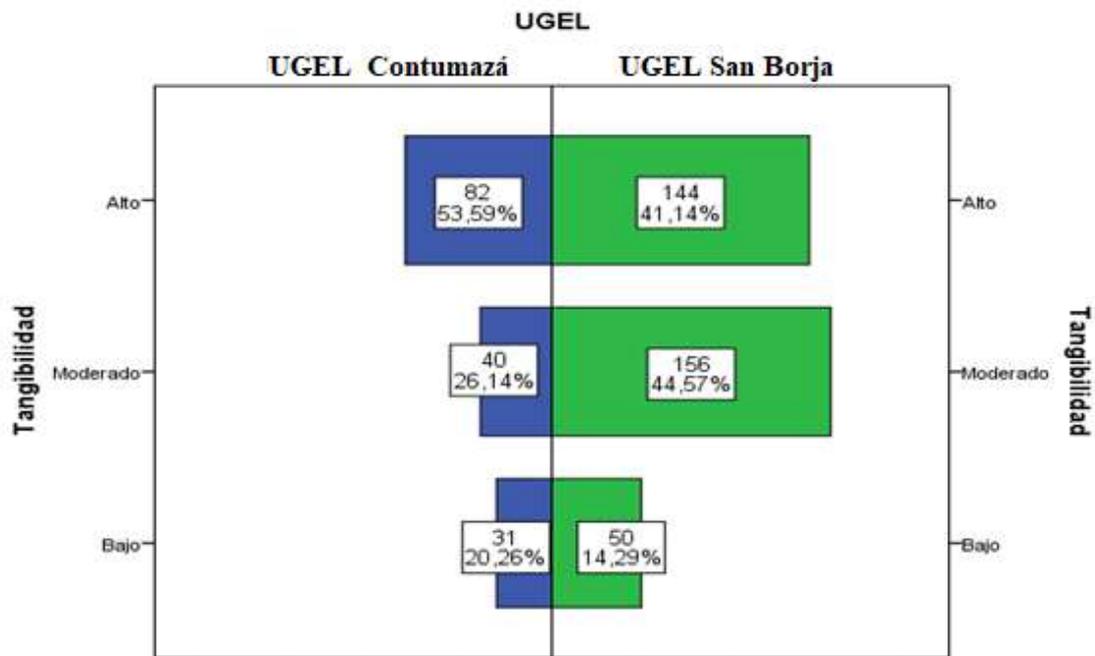


Figura 6: Nivel porcentual comparativo de la tangibilidad de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja

Respecto a los resultados descriptivos que se observan en el diagrama, se puede precisar comparativamente el nivel de calidad de servicio en su dimensión tangibilidad, apreciándose que en la UGEL 07- San Borja el nivel alto es de 41.14 %, moderado 44.57% y bajo 14,29 %, respecto a la UGEL Contumazá el 53.59 % refiere a un nivel alto, nivel moderado 26.14% y bajo 20.26%, según se aprecia en la figura se concluye que hay diferencia en el nivel de calidad de servicio en tangibilidad de la UGEL 07 San Borja respecto a la UGEL Contumazá.

3.2 Resultados inferenciales obtenidos en la investigación

En el desarrollo y comparación estadística de las percepciones de la calidad de servicio en ambas UGELES se aplicaron estadísticos no paramétricos es por ello que las escalas de medición presentan etiquetas determinadas por los índices valorativos del instrumento, permitiendo comparar entre 2 muestras independientes debido a la particularidad de cada UGEL.

Nivel de significación de prueba: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: La escala del instrumento representa la medición ordinal y al comparar el nivel de percepción de los usuarios en ambas unidades de gestión educativa local se asumió al estadístico de rangos no paramétricos de U Man Whitney, considerando el nivel de significación de prueba $\alpha = 0.05$ frente al valor de significación estadística de p_valor

Decisión: Considerando la comparación en la relación que existe entre:

$p_valor < \alpha = 0.05$; implica rechazo de la hipótesis nula.

$p_valor > \alpha = 0.05$; implica no rechazo de la hipótesis nula.

Planteamiento de las hipótesis estadísticas

Hipótesis General:

Existe diferencia en el nivel de calidad de servicio según percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07- San Borja. Perú – 2019

Hipótesis específicas

Existe diferencia en el nivel de calidad de servicio en fiabilidad según la percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07- San Borja Perú – 2019

Existe diferencia en el nivel de calidad de servicio en capacidad de respuesta según la percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07- San Borja Perú – 2019

Existe diferencia en el nivel de calidad de servicio en seguridad según la percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07- San Borja Perú – 2019

Existe diferencia en el nivel de calidad de servicio en empatía según la percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07- San Borja Perú – 2019

Existe diferencia en el nivel de calidad de servicio en tangibilidad según la percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07- San Borja Perú – 2019

Tabla 5

Nivel de significación: calidad de servicio y sus dimensiones, en los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja Perú – 2019

Rangos						
	UGEL	N	Rango promedio	Suma de rangos	Parametros	
calidad de servicio	UGEL Contumazá	153	257,81	39444,50	U Mann- W	25886.5
	UGEL San Borja	350	249,46	87311,50	Z	-0.593
	Total	503			Sig. bilateral	0.553
Fiabilidad	UGEL Contumazá	153	260,76	39896,00	U Mann- W	25435.0
	UGEL San Borja	350	248,17	86860,00	Z	-0.898
	Total	503			Sig. bilateral	0.369
Capacidad de respuesta	UGEL Contumazá	153	254,23	38896,50	U Mann- W	26434.5
	UGEL San Borja	350	251,03	87859,50	Z	-0.228
	Total	503			Sig. bilateral	0.820
Seguridad	UGEL Contumazá	153	267,44	40918,00	U Mann- W	24413.0
	UGEL San Borja	350	245,25	85838,00	Z	-1.580
	Total	503			Sig. bilateral	0.114
Empatía	UGEL Contumazá	153	222,94	34109,50	U Mann- W	22328.5
	UGEL San Borja	350	264,70	92646,50	Z	-2.985
	Total	503			Sig. bilateral	0.003
Tangibilidad	UGEL Contumazá	153	262,74	40199,50	U Mann- W	25131.50
	UGEL San Borja	350	247,30	86556,50	Z	-1,100
	Total	503			Sig. bilateral	0.217

Respecto a los resultados y valores inferenciales apreciados en la tabla entre la comparación de los niveles sobre la calidad de servicio y sus dimensiones en los usuarios de ambas UGELES, los valores se observan distribuidos por rangos y parámetros para la prueba de hipótesis, apreciando la comparación en la calidad de servicio de ambas unidades de gestión educativa local observándose que no existe diferencia de calidad en las UGELES pues $p_valor > 0.05$ ($0.553 > 0.05$) implica no rechazar la hipótesis nula, por no existir diferencia en el nivel calidad de servicio según percepción de los usuarios, tanto en la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja. Respecto a las dimensiones y dando

respuesta a la hipótesis específica, se tiene a la seguridad, mostrando que no existe diferencia en las UGELs ya que $p_valor > 0.05$, así mismo con respecto a la tangibilidad $p_valor > 0.05$ no se rechaza la hipótesis nula, afirmando que no existe diferencia en el nivel calidad de servicio en la dimensión tangibilidad, situación similar ocurre con respecto a la dimensión fiabilidad donde se aprecia que $p_valor > 0.05$. Así mismo, con respecto a la capacidad de respuesta observamos que $p_valor > 0.05$, implica que no se puede rechazar la hipótesis nula. La capacidad de respuesta es similar en ambas UGELs, sin embargo en la dimensión de empatía se tiene que $p_valor < 0.05$, en la cual si existe diferencia, según la percepción de los usuarios de la Unidad de gestión educativa local Contumazá y UGEL 07 San Borja.

IV Discusión

En relación a los objetivos propuestos en la investigación encontramos que en general se determinó el nivel de calidad de servicios, según percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja Perú – 2019, en relación a los resultados y valores inferenciales podemos afirmar que No existe diferencia en el nivel de calidad de servicio según percepción de los usuarios de ambas UGELES , puesto que $p_valor > 0.05$ ($0.553 > 0.05$) implicando no rechazar la hipótesis nula , respecto a los antecedentes tenemos que Yépez y Cabrera (2016) investigaron el diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al usuario, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador, investigación de tipo descriptivo, que usó un cuestionario de veintidós preguntas, se concluyó que respecto a la calidad de servicio hay diferencias considerables entre las percepciones y expectativas, también que esta no tiene relación con la satisfacción general, así mismo las diferencias del esquema SERVQUAL fueron negativas en las dimensiones, sin embargo tangibilidad originó más percepción, y capacidad de respuesta baja percepción en su promedio, esto se confirmó que los usuarios de la institución se sienten insatisfechos con la atención obtenida, por otro lado esta Torres (2016) investigó sobre la calidad de servicio observada en la UGEL 02 - San Martín de Porres en el año 2015, concluyendo que el 25.61% de los clientes asumen un nivel alto en la calidad de servicio , sin embargo el 50.13% lo asume medianamente y el 24.26% en un nivel bajo.

De acuerdo al objetivo específico que señala determinar el nivel de calidad de servicio en fiabilidad según la percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07- San Borja, los resultados indican que No existe diferencia en las UGELs ya que $p_valor > 0.05$, respecto a la dimensión de fiabilidad, por otro lado respecto a definir el nivel de calidad de servicio en capacidad de respuesta según la percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07- San Borja, los resultados indican que No existe diferencia en el nivel de calidad de servicio en la dimensión capacidad de respuesta ya que se tiene $p_valor > 0.05$, hay resultados como los de Alvarado (2015) investigó sobre *Percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad de la Perla Callao, 2015*, concluyéndose con una percepción de satisfacción ciudadana del servicio del 94% de lo tangible, del nivel de confiabilidad el 65% , seguridad el 65% y en responsabilidad el 65%, pudiendo entender que la insatisfacción es menor 20% a la satisfacción 80% respecto a la calidad del servicio recibido , así mismo al determinar el nivel de la calidad

de servicio en seguridad según la percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y la UGEL 07 San Borja que nota que , No existe diferencia en las UGELs ya que $p_valor > 0.05$, respecto a la dimensiones seguridad, tenemos que Sánchez (2018) investigó la gestión educativa y la calidad de servicio educativo en la I.E “La Merced - Galois” UGEL Ventanilla 2017, concluyendo en afirmar la relación de la calidad educativa y la calidad de servicio de la Institución en estudio, dado que ($r_s = 0,941, p = .000$),

En cuanto a determinar el nivel de calidad de servicio en empatía según la percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja, los resultados indican que existe diferencia en el nivel de calidad de servicio en la dimensión de empatía , ya que se aprecia $p_valor < 0.05$, y al determinar el nivel de calidad de servicio en tangibilidad según la percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja , se tiene que No existe diferencia en el nivel de calidad de servicio en la dimensión tangibilidad , dado que $p_valor > 0.05$. Al respecto Vera y Trujillo (2018) quienes investigaron *El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del efecto del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México*, quienes concluyeron que la atención médica y de medicamientos se comportan como factores impactantes como servicio, también se evaluaron como buen servicio a los empleados de laboratorios así como los aspectos tangibles, no siendo tan bien vistos los servicios del personal de enfermería, farmacia y recepcionistas.

V Conclusiones

Primera : No se encuentra diferencia entre el nivel calidad de servicio según percepción de los usuarios de la Unidad de gestión educativa local Contumazá y UGEL 07 San Borja , puesto que $p_valor > 0.05$ ($0.553 > 0.05$) implicando no rechazar la hipótesis nula.

Segunda: No se encuentra diferencia en las UGELES ya que $p_valor > 0.05$, respecto a la dimensión seguridad.

Tercera: No existe diferencia en el nivel calidad de servicio en la dimensión fiabilidad dado que el $p_valor > 0.05$ no rechazándose la hipótesis nula.

Cuarto: No se encuentra diferencia en el nivel calidad de servicio en la dimensión tangibilidad, dado que el $p_valor > 0.05$.

Quinta: No existe diferencia en el nivel calidad de servicio en la dimensión capacidad de respuesta ya que se tiene $p_valor > 0.05$.

Sexta: Se encuentra diferencia en el nivel calidad de servicio en la dimensión empatía dado que se tiene $p_valor < 0.05$.

VI Recomendaciones

- Primera** Implementar y ejecutar talleres de capacitación para los colaboradores a cerca de aspectos que se relacionen al servicio en las Ugels con la finalidad de desarrollar competencias laborales y mejorar el trato hacia los usuarios.
- Segunda.** Capacitar a directivos y personal de las Ugels, para desarrollar competencias laborales a fin de asegurar un oportuno servicio en las áreas críticas.
- Tercera.** Promover la implementación de módulos y mecanismos tecnológicos con la finalidad de mejorar la atención, para brindar un mejor servicio principalmente a los docentes.
- Cuarta.** Motivar al personal de ambas UGELs a mejorar su imagen ante los usuarios sobre la seguridad y confianza.
- Quinta.** Incentivar en los colaboradores de las UGELs las herramientas de gestión del talento humano para promover sus aportes a los objetivos y metas institucionales, para mejorar su desempeño y atención a los usuarios.
- Sexta.** Se deben realizar constantemente estudios para medir la calidad del servicio en el sector educación, en base a las expectativas de los usuarios y lo que les brinda la Institución.

Referencias

- Alamgir and Shamsuddoha M. (2004). *Service Quality Dimensions: A Conceptual Analysis*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/228211104_Service_Quality_Dimensions_A_Conceptual_Analysis
- Alvarado, G. (2015). *Percepción de la calidad del servicio en la municipalidad de la Perla Callao, 2015*. Recuperado de: <http://181.224.246.201/handle/UCV/4624>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson. Recuperado de https://www.academia.edu/25497606/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n
- Calduch, R. (2014) *Métodos y técnicas de investigación internacional*. Madrid, España. Recuperado de <https://www.ucm.es/data/cont/docs/835-2018-03-01-Metodos%20y%20Tecnicas%20de%20Investigacion%20Internacional%20v2.pdf>
- Carballo, M. & Guelmes, E. (2016). Algunas consideraciones acerca de las variables en las investigaciones que se desarrollan en educación. *Revista Universidad y Sociedad* [seriada en línea], 8 (1). Pp.140-150. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/>
- Carrasco, S. (2015). *Metodología de la investigación*. San Marcos, Lima
- Contreras, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, vol. 10, núm. 2, mayo-agosto, 2011, pp. 146-162. Universidade Nove de Julho São Paulo, Brasil. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Enizan (2011). *Investigating the effects of tangible and intangible factors on customers' perceived service quality and loyalty in hotel industry in al-ladhiqiyah, Syria*. Recuperado de: http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/alsaqre_research.pdf
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo. U. Continental*. Recuperado de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/continental/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Ghobadian A. y otros (2004). *Service quality - Concepts and models*. Recuperado de: <http://www.cicsp.org/wp-content/uploads/2015/05/Ghobadian1994.pdf>

- Grinnell, R. (1988), *Social Work Research and Evaluation* (3rd edn), Itasca, IL, F.E. Peacock. Recuperado de <https://global.oup.com/academic/product/social-work-research-and-evaluation-9780190859022?cc=us&lang=en&#>
- Gronroos, C. (1990). *Service management and marketing: managing the moment of truth in service competition*. Lexington: Lexington Books. http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/alsaqre_research.pdf
- Hatzinikolaou K. (2013). *What is your definition of empathy?*. https://www.researchgate.net/post/What_is_your_definition_of_empathy
- Hayton A. (2013). *Definition of empathy*. https://www.researchgate.net/post/What_is_your_definition_of_empathy
- Hernández, R. & Fernández, C. & Baptista, M. (2014) *Metodología de la investigación*. (6ta ed). México: Editorial mexicana
- Hernández, R. y Mendoza, Ch. (2018). *Las Rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. México: Mc Graw. Hill.
- Kerlinger, F. (1986). *Foundations of Behavioral Research* (3rd edn), New York, Holt, Rinehart and Winston. Pag..71. Recuperado de file:///F:/Articulo%20Libro%20julio%202019/Ranjit_Kumar-Research_Methodology_A_Step-by-Step_G.pdf
- Kotler, K. (2007). *Definition of service*. Recuperado de <https://www.ukessays.com/essays/marketing/definition-of-service-quality-marketing-essay.php>
- Kumar, R. (2011). *RESEARCH METHODOLOGY*. a step-by-step guide for beginners. Typeset by C&M Digital (P) Ltd, Chennai, India
- Moreno (2012) *Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante la cabaña de don parce*. Universidad de Piura. Perú. Recuperado de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1648/AE_265.pdf
- Ñaupas, H, Mejia, E, Novoa, e. Villagomez, A. (2010). *Metodología de la investigación*. (6ta ed). Colombia: Editorial de la Universidad de Colombia.
- Parasuraman; A., Zethaml, v., & Berry. L (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Díaz de Santos
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketin*. Recuperado de

- https://www.researchgate.net/publication/225083670_A_Conceptual_Model_of_Service_Quality_and_its_Implication_for_Future_Research_SERVQUAL
- Redhead R. (2013). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf
- Requena M. y Serrano G. (2010). *Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto- percepción de Empresas de captación de talento*. Recuperado de ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf
- Rowley J. (2006). *Information marketing*. Burlington, USA: Ashgate Pub Co. http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/alsaqre_research.pdf
- Salazar y Cabrera (2016) Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador. *Revista Industrial Data* 19(2): 13-20 (2016). Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/download/12811/11501/>
- Saleh, A. (2016). *Service Quality Dimensions and Customer Satisfaction in Telecommunication Companies in Yemen*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/316972544_Service_Quality_Dimensions_and_Customer_Satisfaction_in_Telecommunication_Companies_in_Yemen
- Sanchez, C. (2018) *Gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa “La Merced - Galois” UGEL Ventanilla 2017*. UCV- Lima. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21402/Sanchez_CCS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, H & Reyes, C. & Mejia, K (2015) *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Recuperado de: [/libro-manual-de-terminos-en-investigacion%20\(6\).pdf](http://libro-manual-de-terminos-en-investigacion%20(6).pdf)
- Sârbu, R., Ilie, A, Enache, A. y Dumitriu, D. (2009). The Quality of educational services in higher education- assurance, management or excellence? *The Quality of Educational Services in Higher Education – Assurance, Management or Excellence*. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/6652885.pdf>

- Szmigin, I. (1993). *Managing quality in business-to-business services*. *European Journal of Marketing*. Recuperado de http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/alsaqre_research.pdf
- Szmigin, I. (1993), "*Managing Quality in Business-to-business Services*", *European Journal of Marketing*, Vol. 27 No. 1, pp. 2-21. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/03090569310024512>
- Torres, G. (2016). *La calidad de servicio percibida en la UGEL 02- San Martín de Porres -2015*. UCV. Lima. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8215/Torres_OGE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vera, J. y Trujillo, A. (2018). *El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México*. *Contaduría y Administración* 63 (2), 2018, 1-22. <http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.003>
- Walliman, N. (2011). *Research Methods: The Basics*
- Wakefield A. and Blodgett N. (1999). *The Influence of Tangible and Intangible Factors on Customers' Satisfaction and Loyalty regarding Online Tourism Websites: The Moderating role of Inertia*. <https://www.researchgate.net/publication/282663468>
- Yépez, W. y Cabrera, M. (2016). *Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador*. *Industrial Data*, vol. 19, núm. 2, julio-diciembre, 2016, pp. 13-20. Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima, Perú. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>
- Zeithaml B. (2003). *Definition of service*. Recuperado de <https://www.ukessays.com/essays/marketing/definition-of-service-quality-marketing-essay.php>
- Zeithalm, V.; Berry, L., & Parasuraman, A. (1993) *The nature and determinants of costumer expectations of services*, *Journal of the Academy of Marketing Science*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/235361574_The_Nature_and_Determinant_of_Customer_Expectation_of_Service

ANEXOS



**Calidad de servicio según percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y
UGEL 07 San Borja. Perú – 2019.**

Bach. Gloria Maria Saldaña Usco (ORCID: 0000-002-6057-0289)

**Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo**

Resumen

La presente investigación tuvo como finalidad determinar la Calidad de servicio según la percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja. Perú – 2019. El diseño utilizado en esta investigación fue, no experimental de corte transversal, asimismo el tipo de estudio básico, descriptivo comparativo, enfoque cuantitativo. La muestra estaba compuesta por 153 empleados, de la UGEL Contumazá y 350 de la UGEL 07 San Borja, respectivamente. El instrumento utilizado fue un cuestionario basado en SERVQUAL con cinco dimensiones y 22 ítems, el cual paso por la validez y confiabilidad del juicio de expertos.

En cuanto a los resultados y valores inferenciales que se muestran en la comparación entre los niveles, la calidad de servicio y sus dimensiones, los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja, muestran que no existe diferencia en ambas Ugeles puesto que $p_valor > 0.05$ ($0.553 > 0.05$) implicando no rechazar la hipótesis nula; no existe diferencia en el nivel de calidad de servicio según percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja

Palabras clave: Calidad, fiabilidad, respuesta, seguridad, empatía.

Abstract

The purpose of the present investigation was to determine the quality of service according to the perception of the users of the UGEL Contumazá and UGEL 07 San Borja. Peru - 2019. The design used in this investigation was, not experimental of cross section, it is also of the basic study type, descriptive comparative, quantitative approach. The sample consisted of 153 employees, from UGEL Contumazá and 350 UGEL 07 San Borja, respectively. The instrument used was a questionnaire based on SERVQUAL with five dimensions and 22 items, which went through the validity and reliability of expert judgment. Regarding the results and inferential values shown in the comparison between the levels of quality of service and their dimensions of the users of the UGEL Contumazá and UGEL 07 San Borja, they show that there is no quality difference in both Ugeles since $p_value > 0.05$ ($0.553 > 0.05$) implying not rejecting the null hypothesis; there is no difference in the level of quality of service according to the perception of users of the UGEL Contumazá and UGEL 07 San Borja.

Keywords: Quality, reliability, response, security, empathy

Introducción

Un aspecto muy importante de una entidad u organización que brinda servicios es garantizar la calidad de estos y verlo reflejado en la satisfacción del usuario quien es, en realidad, la razón de ser y el fin de la entidad, dado que sin ellos no habría motivo de existir, es en ese sentido que la investigación que presentamos se orientó a evaluar la calidad de servicio de dos entidades encargadas del servicio a educadores principalmente.

Es sabido también que uno de los escenarios nacionales públicos más grandes lo conforman los docentes, quienes se encargan de atender la educación de los estudiantes del país, siendo expuestos de manera muy constante y agresiva a las críticas por la crisis educativa en la que estamos inmersos, descuidando los aspectos que tienen que ver con la vida del docente, desde la realidad remunerativa que es hartamente crítica hasta el trato que recibe en sus centro de labores o en las entidades que se utilizan para los trámites y gestiones correspondientes.

Es en esa medida que consideramos necesario llevar a cabo esta investigación en dos entidades de gestión educativa descentralizadas locales como son la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja, con la finalidad de poder tener una percepción de cómo se sienten atendidos cuando requieren un servicio relacionado directamente con la función que desempeñan, ver según su percepción como se sienten, esta inquietud surgió al notar que muchos docentes muestran su descontento por el servicio que les brinda el órgano respectivo, por lo que consideramos necesario comparar la percepción de los docentes de las dos Ugeles antes citadas, lo que nos permitirá determinar los resultados con mayor objetividad.

Antecedentes del problema

Salazar y Cabrera (2016) investigaron el Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador, investigación de tipo descriptivo, que usó un cuestionario de veintidós preguntas, se concluyó que respecto a la calidad de servicio hay diferencias considerables entre las percepciones y expectativas, también que esta no tiene relación con la satisfacción general, así mismo las diferencias del esquema SERVQUAL fueron negativas en las dimensiones, sin embargo tangibilidad originó más percepción, y capacidad de respuesta baja percepción en su promedio, esto confirmó que los usuarios de la institución se sienten insatisfechos con la atención obtenida, por otro lado tenemos a Vera y Trujillo (2018) quienes investigaron El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en

instituciones públicas de salud en México, quienes concluyeron que la atención médica y de medicamentos se comportan como factores impactantes como servicio, también se evaluaron como buen servicio a los empleados de laboratorios así como los aspectos tangibles, no siendo tan bien vistos los servicios del personal de enfermería, farmacia y recepcionistas. Nacionales tenemos a Sánchez (2018) investigó la Gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa “La Merced - Galois” UGEL Ventanilla 2017, concluyendo en afirmar la relación de la gestión educativa y la calidad de servicio de la Institución Educativa en estudio, dado que ($r_s = 0,941$, $p = .000$), también Alvarado (2015) investigó sobre Percepción de la calidad del servicio en la municipalidad de la Perla Callao, 2015, concluyéndose con una percepción de satisfacción ciudadana del servicio del 94% de lo tangible, del nivel de confiabilidad el 65% , seguridad el 65% y en responsabilidad el 65%, pudiendo entender que la insatisfacción es menor 20% a la satisfacción 80% respecto a la calidad del servicio recibido

Revisión de la literatura

Moreno (2012), Parasuraman, Zeithaml y Berry y (1985) señalaron que la calidad "Es una función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores conocida como SERVQUAL" esto con respecto a la atención que se percibe y sus apreciaciones acerca de la atención que aquellos perciben de la entidad, también Vera (2018) menciona que la calidad "dentro del servicio tiende a ser más difícil de establecer y medir que la calidad de un producto" con esto se refiere a que no es fácil medir los intangibles y lo heterogéneos que son las atenciones. Ya que según algunos relatos la calidad empieza a cobrar importancia en la década de los ochenta, esto debido a que diferentes autores se plantearon conceptos e iniciaron la propuesta para calcular su nivel de impacto, y llegaron a la conclusión que la calidad de servicio se mide partiendo de la percepción de los clientes. También podemos anotar que para tener una calidad real en la educación, es importante introducir un sistema de gestión de calidad y mejorarlo constantemente, utilizando como retroalimentación la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas, con la intención de lograr un desempeño y excelencia (Sârbu, Ilie, Enache, y Dumitriu, 2009). Redhead (2013), nos manifiesta su punto de vista acerca de la calidad, por ende dice que ésta "Incluye la totalidad de fases que interviene en la prestación de servicio, poniendo en juego todos los recurso necesarios para prevenir errores e involucrando a todo el personal" es decir las correlaciones entre los integrantes que la

conforman ya sean aquellos que pertenecen de manera directa como indirecta, siendo los últimos los que sólo se relacionan cuando tienen necesidad del producto o servicio que ésta otorgue.

Para poder desarrollar la variable calidad de servicio , se ha tenido en cuenta los elementos propuestos por Zeithaml, Berry y Parasuraman, (1993), siendo la primera dimensión: la Fiabilidad (RY), que viene a ser la habilidad de prestar el servicio prometido tal como se ha prometido con error cero, según Zeithaml ,Berry y Parasuraman, y (1993, p. 29) es la capacidad para realizar la atención media de manera confiable y con cuidado, Requena y Serrano (2010, p.26) alude que la fiabilidad es la habilidad de atender a las necesidades brindando un servicio de manera confiable y óptima, opinando Carrasco (2015, p.13), que la fiabilidad se encuentra determinada como la capacidad que posee el centro de salud para realizar la prestación brindada de forma confiable y con cuidado. Finalmente para Redhead (2013) la fiabilidad es “la capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa”.

La capacidad de respuesta o velocidad de respuesta (R) viene a ser la segunda dimensión, consistente en el deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993, p.29) la llaman la habilidad de respuesta, que no es más que la distribución de auxiliar a los consumidores y abastecerlos de una prestación inmediata, a su vez Requena y Serrano (2010, p.26) nos dice que, es la intención de apoyar a los consumidores y de atender la prestación inmediata. Por último Carrasco y otros (2017, p.13) sobre la capacidad de respuesta, nos dice que ésta alude a la inmediatez que se otorga la prestación a los clientes, al respecto la tercera dimensión, es la seguridad o garantía (A), radica en el conocimiento del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente. Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993, p. 29) se refieren a la confianza que se encuentra enlazada al entendimiento, comprensión y capacidades que se muestran por los trabajadores, y que brindan credulidad y tranquilidad.

La Empatía (E), está determinada por el interés individual para cada consumidor, relación resistente entre dos individuos, por lo que “es fundamental para comprender el mensaje del otro” ya que la considera como una capacidad para deducir el pensar y anhelos de otros. Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993, p. 29) es la atención particular que brindan las entidades a sus clientes, también, Requena y Serrano (2010, p.26) alude a que la empatía es la habilidad de otorgarle a los consumidores interés

particular y con cuidado. Por último Carrasco y Otros (2017, p.13) sobre la empatía nos menciona que se encuentra enlazado con el trato particular que los consumidores reciben de parte de los empleados. Los elementos tangibles corresponden a la quinta y última dimensión que vienen a ser aspectos de las instalaciones como equipamiento, trabajadores y recursos de comunicaciones, por otro lado Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993, p.29) determinaron a los elementos tangibles como el aspecto de las instalaciones físicas, la indumentaria, los trabajadores y los recursos de correspondencia que permiten conducir a una atención

Formulación al problema

El problema general planteado fue ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio según percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja. Perú – 2019?

Objetivo

El objetivo general fue Determinar la percepción de los empleados de las UGEL Contumazá, y UGEL 07 acerca del nivel de la gestión directiva Perú - 2019.

Método

Método hipotético deductivo: Se contrastan las hipótesis para generalizar resultados. Integración de conocimientos inductiva y deductivamente para adquirir conocimientos teóricos y aplicables. (Sánchez, Reyes & Mejía, 2018). Por el enfoque la investigación es cuantitativa, en la medida que toma la estadística como método para procesar la información, que luego se presenta en tablas y figuras (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Tipo de investigación básica, según Sánchez y Reyes (2015) en razón a que se orienta la investigación a registrar nuevos conocimientos en otros escenarios sin utilidad directa, asimismo puede generar nuevos conocimientos teóricos sobre el sector que investiga (p.37). Nivel descriptivo comparativo: Walliman (2011) Este diseño se utiliza para comparar situaciones paralelas pasadas y presentes o diferentes, particularmente cuando el investigador no tiene control sobre los eventos. Caldach. (2014) este método proporciona diferenciar las realidades. Por lo tanto, se puede conocer tanto las similitudes, como las desemejanzas y diseño no experimental: Porque no se ha modificado la información de la variable como actividad del investigador, se observa la realidad contextualmente. (Hernández y Mendoza (2018)

Resultados

Nivel de significación de la calidad de servicio y sus dimensiones de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja. Perú – 2019

Rangos						
	UGEL	N	Rango promedio	Suma de rangos	Parametros	
calidad de servicio	UGEL Contumazá	153	257,81	39444,50	U Mann-W	25886.5
	UGEL San Borja	350	249,46	87311,50	Z	-0.593
	Total	503			Sig. bilateral	0.553
Fiabilidad	UGEL Contumazá	153	260,76	39896,00	U Mann-W	25435.0
	UGEL San Borja	350	248,17	86860,00	Z	-0.898
	Total	503			Sig. bilateral	0.369
Capacidad de respuesta	UGEL Contumazá	153	254,23	38896,50	U Mann-W	26434.5
	UGEL San Borja	350	251,03	87859,50	Z	-0.228
	Total	503			Sig. bilateral	0.820
Seguridad	UGEL Contumazá	153	267,44	40918,00	U Mann-W	24413.0
	UGEL San Borja	350	245,25	85838,00	Z	-1.580
	Total	503			Sig. bilateral	0.114
Empatía	UGEL Contumazá	153	222,94	34109,50	U Mann-W	22328.5
	UGEL San Borja	350	264,70	92646,50	Z	-2.985
	Total	503			Sig. bilateral	0.003
Tangibilidad	UGEL Contumazá	153	262,74	40199,50	U Mann-W	25131.50
	UGEL San Borja	350	247,30	86556,50	Z	-1,100
	Total	503			Sig. bilateral	0.217

En cuanto a los resultados y valores inferenciales que se muestran en la tabla entre la comparación entre los niveles la calidad de servicio y sus dimensiones de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja, los valores se muestran distribuidos por rangos y parámetros para la prueba de hipótesis, donde se aprecian la comparación de la calidad de servicio en ambas UGELs, apreciándose que no existe diferencia de calidad en ambas Ugeles puesto que $p_valor > 0.05$ ($0.553 > 0.05$) implicando no rechazar la hipótesis nula; no existe diferencia en el nivel de calidad de servicio según percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja. En cuanto a las dimensiones y respondiendo a la hipótesis específica, se tiene: a la seguridad, se muestra que no existe diferencia en las UGELs ya que $p_valor > 0.05$, así mismo con respecto a la tangibilidad $p_valor > 0.05$ no rechazándose la hipótesis nula, afirmando que no existe diferencia en el nivel de calidad de servicio en la dimensión tangibilidad, situación

similar ocurre con respecto a la dimensión fiabilidad donde se aprecia que $p_valor > 0.05$. Asimismo, con respecto a la capacidad de respuesta se tienen que $p_valor > 0.05$, implica que no se rechaza la hipótesis nula. La capacidad de respuesta es similar en ambas UGELs, sin embargo en la dimensión de la empatía se tiene que $p_valor < 0.05$, en la cual existe diferencia, según la percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja.

Discusión

De acuerdo con los objetivos propuestos en la investigación encontramos que en general fue determinar el nivel de calidad de servicio según percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja. Perú – 2019, en cuanto a los resultados y valores inferenciales No existe diferencia en el nivel de calidad de servicio según percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja puesto que $p_valor > 0.05$ ($0.553 > 0.05$) implicando no rechazar la hipótesis nula, respecto a los antecedentes tenemos que Salazar y Cabrera (2016) investigaron el diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador, investigación de tipo descriptivo, que usó un cuestionario de veintidós preguntas, se concluyó que respecto a la calidad de servicio hay diferencias considerables entre las percepciones y expectativas, también que esta no tiene relación con la satisfacción general, así mismo las diferencias del esquema SERVQUAL fueron negativas en las dimensiones, sin embargo tangibilidad originó más percepción, y capacidad de respuesta baja percepción en su promedio, esto se confirmó que los usuarios de la institución se sienten insatisfechos con la atención obtenida, por otro lado esta Torres (2016) investigó sobre La calidad de servicio percibida en la UGEL 02- San Martín de Porres -2015. Concluyendo que el 25.61% de los clientes asumen un nivel alto en la calidad del servicio, sin embargo el 50.13% lo asume como medio y el 24.26% un nivel bajo.

De acuerdo con el objetivo específico determinar el nivel de calidad de servicio en fiabilidad según la percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja, los resultados indican que No existe diferencia en las UGELs ya que $p_valor > 0.05$, respecto a la dimensión de fiabilidad, por otro lado respecto a determinar el nivel de calidad de servicio en capacidad de respuesta según la percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja, los resultados señalan que No existe

diferencia en el nivel de calidad de servicio en la dimensión capacidad de respuesta ya que se tiene $p_valor > 0.05$, hay resultados como los de Alvarado (2015) investigó sobre Percepción de la calidad del servicio en la municipalidad de la Perla Callao, 2015, concluyéndose con una percepción de satisfacción ciudadana del servicio del 94% de lo tangible, del nivel de confiabilidad el 65% , seguridad el 65% y en responsabilidad el 65%, pudiendo entender que la insatisfacción es menor 20% a la satisfacción 80% respecto a la calidad del servicio recibido , así mismo el determinar el nivel de calidad de servicio en seguridad según la percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja, No existe diferencia en las UGELs ya que $p_valor > 0.05$, respecto a la dimensiones seguridad, tenemos que Sánchez (2018) investigó la Gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa “La Merced - Galois” UGEL Ventanilla 2017, concluyendo en afirmar la relación de la gestión educativa y la calidad de servicio de la Institución Educativa en estudio, dado que ($r_s = 0,941, p = .000$),

En cuanto a determinar el nivel de calidad de servicio empatía según la percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja, los resultados muestran que Existe diferencia en el nivel de calidad de servicio en la dimensión de la empatía dado que se tiene $p_valor < 0.05$, y al determinar el nivel de calidad de servicio en tangibilidad según la percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja se tiene que No existe diferencia en el nivel de calidad de servicio en la dimensión tangibilidad, dado que el $p_valor > 0.05$.al respecto Vera y Trujillo (2018) quienes investigaron El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México, quienes concluyeron que la atención médica y de medicamentos se comportan como factores impactantes como servicio, también se evaluaron como buen servicio a los empleados de laboratorios así como los aspectos tangibles, no siendo tan bien vistos los servicios del personal de enfermería, farmacia y recepcionistas.

Referencias

- Alamgir and Shamsuddoha M. (2004). *Service Quality Dimensions: A Conceptual Analysis*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/228211104_Service_Quality_Dimensions_A_Conceptual_Analysis
- Alvarado, G. (2015). *Percepción de la calidad del servicio en la municipalidad de la Perla Callao, 2015*. Recuperado de: <http://181.224.246.201/handle/UCV/4624>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson. Recuperado de https://www.academia.edu/25497606/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n
- Calduch, R. (2014) *Métodos y técnicas de investigación internacional*. Madrid, España. Recuperado de <https://www.ucm.es/data/cont/docs/835-2018-03-01-Metodos%20y%20Tecnicas%20de%20Investigacion%20Internacional%20v2.pdf>
- Carballo, M. & Guelmes, E. (2016). Algunas consideraciones acerca de las variables en las investigaciones que se desarrollan en educación. *Revista Universidad y Sociedad* [seriada en línea], 8 (1). Pp.140-150. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/>
- Carrasco, S. (2015). *Metodología de la investigación*. San Marcos, Lima
- Contreras, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, vol. 10, núm. 2, mayo-agosto, 2011, pp. 146-162. Universidade Nove de Julho São Paulo, Brasil. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Enizan (2011). *Investigating the effects of tangible and intangible factors on customers' perceived service quality and loyalty in hotel industry in al-ladhiqiyah, Syria*. Recuperado de: http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/alsaqre_research.pdf
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo*. U. Continental. Recuperado de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/continental/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Ghobadian A. y otros (2004). *Service quality - Concepts and models*. Recuperado de: <http://www.cicsp.org/wp-content/uploads/2015/05/Ghobadian1994.pdf>

- Grinnell, R. (1988), *Social Work Research and Evaluation* (3rd edn), Itasca, IL, F.E. Peacock. Recuperado de <https://global.oup.com/academic/product/social-work-research-and-evaluation-9780190859022?cc=us&lang=en&#>
- Gronroos, C. (1990). *Service management and marketing: managing the moment of truth in service competition*. Lexington: Lexington Books. http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/alsaqr_research.pdf
- Hatzinikolaou K. (2013). *What is your definition of empathy?*. https://www.researchgate.net/post/What_is_your_definition_of_empathy
- Hayton A. (2013). *Definition of empathy*. https://www.researchgate.net/post/What_is_your_definition_of_empathy
- Hernández, R. & Fernández, C. & Baptista, M. (2014) *Metodología de la investigación*. (6ta ed). México: Editorial mexicana
- Hernández, R. y Mendoza, Ch. (2018). *Las Rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. México: Mc Graw. Hill.
- Kerlinger, F.(1986). *Foundations of Behavioral Research* (3rd edn), New York, Holt, Rinehart and Winston. Pag..71. Recuperado de file:///F:/Articulo%20Libro%20julio%202019/Ranjit_Kumar-Research_Methodology_A_Step-by-Step_G.pdf
- Kotler, K. (2007). *Definition of service*. Recuperado de <https://www.ukessays.com/essays/marketing/definition-of-service-quality-marketing-essay.php>
- Kumar, R. (2011). *RESEARCH METHODOLOGY*. a step-by-step guide for beginners. Typeset by C&M Digital (P) Ltd, Chennai, India
- Moreno (2012) *Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante la cabaña de don parce*. Universidad de Piura. Perú. Recuperado de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1648/AE_265.pdf
- Ñaupas, H, Mejia, E, Novoa, e. Villagomez, A. (2010). *Metodología de la investigación*. (6ta ed). Colombia: Editorial de la Universidad de Colombia.
- Parasuraman; A., Zethaml, v., & Berry. L (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Díaz de Santos
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketin*. Recuperado de

- https://www.researchgate.net/publication/225083670_A_Conceptual_Model_of_Service_Quality_and_its_Implication_for_Future_Research_SERVQUAL
- Redhead R. (2013). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf
- Requena M. y Serrano G. (2010). *Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto- percepción de Empresas de captación de talento*. Recuperado de ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf
- Rowley J. (2006). *Information marketing*. Burlington, USA: Ashgate Pub Co. http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/alsaqre_research.pdf
- Salazar y Cabrera (2016) Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador. *Revista Industrial Data* 19(2): 13-20 (2016). Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/download/12811/11501/>
- Saleh, A. (2016). *Service Quality Dimensions and Customer Satisfaction in Telecommunication Companies in Yemen*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/316972544_Service_Quality_Dimensions_and_Customer_Satisfaction_in_Telecommunication_Companies_in_Yemen
- Sanchez, C. (2018) *Gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa “La Merced - Galois” UGEL Ventanilla 2017*. UCV- Lima. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21402/Sanchez_CCS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, H & Reyes, C. & Mejia, K (2015) *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Recuperado de: [/libro-manual-de-terminos-en-investigacion%20\(6\).pdf](http://libro-manual-de-terminos-en-investigacion%20(6).pdf)
- Sârbu, R., Ilie, A, Enache, A. y Dumitriu, D. (2009). *The Quality of educational services in higher education- assurance, management or excellence? The Quality of Educational Services in Higher Education – Assurance, Management or Excellence*. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/6652885.pdf>

- Szmigin, I. (1993). *Managing quality in business-to-business services*. *European Journal of Marketing*. Recuperado de http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/alsaqre_research.pdf
- Szmigin, I. (1993), "*Managing Quality in Business-to-business Services*", *European Journal of Marketing*, Vol. 27 No. 1, pp. 2-21. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/03090569310024512>
- Torres, G. (2016). *La calidad de servicio percibida en la UGEL 02- San Martín de Porres -2015*. UCV. Lima. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8215/Torres_OGE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vera, J. y Trujillo, A. (2018). *El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México*. *Contaduría y Administración* 63 (2), 2018, 1-22. <http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.003>
- Walliman, N. (2011). *Research Methods: The Basics*
- Wakefield A. and Blodgett N. (1999). *The Influence of Tangible and Intangible Factors on Customers' Satisfaction and Loyalty regarding Online Tourism Websites: The Moderating role of Inertia*. <https://www.researchgate.net/publication/282663468>
- Yépez, W. y Cabrera, M. (2016). *Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador*. *Industrial Data*, vol. 19, núm. 2, julio-diciembre, 2016, pp. 13-20. Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima, Perú. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>
- Zeithaml B. (2003). *Definition of service*. Recuperado de <https://www.ukessays.com/essays/marketing/definition-of-service-quality-marketing-essay.php>
- Zeithalm, V.; Berry, L., & Parasuraman, A. (1993) *The nature and determinants of costumer expectations of services*, *Journal of the Academy of Marketing Science*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/235361574_The_Nature_and_Determinant_of_Customer_Expectation_of_Service

Anexo 1: Matriz de consistencia

Calidad de servicio según percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja. Perú – 2019						
Problemas	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES e indicadores			
<p>Problema general: ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio según percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja. Perú – 2019?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en fiabilidad según la percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja. Perú – 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en capacidad de respuesta según la percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja. Perú – 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en seguridad según la percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja. Perú – 2019?</p>	<p>Objetivo general: Determinar el nivel de calidad de servicio según percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja. Perú – 2019</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar el nivel de calidad de servicio en fiabilidad según la percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja. Perú – 2019</p> <p>Determinar el nivel de calidad de servicio en capacidad de respuesta según la percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja. Perú – 2019</p> <p>Determinar el nivel de calidad de servicio en seguridad según la percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja. Perú – 2019</p>	<p>Hipótesis general: Existe diferencia en el nivel de calidad de servicio según percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja. Perú – 2019</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe diferencia del nivel de calidad de servicio en fiabilidad según la percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja. Perú – 2019</p> <p>Existe diferencia del nivel de calidad de servicio en capacidad de respuesta según la percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja. Perú – 2019</p> <p>Existe diferencia del nivel de calidad de servicio en seguridad según la percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja. Perú – 2019</p>	<p align="center">Variable 1: Calidad de Servicio</p>			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valor
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Trato amable confiables. - Diagnósticos seguros - Tranquilidad en la permanencia 	1 - 5	Siempre = (5) Casi siempre(4) A veces = (3) Casi Nunca (2) Nunca = (1)
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Rápida entrega de productos. - Rápida atención al usuario. - Comunicación oportuna 	6 -9	
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza - Comodidad - Trato justo 	10 - 13				

<p>¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en empatía según la percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja. Perú – 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en tangibilidad según la percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja. Perú – 2019?</p>	<p>UGEL 07 San Borja. Perú – 2019</p> <p>Determinar el nivel de calidad de servicio empatía según la percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja. Perú – 2019</p> <p>Determinar el nivel de calidad de servicio en tangibilidad según la percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja. Perú – 2019</p>	<p>Contumazá y UGEL 07 San Borja. Perú – 2019</p> <p>Existe diferencia del nivel de calidad de servicio en empatía según la percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja. Perú – 2019</p> <p>Existe diferencia del nivel de calidad de servicio en tangibilidad según la percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja. Perú – 2019</p>	<p>Empatía</p> <p>Tangibilidad</p>	<p>-Diálogo amigable - Atención permanente - Comunicación amplia y segura</p> <p>- Instalaciones físicas. - Ambientes amoblados -Áreas despejadas</p>	<p>14 - 18</p> <p>19 - 22</p>
--	---	--	------------------------------------	---	-------------------------------

Cuestionario para evaluar la calidad del servicio de la UGEL Contumazá - 2019

Estimado usuario, agradeceremos responder el cuestionario adjunto, acerca de la calidad de servicio que recibe de la UGEL Contumazá, para poder detectar, si hubiera, las dificultades y poder buscar mecanismos de solución. Es absolutamente anónimo por lo que le solicitamos responder con toda confianza, veracidad y voluntariamente.

Leyenda		
Siempre	S	5
Casi siempre	CS	4
A veces	AV	3
Casi nunca	CN	2
Nunca	N	1

Usuario	Colocar X según el caso		
Nombrado	<input type="checkbox"/>	Contratado	<input type="checkbox"/>
Masculino	<input type="checkbox"/>	Femenino	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

N°	Calidad de servicio	5	4	3	2	1
	Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05	S	CS	AV	CN	N
01	Fue atendido sin ser discriminado en relación a otros usuarios de la UGEL Contumazá					
02	Se le atiende en las oficinas de la UGEL Contumazá respetando el orden y de manera oportuna					
03	Los trabajadores de la UGEL Contumazá se muestran asequibles en su atención cuando requiere o gestiona algún trámite					
04	Se muestra satisfecho con la atención que recibe del personal de la UGEL Contumazá					
05	Sus quejas y reclamos fueron atendidos de manera adecuada por el personal de la UGEL Contumazá					
	Capacidad de respuesta: Preguntas del 06 al 09	S	CS	AV	CN	N
06	La atención recibida en la UGEL Contumazá fue rápida					
07	La atención recibida en la UGEL Contumazá le permitió resolver sus dificultades oportunamente					
08	El personal de la UGEL Contumazá siempre se muestra dispuesto a atenderme y ayudarme					
09	Cuando realizo algún trámite o gestión el personal de la UGEL Contumazá me informan con precisión y me orientan el procedimiento					
	Seguridad: Preguntas de 10 al 14	S	CS	AV	CN	N
10	La atención recibida en la UGEL Contumazá le inspira confianza					
11	Se siente cómodo al realizar sus trámites en la UGEL Contumazá dado que le inspira confianza el personal que labora en las diferentes áreas					

12	Tiene confianza en las gestiones que realiza en la UGEL Contumazá					
13	Los reclamos y tramites que realiza en la UGEL Contumazá de resuelven de manera justa					
	Empatía: Preguntas del 14 al 18	S	CS	AV	CN	N
14	Durante su permanencia en la UGEL Contumazá el personal que le atendió muestra amabilidad y respeto					
15	El personal de la UGEL Contumazá le brinda un trato respetuoso y muestra paciencia durante su atención					
16	Las autoridades de la UGEL Contumazá son asequibles y están prestos ante sus gestiones o reclamos					
17	Considera que los usuarios de la UGEL Contumazá merecen un mejor trato del personal que labora en ella					
18	Se siente cómodo con la manera que fue atendido y tratada en la UGEL Contumazá					
	Elementos tangibles: Preguntas del 19 al 22	S	CS	AV	CN	N
19	Las instalaciones de la UGEL Contumazá cuentan con señalización para indicar donde obtener el servicio requerido					
20	Los espacios de atención al usuario de la UGEL Contumazá, se encuentran aseados, ventilados y cómodos					
21	Las instalaciones de la UGEL Contumazá son atractivas visualmente, están cuidadas y aptas para brindar servicio al usuario.					
22	Las oficinas y lugares de atención de la UGEL Contumazá cuentan con equipos suficientes y modernos					

Cuestionario para evaluar la calidad del servicio de la UGEL 07 San Borja - 2019

Estimado usuario, agradeceremos responder el cuestionario adjunto, acerca de la calidad de servicio que recibe de la UGEL 07 San Borja, para poder detectar, si hubiera, las dificultades y poder buscar mecanismos de solución. Es absolutamente anónimo por lo que le solicitamos responder con toda confianza, veracidad y voluntariamente.

Leyenda		
Siempre	S	5
Casi siempre	CS	4
A veces	AV	3
Casi nunca	CN	2
Nunca	N	1

Usuario	Colocar X según el caso		
Nombrado	<input type="checkbox"/>	Contratado	<input type="checkbox"/>
Masculino	<input type="checkbox"/>	Femenino	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

N°	Calidad de servicio	5	4	3	2	1
	Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05	S	CS	AV	CN	N
01	Fue atendido sin ser discriminado en relación a otros usuarios de la UGEL 07 San Borja.					
02	Se le atiende en las oficinas de la UGEL 07 San Borja respetando el orden y de manera oportuna					
03	Los trabajadores de la UGEL 07 San Borja se muestran asequibles en su atención cuando requiere o gestiona algún trámite					
04	Se muestra satisfecho con la atención que recibe del personal de la UGEL 07 San Borja					
05	Sus quejas y reclamos fueron atendidos de manera adecuada por el personal de la UGEL07 San Borja					
	Capacidad de respuesta: Preguntas del 06 al 09	S	CS	AV	CN	N
06	La atención recibida en la UGEL07 San Borja fue rápida					
07	La atención recibida en la UGEL07 San Borja le permitió resolver sus dificultades oportunamente					
08	El personal de la UGEL07 San Borja siempre se muestra dispuesto a atenderme y ayudarme					
09	Cuando realizo algún trámite o gestión el personal de la UGEL07 San Borja me informan con precisión y me orientan el procedimiento					
	Seguridad: Preguntas de 10 al 14	S	CS	AV	CN	N
10	La atención recibida en la UGEL07 San Borja le inspira confianza					
11	Se siente cómodo al realizar sus trámites en la UGEL07 San Borja dado que le inspira confianza el personal que labora en las diferentes áreas					

12	Tiene confianza en las gestiones que realiza en la UGEL07 San Borja					
13	Los reclamos y tramites que realiza en la UGEL 07 San Borja de resuelven de manera justa					
	Empatía: Preguntas del 14 al 18	S	CS	AV	CN	N
14	Durante su permanencia en la UGEL 07 San Borja el personal que le atendió muestra amabilidad y respeto					
15	El personal de la UGEL 07 San Borja le brinda un trato respetuoso y muestra paciencia durante su atención					
16	Las autoridades de la UGEL 07 San Borja son asequibles y están prestos ante sus gestiones o reclamos					
17	Considera que los usuarios de la UGEL 07 San Borja merecen un mejor trato del personal que labora en ella					
18	Se siente cómodo con la manera que fue atendido y tratada en la UGEL 07 San Borja					
	Elementos tangibles: Preguntas del 19 al 22	S	CS	AV	CN	N
19	Las instalaciones de la UGEL 07 San Borja cuentan con señalización para indicar donde obtener el servicio requerido					
20	Los espacios de atención al usuario de la UGEL 07 San Borja, se encuentran aseados, ventilados y cómodos					
21	Las instalaciones de la UGEL 07 San Borja son atractivas visualmente, están cuidadas y aptas para brindar servicio al usuario					
22	Las oficinas y lugares de atención de la UGEL 07 San Borja cuentan con equipos suficientes y modernos					

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Ficha de evaluación de la Calidad de Servicio”

OBJETIVO:

Determinar el nivel de calidad de servicio según percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja. Perú – 2019

VARIABLE QUE EVALÚA:

Calidad de servicio

DIRIGIDO A:

Usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja. Perú – 2019

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

RIVERA ARELLANO EDITH GISSELA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MA GISTER

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto X	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-----------	-------	------	----------

Mg. Rivera Arellano Gissela
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

FIRMA DEL EVALUADOR
DNI.....41154085.....

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA UGEL
CONTUMAZÁ Y UGEL 07 SAN BORJA - 2019**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	Fue atendido sin ser discriminado en relación a otros usuarios de la UGEL Contumazá.	✓		✓		✓		
2	Se le atiende en las oficinas de la UGEL Contumazá respetando el orden y de manera oportuna	✓		✓		✓		
3	Los trabajadores de la UGEL Contumazá. se muestran aseguibles en su atención cuando requiere o gestiona algún tramite	✓		✓		✓		
4	Se muestra satisfecho con la atención que recibe del personal de la UGEL Contumazá.	✓		✓		✓		
5	Sus quejas y reclamos fueron atendidos de manera adecuada por el personal de la UGEL Contumazá.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La atención recibida en la UGEL Contumazá fue rápida							
7	La atención recibida en la UGEL Contumazá le permitió resolver sus dificultades oportunamente	✓		✓		✓		
8	El personal de la UGEL Contumazá siempre se muestra dispuesto a atenderme y ayudarme	✓		✓		✓		
9	Cuando realizo algún trámite o gestión el personal de la UGEL Contumazá me informan con precisión y me orientan el procedimiento	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La atención recibida en la UGEL Contumazá le inspira confianza	✓		✓		✓		

11	Se siente cómodo al realizar sus trámites en la UGEL Contumazá dado que le inspira confianza el personal que labora en las diferentes áreas	✓			✓			✓	
12	Tiene confianza en las gestiones que realiza en la UGEL Contumazá.	✓			✓			✓	
13	Los reclamos y tramites que realiza en la UGEL Contumazá de resuelven de manera justa	✓			✓			✓	
	DIMENSIÓN 4: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
14	Durante su permanencia en la UGEL Contumazá el personal que le atendió muestra amabilidad y respeto	✓			✓			✓	
15	El personal de la UGEL Contumazá le brinda un trato respetuoso y muestra paciencia durante su atención	✓			✓			✓	
16	Las autoridades de la UGEL Contumazá son asequibles y están prestos ante sus gestiones o reclamos	✓			✓			✓	
17	Considera que los usuarios de la UGEL Contumazá merecen un mejor trato del personal que labora en ella	✓			✓			✓	
18	Se siente cómodo con la manera que fue atendido y tratada en la UGEL Contumazá	✓			✓			✓	
	DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
19	Las instalaciones de la UGEL Contumazá cuentan con señalización para indicar donde obtener el servicio requerido	✓			✓			✓	
20	Los espacios de atención al usuario de la UGEL Contumazá se encuentran aseados, ventilados y cómodos	✓			✓			✓	
21	Las instalaciones de la UGEL Contumazá son atractivas visualmente, están cuidadas y aptas para brindar servicio al usuario	✓			✓			✓	
22	Las oficinas y lugares de atención de la UGEL Contumazá cuentan con equipos suficientes y modernos	✓			✓			✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: RIVERA ARELLANO EDITH GISSELA DNI: 41154085

Grado y Especialidad del validador: MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

San Juan de Lurigancho... 13 de 06... del 2019

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Rivera Arellano Giselle
DOCENTE DE INVESTIGACION

Firma del Validador

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO DE LA TESIS : CALIDAD DE SERVICIO SEGÚN PERCEPCION DE LOS USUARIOS DE LA UGEL CONTUMAZA Y UGEL 07 SAN BORJA. PERU - 2019

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
				1	2	3	4	5	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION	RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL INDICADOR	RELACION ENTRE EL ITEMS LA OPCION DE RESPUESTA				
Calidad de servicio : Es una evaluación del cliente acerca de qué tan bien el servicio cumple con sus expectativas.	Fiabilidad	Trato amable y confiable a los usuarios	Fue atendido sin ser discriminado en relación a otros usuarios de la UGEL Contumazá.													
			Se le atiende en las oficinas de la UGEL Contumazá respetando el orden y de manera oportuna													
			El directo(a) prioriza una práctica docente basada en los estilos de aprendizaje.													
			Los trabajadores de la UGEL Contumazá se muestran asequibles en su atención cuando requiere o gestiona algún trámite													
		Diagnósticos seguros	Se muestra satisfecho con la atención que recibe del personal de la UGEL Contumazá													
			Tranquilidad en la permanencia	Sus quejas y reclamos fueron atendidos de manera adecuada por el personal de la UGEL Contumazá												
	Capacidad de respuesta	Rápida entrega de productos		La atención recibida en la UGEL Contumazá fue rápida												
			Rápida atención al usuario	La atención recibida en la UGEL Contumazá le permitió resolver sus dificultades oportunamente												
		Comunicación oportuna	El personal de la UGEL Contumazá siempre se muestra dispuesto a atenderme y ayudarme													
			Cuando realizo algún trámite o gestión el personal de la UGEL Contumazá me informan con precisión y me orientan el procedimiento													
		Confianza en la atención	La atención recibida en la UGEL Contumazá le inspira confianza													
			Tiene confianza en las gestiones que realiza en la UGEL Contumazá													
Comodidad al ser atendido	Comodidad al ser atendido	Se siente cómodo al realizar sus trámites en la UGEL Contumazá dado que le inspira confianza el personal que labora en														


Mg. Rivera Arellano Gisela
 DOCENTE DE INVESTIGACION

	Seguridad		las diferentes áreas																		
		Trato justo	Los reclamos y tramites que realiza en la UGEL Contumazá de resuelven de manera justa																		
Calidad de servicio : Es una evaluación del cliente acerca de qué tan bien el servicio cumple con sus expectativas.	Empatia	Diálogo amigable	Durante su permanencia en la UGEL Contumazá el personal que le atendió muestra amabilidad y respeto																		
			El personal de la UGEL Contumazá le brinda un trato respetuoso y muestra paciencia durante su atención																		
		Atención permanente	Las autoridades de la UGEL Contumazá son asequibles y están prestos ante sus gestiones o reclamos																		
			Considera que los usuarios de la UGEL Contumazá merecen un mejor trato del personal que labora en ella																		
	Comunicación amplia y segura	Se siente cómodo con la manera que fue atendido y tratada en la UGEL Contumazá																			
	Tangibilidad	Instalaciones físicas adecuadas	Las instalaciones de la UGEL Contumazá son atractivas visualmente, están cuidadas y aptas para brindar servicio al usuario.																		
		Ambientes amoblados	Los espacios de atención al usuario de la UGEL Contumazá, se encuentran aseados, ventilados y cómodos																		
Areas despejadas		Las instalaciones de la UGEL Contumazá cuentan con señalización para indicar donde obtener el servicio requerido																			


 Mg. RIVERA ARELLANO GISSER
 DOCENTE DE INVESTIGACION

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Ficha de evaluación de la Calidad de Servicio”

OBJETIVO:

Determinar el nivel de calidad de servicio según percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja. Perú – 2019

VARIABLE QUE EVALÚA:

Calidad de servicio

DIRIGIDO A:

Usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja. Perú – 2019

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Ceallor dy Morales Santiago Aguirre .

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Mg. en Educación

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto <i>X</i>	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	---------------	-------	------	----------

Ceallor dy Morales Santiago Aguirre

FIRMA DEL EVALUADOR
DNI... *25514984*

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA UGEL
CONTUMAZÁ Y UGEL 07 SAN BORJA - 2019**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	Fue atendido sin ser discriminado en relación a otros usuarios de la UGEL 07 San Borja.	✓		✓		✓		
2	Se le atiende en las oficinas de la UGEL 07 San Borja respetando el orden y de manera oportuna.	✓		✓		✓		
3	Los trabajadores de la UGEL 07 San Borja se muestran asequibles en su atención cuando requiere o gestiona algún trámite.	✓		✓		✓		
4	Se muestra satisfecho con la atención que recibe del personal de la UGEL 07 San Borja.	✓		✓		✓		
5	Sus quejas y reclamos fueron atendidos de manera adecuada por el personal de la UGEL 07 San Borja.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La atención recibida en la UGEL 07 San Borja fue rápida.	✓		✓		✓		
7	La atención recibida en la UGEL 07 San Borja le permitió resolver sus dificultades oportunamente.	✓		✓		✓		
8	El personal de la UGEL 07 San Borja siempre se muestra dispuesto a atenderme y ayudarme.	✓		✓		✓		
9	Cuando realizo algún trámite o gestión el personal de la UGEL 07 San Borja me informan con precisión y me orientan el procedimiento.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La atención recibida en la UGEL 07 San Borja le inspira confianza .	✓		✓		✓		

11	Se siente cómodo al realizar sus trámites en la UGEL 07 San Borja dado que le inspira confianza el personal que labora en las diferentes áreas.	<input checked="" type="checkbox"/>											
12	Tiene confianza en las gestiones que realiza en la UGEL 07 San Borja.	<input checked="" type="checkbox"/>											
13	Los reclamos y tramites que realiza en la UGEL 07 San Borja de resuelven de manera justa	<input checked="" type="checkbox"/>											
	DIMENSIÓN 4: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No				
14	Durante su permanencia en la UGEL 07 San Borja el personal que le atendió muestra amabilidad y respeto	<input checked="" type="checkbox"/>											
15	El personal de la UGEL 07 San Borja le brinda un trato respetuoso y muestra paciencia durante su atención	<input checked="" type="checkbox"/>											
16	Las autoridades de la UGEL 07 San Borja son asequibles y están prestos ante sus gestiones o reclamos	<input checked="" type="checkbox"/>											
17	Considera que los usuarios de la UGEL 07 San Borja merecen un mejor trato del personal que labora en ella	<input checked="" type="checkbox"/>											
18	Se siente cómodo con la manera que fue atendido y tratado en la UGEL 07 San Borja.	<input checked="" type="checkbox"/>											
	DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No				
19	Las instalaciones de la UGEL 07 San Borja cuentan con señalización para indicar donde obtener el servicio requerido	<input checked="" type="checkbox"/>											
20	Los espacios de atención al usuario de la UGEL 07 San Borja se encuentran aseados, ventilados y cómodos.	<input checked="" type="checkbox"/>											
21	Las instalaciones de la UGEL 07 San Borja son atractivas visualmente, están cuidadas y aptas para brindar servicio al usuario	<input checked="" type="checkbox"/>											
22	Las oficinas y lugares de atención de la UGEL 07 San Borja cuentan con equipos suficientes y modernos.	<input checked="" type="checkbox"/>											

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

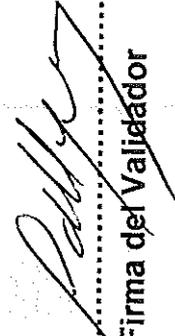
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable [] Aplicable después de corregir []

Apellidos y nombres del juez validador: Gallardo Morales Santiago A. DNI: 25514954

Grado y Especialidad del validador: Mg. Educación e Investigación Universitaria

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

San Juan de Lurigancho, 15 de Junio del 2019

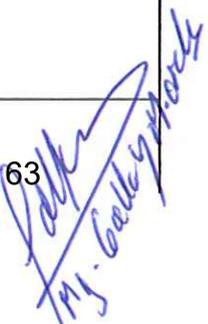

.....
Firma del Validador

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO DE LA TESIS : CALIDAD DE SERVICIO SEGÚN PERCEPCION DE LOS USUARIOS DE LA UGEL CONTUMAZA Y UGEL 07 SAN BORJA. PERU - 2019

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 INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL ITEMS LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
Calidad de servicio : Es una evaluación del cliente acerca de qué tan bien el servicio cumple con sus expectativas.	Fiabilidad	Trato amable y confiable a los usuarios	Fue atendido sin ser discriminado en relación a otros usuarios de la UGEL 07 San Borja													
			Se le atiende en las oficinas de la UGEL 07 San Borja respetando el orden y de manera oportuna													
			El directo(a) prioriza una práctica docente basada en los estilos de aprendizaje.													
			Los trabajadores de la UGEL 07 San Borja se muestran asequibles en su atención cuando requiere o gestiona algún trámite													
		Diagnósticos seguros	Se muestra satisfecho con la atención que recibe del personal de la UGEL 07 San Borja.													
			Tranquilidad en la permanencia	Sus quejas y reclamos fueron atendidos de manera adecuada por el personal de la UGEL 07 San Borja.												
	Capacidad de respuesta	Rápida entrega de productos	La atención recibida en la UGEL 07 San Borja fue rápida													
			Rápida atención al usuario	La atención recibida en la UGEL Contumazá le permitió resolver sus dificultades oportunamente												
		Comunicación oportuna	El personal de la UGEL 07 San Borja siempre se muestra dispuesto a atenderme y ayudarme													
			Cuando realizo algún trámite o gestión el personal de la UGEL Contumazá me informan con precisión y me orientan el procedimiento													
	Confiabilidad	Confiabilidad	La atención recibida en la UGEL Contumazá le inspira confianza													
			Tiene confianza en las gestiones que realiza en la UGEL Contumazá													
Comodidad al ser atendido		Se siente cómodo al realizar sus trámites en la UGEL 07 San Borja dado que le inspira confianza el personal que labora en														

63

 M.J. Gallego

Calidad de servicio : Es una evaluación del cliente acerca de qué tan bien el servicio cumple con sus expectativas.	Seguridad		las diferentes áreas																		
		Trato justo	Los reclamos y tramites que realiza en la UGEL 07 San Borja de resuelven de manera justa																		
	Empatia	Diálogo amigable	Durante su permanencia en la UGEL 07 San Borja el personal que le atendió muestra amabilidad y respeto																		
			El personal de la UGEL 07 San Borja le brinda un trato respetuoso y muestra paciencia durante su atención																		
		Atención permanente	Las autoridades de la UGEL 07 San Borja son asequibles y están prestos ante sus gestiones o reclamos																		
			Considera que los usuarios de la UGEL 07 San Borja merecen un mejor trato del personal que labora en ella																		
	Comunicación amplia y segura	Se siente cómodo con la manera que fue atendido y tratada en la UGEL 07 San Borja.																			
	Tangibilidad	Instalaciones físicas adecuadas	Las instalaciones de la UGEL 07 San Borja son atractivas visualmente, están cuidadas y aptas para brindar servicio al usuario.																		
		Ambientes amoblados	Los espacios de atención al usuario de la UGEL 07 San Borja, se encuentran aseados, ventilados y cómodos																		
		Areas despejadas	Las instalaciones de la UGEL 07 San Borja cuentan con señalización para indicar donde obtener el servicio requerido																		

[Handwritten signature]
 Mg. Gallo y Rojas

**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE SERVICIO DE LA
UGEL 07SAN BORJA**

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	22

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
VAR00001	83,05	227,418	,375	,961
VAR00002	82,80	225,958	,718	,956
VAR00003	83,25	219,145	,871	,954
VAR00004	83,55	216,997	,625	,957
VAR00005	83,60	215,726	,804	,954
VAR00006	83,40	217,095	,885	,953
VAR00007	83,55	218,050	,866	,954
VAR00008	83,35	218,345	,588	,958
VAR00009	83,40	217,516	,819	,954
VAR00010	83,15	217,818	,924	,953
VAR00011	83,15	224,134	,796	,955
VAR00012	83,40	216,253	,638	,957
VAR00013	83,30	221,905	,863	,954
VAR00014	83,20	216,800	,826	,954
VAR00015	83,25	220,303	,824	,954
VAR00016	83,20	220,484	,919	,954
VAR00017	82,80	221,221	,696	,956
VAR00018	83,10	219,568	,968	,953
VAR00019	83,30	224,958	,520	,958
VAR00020	82,75	227,776	,630	,956
VAR00021	83,25	233,566	,373	,959
VAR00022	83,40	235,832	,303	,959

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE SERVICIO DE LA UGEL CONTUMAZA

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	22

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
VAR00001	83,45	196,155	,565	,914
VAR00002	83,40	196,358	,690	,912
VAR00003	83,85	200,871	,511	,915
VAR00004	83,55	195,524	,749	,911
VAR00005	83,75	191,882	,700	,911
VAR00006	83,80	204,484	,261	,921
VAR00007	83,70	199,168	,646	,913
VAR00008	83,65	195,082	,702	,912
VAR00009	83,90	196,411	,628	,913
VAR00010	83,55	193,418	,837	,910
VAR00011	83,45	190,155	,844	,909
VAR00012	83,85	202,134	,537	,915
VAR00013	83,85	196,239	,650	,913
VAR00014	83,70	196,221	,635	,913
VAR00015	83,70	199,274	,641	,913
VAR00016	83,80	199,537	,512	,915
VAR00017	83,55	196,997	,608	,913
VAR00018	84,25	203,566	,156	,931
VAR00019	84,10	192,200	,597	,913
VAR00020	84,15	189,292	,730	,910
VAR00021	84,25	198,724	,436	,917
VAR00022	84,55	201,629	,360	,919



“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

Lima, 13 de junio de 2019

Carta P. – 2019 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)

Godofredo Guevara Perez

UGEL Contumazá

Atención:

Director de UGEL

Asunto: Carta de Presentación del estudiante **GLORIA MARIA SALDAÑA USCO**

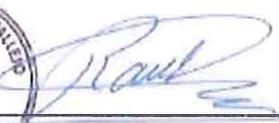
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **GLORIA MARIA SALDAÑA USCO** identificado(a) con DNI N.° **25740708** y código de matrícula N.° **7000437280**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**Calidad de servicio según percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07
San Borja. Perú- 2019**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Raúl Delgado Arenas
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE



*“Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad”
“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”*

CONSTANCIA

EL QUE SUSCRIBE DIRECTOR DE LA UGEL CONTUMAZÁ REGIÓN CAJAMARCA

HACE CONSTAR:

Que la Lic. GLORIA MARIA SALDAÑA USCO, identificada con DNI N° 25740708 realizó en esta Institución, la aplicación de los instrumentos a los usuarios como parte de su trabajo de investigación titulado **“Calidad de Servicio según percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja”** la misma que se desarrolló previo conocimiento y consentimiento de mi despacho.

Se Expide la presente constancia a petición de la parte interesada para los fines que se estime pertinente.

Contumazá, 14 de junio del 2019



[Handwritten Signature]
Mg. GODOFREDO GUEVARA PÉREZ
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL
CONTUMAZÁ



“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

Lima, 13 de junio de 2019

Carta P. – 2019 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)

Rolando Hans Carrión Beldi

UGEL 07 San Borja

Atención:

Administrador de la UGEL

Asunto: Carta de Presentación del estudiante **GLORIA MARIA SALDAÑA USCO**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **GLORIA MARIA SALDAÑA USCO** identificado(a) con DNI N.º **25740708** y código de matrícula N.º **7000437280**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

Calidad de servicio según percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja. Perú- 2019

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Raúl Delgado Arenas
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE



CPC. Rolando Hans Carrión Beldi
Jefe (e) del Área de Administración
UGEL N° 07 - SAN BORJA

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"

"Año de la Lucha contra la Corrupción y la impunidad"

EL QUE SUSCRIBE ADMINISTRADOR DE LA UGEL 07 San Borja

HACE CONSTAR:

Que la Lic. GLORIA MARIA SALDAÑA USCO , identificada con DNI N° 25740708 realizó en esta Institución, la aplicación de los instrumentos a los usuarios como parte de su trabajo de investigación **titulado "Calidad de servicio según percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja "** la misma que se desarrolló previo conocimiento y consentimiento de mi despacho.

Se expide la presente constancia a petición de la parte interesada para los fines que se estime pertinente.



CPC. Rolando Hans Carrión Beldi
Jefe (e) del Área de Administración
UGEL N° 07 - SAN BORJA

San Borja, 14 de junio del 2019

VARIABLE : CALIDAD DEL SERVICIO DE LA UGEL CONTUMAZA - CAJAMARCA- 2019

D4

D3

D2

D1

N.°	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20	item21	item22
1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	4	4	4	4	5	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1
3	5	3	3	3	5	5	3	5	4	3	4	5	4	3	3	3	5	3	2	3	3	3
4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	2	5	4	5	4
5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5
6	5	5	5	5	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	3	1	2	2	2
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5
10	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	3	3
11	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	5	3	5	5	5	3
12	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
13	5	5	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	3	2	3	2
14	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1
15	4	3	4	4	3	0	3	3	3	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	2	5	5
16	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3
17	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3
18	5	5	3	5	5	5	4	5	3	4	5	3	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3
19	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
21	4	4	4	4	2	3	2	4	3	3	3	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4
22	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
23	4	5	3	5	5	3	5	3	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
24	5	3	5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	5
25	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	3	3	3	5	3	5	3
26	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	0	4	5	4	5
27	5	5	5	5	0	4	3	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	0	4	5	4	5
28	0	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	5	5	4	3	5	3	5	4	5	4
29	5	3	5	3	5	2	0	5	3	3	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4
30	4	5	0	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	0	5	4	5	4

97	4	5	4	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
99	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
101	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
102	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	5	5	3	3	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
104	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
107	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
109	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
110	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	5	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	5	4	4	4	5	5	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
115	5	5	2	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
116	4	1	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
117	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	3	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	1	4	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
120	2	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
121	3	1	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
122	3	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
124	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
125	1	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	4	5	4	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
128	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
129	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

VARIABLE : CALIDAD DEL SERVICIO DE LA UGEL07 SAN BORJA - 2019

N.°	D1				D2				D3				D4									
	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20	item21	item22
1	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
2	5	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	4
3	5	5	4	0	3	4	3	4	4	4	0	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4
6	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
8	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
9	5	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	1	5	4	4
10	5	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3
11	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3
12	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
15	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
16	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
17	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
18	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
19	3	3	2	2	1	2	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4
20	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
22	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
25	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3
26	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4
29	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5
30	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3

31	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4
32	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	4
33	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
34	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
35	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
38	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4
43	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
44	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	5	4	4	4	4	0	5	4	5	4	4	3	3	0	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
47	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
48	2	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	2	3	1	1	1	1
49	3	2	3	2	3	3	1	3	2	3	1	3	2	2	1	4	4	3	5	3	4	4	3	4	2
50	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
51	5	5	4	4	1	0	4	5	4	4	4	5	2	2	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3
52	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
55	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
58	3	2	3	4	5	4	4	2	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3
59	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
60	2	3	3	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
61	3	3	2	5	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3

130	3	4	4	3	5	3	3	5	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
131	4	3	4	3	4	3	3	5	3	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4
132	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4
133	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
134	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
135	3	4	4	5	3	4	4	5	3	5	4	4	5	3	4	5	4	3	5	4	3	5	4	4	4	4
136	4	3	2	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
138	4	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	5	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	
139	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
140	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4
141	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
142	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
146	5	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
147	5	3	4	4	4	3	3	3	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
148	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
149	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
150	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
151	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
152	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3
153	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4
155	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
156	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
157	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5
158	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
160	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4
161	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4

196	3	4	4	5	3	4	5	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4
197	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
198	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
199	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
200	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
201	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
202	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
203	2	1	2	2	3	1	2	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
204	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
205	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
207	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
209	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
210	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
211	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
212	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
213	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
214	4	3	2	3	4	2	3	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	
215	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
216	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
217	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
218	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
219	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
220	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
221	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
222	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	
223	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	
224	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
225	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
226	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
227	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	
228	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

262	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
263	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
264	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
265	5	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4
266	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	3	4	3
267	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
268	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
269	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
270	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
271	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4
272	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
273	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
274	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
275	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
276	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
277	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
278	3	3	2	2	1	2	2	3	3	4	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4
279	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
280	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
281	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
282	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
283	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3
284	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
285	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
286	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
287	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
288	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
289	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
291	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
292	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

