



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Estudio comparativo de la calidad de servicio según la percepción de  
los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020

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

AUTOR:

Moreano Valenzuela, Fernando (ORCID: 0000-0001-9886-1316)

ASESORA:

Mgrt Noemí Teresa, Julca Vera (ORCID: 0000-0002-7781-7970)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
Gestión y Calidad Educativa

LIMA- PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A mi familia y seres queridos que me ayudaron en momentos difíciles e inciertos, sin los cuales no habría tenido fuerzas para llegar hasta aquí.

## **Agradecimiento**

A mi asesor por haberme guiado pacientemente por los caminos correctos, incluso en momentos de incertidumbre, hacia lo que consideraba ideal y correcto para el trabajo; por haber intentado darme un poco de tu experiencia y conocimiento del área y por haberte dedicado tanto a mí, mis ideas y mi producción, muchísimas gracias.

## Índice de contenidos

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	40
ANEXOS	42

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>	
Tabla 1	Distribución de los participantes miembros de la muestra	17
Tabla 2	Rangos e intervalos para dimensiones y variable de la calidad de servicio	18
Tabla 3	Calidad de servicio según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020	21
Tabla 4	Elementos tangibles según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020	22
Tabla 5	Fiabilidad según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020	23
Tabla 6	Capacidad de respuesta según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020	24
Tabla 7	Seguridad según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020	25
Tabla 8	Empatía según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020	26
Tabla 10	Diferencias entre los rangos promedio y suma de rangos de dos Ugel de Lima	28
Tabla 11	Estadístico comparativo U de Mann Whitney entre dos Ugel de Lima.	28
Tabla 12	Diferencias entre los rangos promedio y suma de rangos de dos Ugel de Lima	29
Tabla 13	Estadístico comparativo U de Mann Whitney entre dos Ugel de Lima.	29
Tabla 14	Diferencias entre los rangos promedio y suma de rangos de dos Ugel de Lima	30
Tabla 15	Estadístico comparativo U de Mann Whitney entre dos Ugel de Lima.	30
Tabla 16	Diferencias entre los rangos promedio y suma de rangos de dos Ugel de Lima	31

Tabla 17	Estadístico comparativo U de Mann Whitney entre dos Ugel de Lima.	31
Tabla 18	Diferencias entre los rangos promedio y suma de rangos de dos Ugel de Lima	32
Tabla 19	Estadístico comparativo U de Mann Whitney entre dos Ugel de Lima.	32
Tabla 20	Diferencias entre los rangos promedio y suma de rangos de dos Ugel de Lima	33
Tabla 21	Estadístico comparativo U de Mann Whitney entre dos Ugel de Lima.	33

## Índice de gráficos

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Calidad de servicio según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020	21
Figura 2. Elementos tangibles según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020	22
Figura 3. Fiabilidad según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020	23
Figura 4. Capacidad de respuesta según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020	24
Figura 5. Seguridad según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020	25
Figura 6. Empatía según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020	26

## Resumen

Este estudio titulado Estudio comparativo de la calidad de servicio según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020, partió del problema ¿Cuáles son las diferencias que existen entre la calidad de servicio según la percepción de los trabajadores en las Ugel 05 y Ugel 07, Lima, 2020?. El objetivo fue determinar las diferencias que existen entre la calidad de servicio según la percepción de los trabajadores de las Ugel 05 y Ugel 07, Lima, 2020. La investigación se realizó bajo el diseño no experimental descriptivo comparativo, con una población de 200 trabajadores y una muestra no probabilística. Se aplicó como instrumento una encuesta el cual fue validado por juicio de expertos y se ha determinado su confiabilidad mediante el estadístico el Alpha de Cronbach, del mismo modo se tomó el método de análisis comparativo se realiza con la prueba U de Man de Witney. Los resultados concluyeron que existen diferencias significativas entre la calidad de servicio según la percepción de los trabajadores de las Ugel 05 y Ugel 07, Lima, 2020.

**Palabras clave:** *Calidad, tangibilidad, fiabilidad, Respuesta, seguridad, empatía.*



## **Abstract**

This study entitled Perception of service quality according to workers in Ugel 05 and Ugel 07, Lima, 2020, started from the problem What are the differences that exist between the quality of service according to the perception of workers in Ugel 05 and Ugel 07, Lima, 2020 ?. The objective was to determine the differences that exist between the quality of service according to the perception of the workers of Ugel 05 and Ugel 07, Lima, 2020. The research was carried out under a non-experimental descriptive comparative design, with a population of 200 workers and a non-probability sample. A survey was applied as an instrument which was validated by expert judgment and its reliability has been determined using the Cronbach's Alpha statistic, in the same way the comparative analysis method was taken with the Witney Man's U test. The results concluded that there are significant differences between the quality of service according to the perception of the workers of Ugel 05 and Ugel 07, Lima, 2020.

**Keywords:** Quality, tangibility, reliability, Response, security, empathy.

## I. INTRODUCCIÓN

En cuanto a la realidad problemática esta tesis intenta encontrar una solución eficaz a un problema concreto relacionado con la coyuntura actual que se vive en estos tiempos de pandemia siendo éste un estudio comparativo sobre la calidad de servicio según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020. Los cambios impulsados por el desarrollo científico-tecnológico y el aumento de la competitividad, a escala global, han impactado a la sociedad contemporánea con importantes repercusiones en las actividades económicas, sociales, culturales, políticas, la inserción laboral y sobre todo en la vida cotidiana de las organizaciones. Insertadas en este contexto, las instituciones educativas no escapan a este movimiento.

Las Ugel 7 como las Unidades de Gestión Educativa Local enfatizan la eficiencia, la competencia y el individualismo; buscando elevar la calidad de los servicios brindados para atraer, mantener y garantizar el éxito de sus funciones actuales o potenciales. Varias organizaciones educativas han dedicado esfuerzos al desarrollo de servicios de calidad, con la intención de asegurar un crecimiento a largo plazo y, a menudo, de formar y mantener un beneficio competitivo en las actividades en las que operan.

Asimismo, el contexto en el que se realiza este estudio atraviesa una problemática donde se hace énfasis a la crisis mundial por la cual atraviesa la humanidad, el COVID-19 (Coronavirus) hizo que todos los países en el mundo, los cuales tomaron medidas de emergencia en todas sus actividades, una de las más afectadas la educación, y a las instituciones que están vinculadas.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2020) da la iniciativa mediante la confederación internacional de educación para atender las necesidades más importantes que aquejan en a educación. Según la UNESCO son 1300 millones estudiantes, de todo el mundo quienes sufren el efecto por el cierre de sus instituciones educativas ya sean de educación básica o universitaria, como consecuencia del COVID-19. Ante ello la UNESCO, con la Coalición Mundial para la Educación, pretende ofrecer a toda

esta población afectada una opción de un aprendizaje inclusivo a través de una educación a distancia más abierta y flexible para así mitigar la interrupción que se ha producido por el COVID-19.

El Perú, también afectada por la pandemia, tomo medidas de emergencia, en cuanto al sector educación, el gobierno peruano ha decretado a través del Ministerio de Educación (MINEDU, 2020), la educación a distancia, y que la suspensión presencial es indefinida. Asimismo, según el MINEDU (2020) se instala la modalidad de una educación a distancia para ello propone el Aprendo en Casa, el cual se da mediante una plataforma virtual, canales televisivos de señal abierta y la radio, en el cual se ofrecen distintas experiencias de aprendizaje y sus recursos; así mismo en sus plataformas se proponen las actividades para los docentes.

Se ha demostrado que la calidad es relevante para cualquier tipo de organización, incluidas las organizaciones públicas. Debido a su notoria importancia, el concepto de calidad ha sido investigado a lo largo de la historia de la gestión y sigue siendo un foco de interés para organizaciones e investigadores, sin embargo, definir la calidad es un ejercicio desafiante. La calidad puede ser una ventaja competitiva para las empresas públicas y privadas, y se puede ver interna o externamente a la organización. Cuando se percibe internamente, puede ayudar a la eficiencia de la organización, minimizar el desperdicio y aumentar la productividad; cuando se ve desde el exterior, permite mantener contentos a los clientes. Es necesario verificar cómo la calidad está siendo absorbida por la sociedad y por el servicio público y, al mismo tiempo, actualizar según sea necesario. Considerando la importancia de la calidad para las organizaciones y enfocándonos específicamente en las organizaciones públicas, buscamos identificar el concepto de calidad que más influye en la percepción de los usuarios sobre la calidad de un servicio público, con base en los conceptos como calidad como excelencia, calidad como valor, calidad según especificaciones, calidad como servicio y/o superación de las expectativas del cliente.

Como se puede apreciar debido a la coyuntura actual las Ugel 05 y 07 como las Unidades de Gestión Educativa Local también han sido afectadas en su

labor por los decretos establecidos en el gobierno central. El escenario actual de la calidad de servicio en las Ugel 05 y 07 ubicados en Lima, es uno de creciente demanda, la calidad ha estado en la agenda de discusión de las Ugel 05 y 07 en diferentes niveles, como proveedores de servicios públicos, es fundamental tener la calidad como premisa de sus acciones, con los propósitos de cumplir la satisfacción de los asistentes a la institución y que cumplen una función social determinada.

La Ugel 05 y 07 actualmente en la búsqueda de una buena calidad de servicio, es necesario que, brindan este servicio también promuevan una verificación de sus debilidades y potencialidades con el fin de delinear estrategias de mejora, convergiendo a una calidad de servicio, a favor del crecimiento de una nueva sociedad.

Asimismo, es necesario aclarar que la administración pública de instituciones como la Ugel 05 y 07 y su relación con la sociedad han sido centrales en el debate político y académico. Ante los nuevos desafíos, sus actividades han estado en el centro de continuas reflexiones y reformulaciones, con miras a encontrar alternativas de gestión que se articulen adecuadamente con las actividades sociales y el ejercicio de la ciudadanía.

El crecimiento de la administración pública en educación se formula como como garantía de bienestar social, y ha provocado numerosos fenómenos de ineficiencia. En definitiva, se considera que ésta administración no es un fin en sí mismo, más bien, es un medio para promover el desarrollo de la sociedad, asegurando buenas condiciones de vida y desarrollo a los ciudadanos dentro de esa misma sociedad, asumiendo cada vez más funciones de regulación, certificación y control de calidad.

En base a esta realidad problemática se realiza la formulación del problema, por lo tanto, como problema general se tiene ¿Cuáles son las diferencias que existen entre la calidad de servicio según la percepción de los trabajadores en las Ugel 05 y Ugel 07, Lima, 2020? y los problemas específicos son los siguientes: ¿Qué diferencias existen entre los elementos tangibles según

la percepción de los trabajadores en las Ugel 05 y Ugel 07, Lima, 2020? ¿Qué diferencias existen entre la fiabilidad según la percepción de los trabajadores en las Ugel 05 y Ugel 07, Lima, 2020? ¿Qué diferencias existen entre la capacidad de respuesta según la percepción de los trabajadores en las Ugel 05 y Ugel 07, Lima, 2020? ¿Qué diferencias existen entre la seguridad según la percepción de los trabajadores en las Ugel 05 y Ugel 07, Lima, 2020? ¿Qué diferencias existen entre la empatía según la percepción de los trabajadores en las Ugel 05 y Ugel 07, Lima, 2020?

Este estudio presenta justificación, es relevante de manera práctica cuanto busca medir la calidad de los servicios prestados en la Unidad de Gestión Educativa Local desde la comprensión de la percepción y perspectiva del colaborador, a través de un mejor conocimiento de sus necesidades, deseos y demandas, como una forma de ayudar institución a priorizar sus acciones, para que pueda lograr un excelente servicio, además de incentivar la retención de usuario y consolidar su eficiencia.

Este estudio también tiene justificación teórica teniendo en cuenta que la producción y difusión del conocimiento a partiendo de la evolución tanto de la ciencia, la nueva tecnología y el ser humano como ser social es uno de los propósitos del estudio presentar bases teóricas que no cabe duda de que este segmento debe estar cada vez más comprometido en otorgar una calidad en sus servicios prestados, buscando siempre mecanismos de evaluación y mejora.

Asimismo, este estudio presenta justificación social, por lo que los resultados muestran que la Unidad de Gestión Educativa Local deben estar atentas y comprometidas con la calidad de los servicios prestados, ya que influyen directamente en el desarrollo social, cultural y económico de las regiones donde operan. Ante esto, es necesario enfatizar la calidad de los servicios, y esto significa creer en el potencial de las personas involucradas en él, especialmente cuando trabajan en conjunto en la búsqueda de satisfacer al usuario. Tal tarea implica establecer nuevos estándares que valoren a las personas y las instituciones y permitan la innovación y el desarrollo.

Por último, se dice que este estudio tiene justificación metodológica, ya que se valida y confiabiliza instrumentos para encuestar y que podrían ser utilizados por otros tesisistas para la recoger datos en referencia a las variables de estudio y que compartan similitud en el contexto con trabajadores de Unidades de Gestión Local Educativa a nivel nacional.

De esta manera se plantea los siguientes objetivos, el objetivo general determinar las diferencias que existen entre la calidad de servicio según la percepción de los trabajadores de las Ugel 05 y Ugel 07, Lima, 2020. Y los Objetivos específicos: Determinar las diferencias que existen entre los elementos tangibles según la percepción de los trabajadores en las Ugel 05 y Ugel 07, Lima, 2020. Determinar las diferencias que existen entre la fiabilidad según la percepción de los trabajadores en las Ugel 05 y Ugel 07, Lima, 2020. Determinar las diferencias que existen entre la capacidad de respuesta según la percepción de los trabajadores en las Ugel 05 y Ugel 07, Lima, 2020. Determinar las diferencias que existen entre la seguridad según la percepción de los trabajadores en las Ugel 05 y Ugel 07, Lima, 2020. Determinar las diferencias que existen entre la empatía según la percepción de los trabajadores en las Ugel 05 y Ugel 07, Lima, 2020.

Asimismo, se tienen las hipótesis, como hipótesis general existen diferencias significativas entre la calidad de servicio según la percepción de los trabajadores de las Ugel 05 y Ugel 07, Lima, 2020 y como hipótesis específicas: Existen diferencias significativas entre los elementos tangibles según la percepción de los trabajadores en las Ugel 05 y Ugel 07, Lima, 2020. Existen diferencias significativas entre la fiabilidad según la percepción de los trabajadores en las Ugel 05 y Ugel 07, Lima, 2020. Existen diferencias significativas entre la capacidad de respuesta según la percepción de los trabajadores en las Ugel 05 y Ugel 07, Lima, 2020. Existen diferencias significativas entre la seguridad según la percepción de los trabajadores en las Ugel 05 y Ugel 07, Lima, 2020. Existen diferencias significativas entre la empatía según la percepción de los trabajadores en las Ugel 05 y Ugel 07, Lima, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

El marco teórico se inicia con la redacción de los antecedentes, entre ellos se tienen los estudios nacionales, Herrera (2018), en su investigación realizada con la finalidad de encontrar la estructura adecuada del modelo de gestión para el reforzamiento de la calidad de servicio, el diseño metodológico que se plasmo fue el no experimental, se contó con el apoyo de 384 personas que acudían a la municipalidad, para poder reunir datos se aplicó la técnica de la encuesta. El autor alegó que los resultados en su mayoría son desfavorables tanto en la atención, los trámites, por lo que el plantear una propuesta de un modelo de gestión centrada en las bases de la gestión pública ayudaría de manera beneficiosa en la calidad del servicio del municipio. Para la organización pública y la sociedad, es una forma de entender al ciudadano sobre los conceptos de calidad adoptados en los servicios públicos, permitiendo al gestor tomar decisiones más efectivas, tomar las medidas y modificar los procesos que sean necesarios.

Pinchi (2018), en su tesis realizada con la idea de hallar el vínculo de la gestión municipal y la calidad del servicio, el diseño metodológico en el que se centró el autor fue el no experimental, correlacional, donde intervinieron 85 empleados de la municipalidad y 85 usuarios, a ambos se les brindo una encuesta para poder recolectar información. Se concluye en que hay un vínculo entre las dos variables que es muy baja y no significativa, lo que nos quiere decir que la gestión de la municipalidad no repercute de manera positiva en la calidad que se brinda al usuario. Asimismo, la relevancia de este estudio se refiere a la existencia de un vacío de investigación en cuanto al no predominio de un concepto de calidad y la comprensión ciudadana de la calidad en la prestación de servicios públicos.

Barrera (2018), en su artículo científico realizado con el objetivo de hallar de qué manera la gestión administrativa se correlaciona con la calidad del servicio que dan a los contribuyentes de la municipalidad, el diseño metodológico empleado fue el no experimental, donde se tuvo la colaboración de 74 empleados administrativos y 133 personas que acudían a realizar sus trámites, para poder recolectar datos se usó la encuesta. Se afirmó que las variables se relacionan lo

que nos quiere decir que, si se da de manera adecuada la gestión administrativa dentro de las instalaciones, se podrá obtener una mejor calidad de servicios en los usuarios que acuden a la municipalidad.

De la misma forma se pudieron hallar antecedentes a nivel internacional entre ellos destacan Torres (2017), en su tesis realizada con la finalidad de estudiar y calificar la calidad de un conjunto de parámetros de educación desde la perspectiva del maestro que está dentro del trabajo educativo para poder crear planes de mejora que suplan las carencias de excelencia educativa, el diseño en el que se centró la investigación fue el descriptivo de tipo cuantitativo, donde se tuvo la participación de 379 maestros de Primaria a los cuales se les evaluó mediante la encuesta. Torres (2017), ha logrado cumplir de manera plena los objetivos, se propone que se tengan propuestas de reforzamiento de calidad, lo que quiere decir que los maestros que laboran ahí no son netamente eficientes sin embargo se les debe de plantear propuestas de mejora.

Trinidad (2016), en su tesis realizada con la intención de estudiar el procedimiento de evaluación para un control de calidad en los colegios de primaria de un distrito, bajo la vista de los directores, maestros y el grupo de gestión con la idea de crear un plan de mejora para el control educativo y pedagógico, para lo cual el autor se centró en un diseño de investigación no experimental de tipo mixto, donde se tuvo la intervención de 145 personas que eran divididos entre, 13 directores, 113 profesores y 19 psicólogos, a los que se les empleo la técnica la entrevista y la encuesta para la medición de variables. Trinidad (2016), concluye en que se encontró que los directores de las instituciones investigadas si organizan sus técnicas como, observar, registrar, aplicar herramientas, conversar con los profesores, las familias, de igual forma se encontró que todos los individuos que repercuten en la educación de los menores deben de relacionarse entre sí para poder determinar vínculos de calidad y afectividad que aumente la estructuración del aprendizaje.

Gamboa (2015), en su investigación realizada con el propósito de reconocer el imaginarios institucional y el de los componentes educativos en relación a la calidad del servicio y de esta poder llegar a entender las tensiones y



convergencias entre ellos, la metodología implantada fue la cualitativa, en la investigación cooperaron los maestros de la institución y el personal directivo, la técnica para reunir información fue la de la entrevista. Gamboa (2015), concluye en que se vio que todas las categorías tienen una idea imaginaria sobre la educación superior, también se vio que los maestros contribuyen de manera comunicativa al momento de realizar las prácticas, pero de todos modos se requiere de emplear un plan formativo para los maestros para poder realizar nuevos enfoques de enseñanza en las prácticas educativas.

Parte del marco teórico son las teorías y enfoques conceptuales, en este sentido, se inicia con la descripción de las teorías relacionadas a la calidad de servicio, en primer lugar, se define lo que es calidad, al reflexionar sobre el concepto de calidad, varios autores se refieren al acto de hacer las cosas de forma estandarizada, buscando una satisfacción de expectativas y necesidades de distintos usuarios. A partir de esta percepción, es un hecho que la calidad es un elemento fundamental, ya que influye directamente en la satisfacción.

La palabra calidad proviene del latín *qualitas*, sin embargo su origen más profundo proviene del griego *poiôtês*, que significa un título que define una categorización o clasificación. Como explica Grönroos (1999), la calidad comprende una determinada cantidad que se puede medir de manera diferente y se enriquece hasta el punto de que su realidad muestra un aumento en la capacidad de agregar valor a lo que la sustenta.

La calidad por su origen greco-latino es, según Grönroos (1999), un término con varios significados, y para definirlo se necesita uniformidad debido a sus significados muy complejos. La calidad es una forma de ser de la unidad del sujeto o del objeto que les afecta en sí mismos, o que se suma a ellos, configurando una disposición común y estable, acompañada de un modo de acción, que interfiere en la forma de ser y actuar dentro de las organizaciones.

Siguiendo las definiciones anteriores ahora se define calidad de servicio para Zeithaml y Parasuraman (2004) un servicio es un proceso que conduce a un resultado durante procesos parcialmente simultáneos de producción y consumo,

lo que implica la gestión de recursos y sistemas que producen un resultado para el cliente. Es decir, dado que los servicios son procesos, no objetos, el desafío es medir la calidad de los procesos interactivos, requiriendo una grilla de análisis propia.

En este sentido varios estudios muestran que las instituciones gestoras de servicios con excelencia tienen elementos similares que son: concepciones indispensables, responsabilidad con la gerencia de calidad, niveles altos calidad, sistemas de seguimiento del desempeño de los servicios, sistemas de reclamo de servicios. consumidores y centrarse en la satisfacción de los empleados y consumidores. Es así que está ligada a las expectativas y satisfacción del usuario, por lo que es importante comprender cómo los usuarios evalúan la calidad de los servicios, de acuerdo a sus expectativas.

Ruiz (2011) afirma que para que se logre la calidad de los servicios educativos, es importante que las instituciones educativas puedan comprender primero las necesidades y deseos de los estudiantes, así como comprender qué se puede mejorar en su proceso de prestación de servicios. De esta manera, la calidad se convertirá en un consenso, un vínculo que unirá, por un lado, a quienes tienen algo que ofrecer a las actividades que producen un bien y servicio, por otro lado, a quienes acuden al servicio de estas actividades elevando sus deseos y expectativas por estar de acuerdo con el servicio brindado.

La educación, según es un proceso organizado, sistemático e intencional, a la vez que complejo, dinámico y evolutivo, ya que necesita no solo de un amplio marco funcional, sino también de la participación de la comunidad, los padres y varios organismos a realizarse con la calidad necesaria que pide una comunidad que vive en pos de la información y el conocimiento. La educación de calidad necesita ser analizada como un fenómeno complejo, ya que abarca varios factores como los distintos estados del acceso y de cómo retener a los usuarios en la institución y las posibilidades de que ocurra un adecuado servicio.

Ballón (2018) conceptualiza la educación de calidad como la relación positiva entre recursos materiales y humanos, a partir de la relación existente en

el entorno institucional, además de la enseñanza, currículos y expectativas de aprendizaje, entre otros. En cuanto a la calidad en la educación es un tema complejo y se dan diferentes interpretaciones, sin embargo, se destaca que la calidad es fundamental en todos los aspectos y sectores educativos. Por ello, es importante comprender y comprender el concepto de calidad, para que sepas medirlo, que es un proceso de gran importancia para las decisiones de mejora continua en las instituciones educativas. La calidad influye en la educación en su conjunto al involucrar su estructura, su progreso, su coyuntura y también la forma en que la conocemos.

Para abordar este estudio la calidad de servicio se dividió según las propuestas de Zeithaml y Parasuraman, se empieza por la dimensión Elementos tangibles, que según Zeithaml y Parasuraman (2004) se refiere al aspecto en instalaciones físicas, equipos, entorno y personal de servicio.

Los elementos tangibles tienen que ver con los elementos físicos inherentes al servicio, así como como se encuentran sus instalaciones, sus equipos, sus comunicaciones, etc. Así, se puede apreciar que estos elementos dependen del desempeño previo de la empresa, siendo relativamente fácil de operar. Sin embargo, los factores intangibles como la seguridad, la confianza o la comprensión de los deseos de los usuarios son más difíciles de evaluar para la organización y, en ocasiones, escapan a su control.

Fiabilidad, según Zeithaml y Parasuraman (2004) es la Capacidad para entregar adecuadamente el servicio prometido. Refleja la capacidad de brindar un servicio prometido con dignidad, rigor y atención, siendo, quizás por ello, considerada la dimensión más relevante entre los determinantes del modelo SERVQUAL. En efecto, la actuación constante y coherente de un organizador, en cumplimiento de las promesas (tanto explícitas como implícitas) que hace al mercado son dos pilares fundamentales que lo hacen confiable y creíble a ojos de expositores y visitantes, permitiendo manejar tus expectativas y cuidas de manera cautelosa:

Fiabilidad es el servicio en base a lo que se ha prometido: promesas sobre

entrega, prestación de servicios, resolución de problemas y precios. Los usuarios quieren hacer negocios con empresas que cumplen sus ofrecimientos, sobre todo las cualidades del servidor.

Capacidad de respuesta, según Zeithaml y Parasuraman (2004) se refiere a la disposición, interés y disposición de los proveedores de servicios para ayudar a los clientes. Es un esfuerzo para apoyar y ayudar a los usuarios, brindarles información y brindarles un servicio inmediato. En esa medida, la entidad organizadora y sus empleados deben estar siempre debidamente preparados y capacitados para apoyar al usuario en cualquier desavenencia que se pueda presentar en el momento de todas las fases del proceso inherente a la equidad, de manera rápida, segura y responsable.

Seguridad, según Zeithaml y Parasuraman (2004) es el conocimiento del servicio demostrado por los proveedores de servicios y su capacidad para inspirar confianza. Está relacionado con el comportamiento, conocimiento, amabilidad y delicadeza que ejercen los empleados en su capacidad que tiene para ofrecer una adecuada confianza y la forma en que se entrega el servicio al usuario sin defectos y en el tiempo estipulado. Esta dimensión también tiene que ver con la seguridad de todas las acciones que realiza el proveedor, para que los usuarios se consideren seguros desde el inicio del proceso y como partícipes del servicio, sin asumir riesgos físicos, económicos o confidenciales.

Empatía para los autores Zeithaml y Parasuraman (2004) es la atención, cuidado y trato personalizado a los clientes. La empatía es mostrar interés, cuidado y atención personalizada a cada usuario. Así, por ejemplo, posicionarse en el sitio del expositor, comprender sus verdaderos deseos y problemas, adaptar las estrategias del evento a sus necesidades, etc. revelan ser actitudes que muestran claramente empatía y respeto hacia el usuario.

Todas estas diferentes dimensiones de la calidad tienen un fuerte impacto en la satisfacción del consumidor y son extremadamente importantes para las empresas. Primero, porque les ayudan a detectar fallas y los orígenes de los inconvenientes a nivel de calidad. En segundo lugar, porque nos ayudan a

comprender cómo los usuarios perciben y evalúan realmente la calidad del servicio prestado. Y, por último, porque les permiten evaluar cómo elevar la calidad del servicio, permitiéndoles establecer prioridades y tomar medidas correctivas para evitar o minimizar las reincidencias negativas.

Entre los modelos que sustentan la calidad del servicio es interesante observar, al reflexionar sobre la calidad de los servicios, que en algunas situaciones se vuelve complicado asumir si el usuario quedará satisfecho o no con la prestación de un servicio, y que es común que consulte a otras personas que ya conocen el servicio antes de contratar, ya que los usuarios demandan más y son más exigentes con los servicios a contratar.

El Modelo de calidad de servicio de Grönroos Hacia la década de 1980 se inició la expansión de los estudios sobre calidad de servicio. Grönroos (1999) formuló el Modelo de Calidad Total, desde 1982, teniendo un inicio en el concepto de la calidad percibida del servicio. Luego, un modelo utilizado en la industria, contribuyendo al conocimiento de la calidad de los servicios, incluyendo abordar la relación entre percepciones y expectativas. El modelo de calidad de Grönroos, creado en 1982 y que resume la interrelación entre calidad esperada, calidad experimentada, calidad percibida, calidad funcional y calidad técnica.

Grönroos (1999) conceptualiza estos elementos de la siguiente manera: la calidad esperada es lo que el usuario espera de la prestación de servicios, antes de conocerlo. La calidad percibida resulta de la diferencia entre el interés del usuario y su percepción al servicio otorgado, su opinión sobre el desempeño del mismo, según varias características técnicas y funcionales, ya que, al adquirir un servicio, el usuario generalmente evalúa parámetros técnico y funcional.

Grönroos (1999) explica que en este caso la calidad técnica corresponde a la necesidad del usuario, es decir, a lo que necesita. La calidad funcional es cómo se transmitirá la calidad técnica al usuario. Para Grönroos (1999) evaluar la calidad de un servicio es diferente al evaluar un producto, porque los servicios pueden ser sobre una o más actividades con mayor o menor grado de intangibilidad, y comúnmente ocurren en interacciones entre el cliente y el proveedor.

el servicio, recursos físicos o activos, que se ven como una solución a los problemas de los usuarios.

Grönroos (1999) enfatiza que el enfoque de este modelo sintetiza la relación entre calidad esperada, calidad experimentada, calidad funcional, calidad percibida y calidad técnica. En opinión de Grönroos (1999), la profesionalidad y las habilidades del prestador de servicios son fundamentales para que éstos (además de acciones y comportamientos como la honestidad y la confianza) resuelvan los problemas del usuario de forma eficaz. Dicho modelo tiene una previsión de posible respuesta del mercado que se relaciona con la imagen del producto o servicio, incidiendo en la expectativa y percepción del usuario, enfatizando así que la percepción de la calidad experimentada resulta de la calidad técnica y funcional del producto o servicio. previsto.

La calidad técnica sería entonces la necesidad del usuario junto con la calidad funcional de la manera en que la calidad técnica se transferiría al usuario. Grönroos (1999) proporciona un resumen de la relación que existe entre la calidad esperada, experimentada, percibida, funcional y técnica. El modelo de calidad ofrecido por Grönroos trajo un norte para seguir trabajando, ya que destaca las fortalezas a considerar en una empresa que tiene como objetivo ofrecer servicios de calidad, entendiendo cómo la calidad es entendida por los usuarios.

Este estudio también utiliza como fundamento el modelo e instrumento SERVQUAL, Zeithaml y Parasuraman (2004), afirman que la satisfacción resulta de una comparación entre la expectativa previa del producto y / o servicio y el resultado de esta experiencia consumada. Destaca que el usuario hace un juicio previo sobre el producto y / o servicio, desarrollando un estándar a medida que filtra sus expectativas sobre cómo se realiza la evaluación real.

Zeithaml y Parasuraman (2004), explican que los servicios se caracterizan por la dificultad que tienen para medir la calidad, dado que la calidad en los servicios es muy subjetiva. Uno de los enfoques más investigados en el sector de la calidad del servicio es el de las cinco brechas, que busca comparar lo que el usuario evalúa y lo que el proveedor cree que sería ideal.

El Modelo SERVQUAL o “Modelo Gap” es un modelo de calidad de servicio relacionado con las percepciones y expectativas de los usuarios. Zeithaml y Parasuraman (2004), desarrollaron un modelo que utiliza significados, peculiaridades y elementos clave de los servicios como base para identificar cinco fallas principales en su calidad, que pueden estar más relacionadas con la percepción del usuario que con el desempeño real de un servicio.

Este modelo señala cinco lagunas que causan problemas en la prestación de un servicio. En la evaluación de la calidad de los servicios se utilizan varios instrumentos, sin embargo, la escala SERVQUAL es hoy en día la más utilizada por su versatilidad y adaptación a muchos segmentos, y también porque ya se ha aplicado varias veces, incluso en Brasil, para evaluar la calidad de un servicio prestados en varios segmentos.

Según Zeithaml y Parasuraman (2004), el Gap, es decir, las distinciones entre el interés y percepción del desempeño, además de medir la satisfacción del usuario, es también la evaluación de calidad de un servicio prestado en relación a una dimensión específica. La situación política, las tarifas u otras situaciones personales, afectan la percepción que tiene el ciudadano sobre la calidad del servicio ofrecido. El consumidor hace un juicio de valor comparando el sacrificio para comprar el producto y la calidad de este producto. Cuando percibe la utilidad mayor que el precio, la percepción de valor es positiva, y cuando la percepción de sacrificio es mayor, habrá una percepción negativa de valor.

Este procedimiento, explicado por Zeithaml y Parasuraman (2004), se basa en cinco dimensiones: confiabilidad, precisa la consistencia del desempeño; prontitud, que es el deseo y la disposición con la que los empleados realizan los servicios, cubriendo rapidez, para ayudar al usuario; seguridad, que es la capacidad de transmitir confianza y seguridad, con cortesía y conocimiento, teniendo en cuenta la ausencia de peligros, riesgos o dudas; empatía, que implica un cuidado y atención individualizada a los usuarios y, finalmente, los aspectos intangibles que tratan de la inclusión y demostración de evidencias físicas en el servicio, tales como instalaciones, apariencia personal, herramientas y equipos utilizados en el servicio.

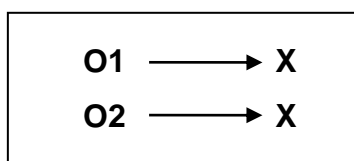
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo fue básica, según Sánchez, Reyes, y Mejía (2018) la investigación básica, recibe el nombre de pura porque en efecto no está interesada por un objetivo crematístico, su motivación es la simple curiosidad, el inmenso gozo de descubrir nuevos conocimientos, es como dicen otros el amor de la ciencia por la ciencia; se dice que es básica por que sirve de cimiento a la investigación aplicada o tecnológica; y fundamental porque es esencial para el desarrollo de la ciencia. Comprende dos niveles, aunque algunos como Selltiz et al distingue tres niveles: el exploratorio, descriptivo y el explicativo..

El diseño fue el no experimental transversal, comparativo, para Hernández, Fernández y Baptista (2014), estos estudios carecen de manipulación de variables, a su vez que buscan diferencias entre dos variables, y que la recogida de datos se realiza de forma simultánea en un solo momento.

Los autores indican que, en un estudio transversal, las variables se identifican en un momento determinado y se determinan las relaciones entre ellas. Estudios comparativos. Al respecto Sánchez et al. (2018) diagrama el diseño:



Dónde:

O1 = Observación de la muestra 1 (Trabajadores de la Ugel 5)

O2 = Observación de la muestra 2 (Trabajadores de la Ugel 7)

X = Variable calidad del servicio



### 3.2. Variables y operacionalización

Variable: Calidad de servicio

Dimensiones:

- Elementos tangibles

Indicadores:

- Ubicación del acceso
- Informaciones a usuarios
- Condiciones de la zona de recepción
- Material Informativo

- Fiabilidad

Indicadores:

- Innovación de equipos
- Capacitaciones al personal
- Atención rápida

- Capacidad de respuesta

Indicadores:

- Cortesía
- Compromiso
- Amabilidad

- Seguridad

Indicadores:

- Información
- Confianza

- Empatía

Indicadores:

- Capacidad para entender a usuarios
- Paciencia
- Comprensión

### 3.3. Población, muestra y muestreo

Según Sánchez et al. (2018) está asociado con personas, es la colección de todas las unidades de un tipo específico, definidas en un determinado espacio y tiempo. Es el conjunto de todos los valores que describen un fenómeno que interesa al investigador. Es el conjunto de objetos, individuos (no necesariamente personas) o resultados experimentales, sobre los que se pretende estudiar alguna característica común. Las poblaciones pueden ser finitas o infinitas, existentes o conceptuales. Los elementos de población se denominan unidades estadísticas.

Siguiendo esta premisa la población fueron los trabajadores de las Ugel 05 y Ugel 07, Lima, 2020, siendo un total de 100. Siendo la muestra la misma población que se considera como censal y los criterios que se tomaron en cuenta para seleccionar los miembros de la muestra son:

Criterios de inclusión:

- Usuarios que asistan el día de la aplicación de los instrumentos.
- Usuarios que acepten participar en la investigación.

Criterios de exclusión:

- Usuarios que no asistan el día de la aplicación de los instrumentos.
- Usuarios que no acepten participar en la investigación.

**Tabla 1**

*Distribución de los participantes*

Unidad de gestión educativa local	Muestra
Ugel 5	50
Ugel 7	50
Total	100

*Nota:* Esta tabla muestra la distribución de los participantes del estudio

En este sentido se utilizó el muestreo no probabilístico, siendo la población designada como la misma muestra, denominada muestreo Censal.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó fue la encuesta.

El instrumento es el cuestionario y se describe mediante la siguiente ficha técnica.

#### Ficha técnica

##### Datos generales

Nombre:	Cuestionario para medir la percepción de la calidad de servicio
Autor:	Córdova, Y.
Autor adaptación:	Moreano Valenzuela Fernando
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo
País	Lima – Perú
Año	2019
Administración:	Individual y colectiva
Duración:	15 minutos
N° de ítems	15
Objetivo:	Describir la calidad de servicio.
Significación:	Cuestionario determinar criterios sobre la calidad de servicio en una institución pública
Estructura:	Cuestionario está dividido en cinco dimensiones, formado por 15 ítems, compuesto por 5 alternativas Likert (1,2,3,4,5), sus respuestas tienen carácter positivo.
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach = 0.916 siendo confiable.
Validez:	En análisis de validez del instrumento se realizó mediante la consulta a jueces expertos.

**Tabla 2**

*Rangos e intervalos para dimensiones y variable de la calidad de servicio*

Variable	Calidad de servicio	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Eficiente	56 – 75	16 – 20	12 – 15	12 – 15	8 – 10	12 – 15
Regular	36 – 55	10 – 15	8 – 11	8 – 11	6 – 7	8 – 11
Deficiente	15 – 35	4 – 9	3 – 7	3 – 7	2 – 5	3 – 7

*Nota:* Esta tabla muestra los niveles y rangos para la medición del instrumento

### **3.5. Procedimientos**

Para recolectar los datos se realizan los siguientes procedimientos:

- Se coordinó con el personal idóneo de la Unidad de Gestión Educativa Local 05 y 07 para ponernos en contacto con los trabajadores.
- Se entregó las encuestas a los trabajadores de la Ugel 5 y 7
- Se procedió a la sensibilización de los trabajadores de la Ugel 5 y 7
- Se aplicó el instrumento.
- Tabulación de datos.
- Análisis estadístico y conclusiones.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El análisis descriptivo que tiene como objetivo conocer e interpretar la realidad sin interferir en ella ni cambiarla. Se puede decir que el análisis descriptivo se interesa por descubrir y observar fenómenos, buscando describirlos, clasificarlos e interpretarlos. Además de lo mencionado a priori, el análisis descriptivo puede interesarse por las relaciones entre variables y, de esta forma, abordar la investigación comparativa. Esta investigación expone las características de una población en particular o un fenómeno en particular, pero no se compromete a explicar los fenómenos que describe, aunque sirve como base para tal explicación.

La segunda parte se realiza el análisis inferencial con la prueba de Mann-Whitney es una prueba no paramétrica que permite la comparación entre dos muestras independientes (Ugel 5 y 7). Es una prueba alternativa a la prueba t para dos muestras independientes. Mientras que la prueba t compara las medias de dos muestras independientes, la prueba de Mann-Whitney compara la ubicación de las dos muestras, como una forma de detectar diferencias entre las dos poblaciones correspondientes. Las ventajas de la prueba de Mann-Whitney son: no requiere el supuesto de normalidad, se puede aplicar a muestras pequeñas, se puede aplicar a variables de escala ordinal.

Confiabilidad Alfa de Cronbach generalmente se usa como una estimación de la confiabilidad de una prueba psicométrica para una muestra de encuestados.

Si el Alfa de Cronbach es menor de 0.50 es inaceptable, si está entre 0.50 y 0.60 es débil, entre 0.60 y 0.70 es aceptable, entre 0.70 y 0.90 es bueno y para Finalmente, si está entre 1 y 0,90 es muy bueno.

### **3.7. Aspectos éticos**

Entre los aspectos éticos, surge la necesidad de un consentimiento informado, la confidencialidad de los datos y el envío investigación a la autoridad idónea de las Ugel 05 y Ugel 07. Los argumentos que son considerados por la comunidad académica para estos casos son el interés público y el aporte científico que traerá el estudio, pero este tema es un tema de discusión y aún necesita mayor aclaración, asimismo este estudio cumplirá con el requisito de originalidad que es evaluado a través del Turnitin.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Nivel descriptivo

**Tabla 3**

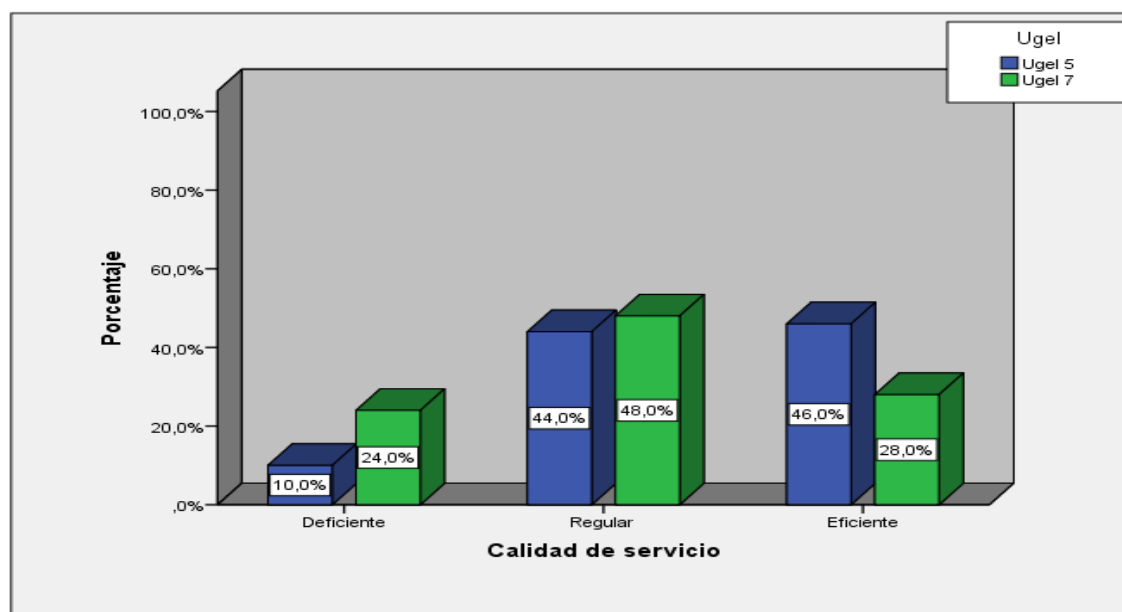
*Calidad de servicio según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020*

Calidad de servicio	Ugel			
	Ugel 5		Ugel 7	
	f	f%	f	f%
Excelente	23	46,0%	14	28,0%
Regular	22	44,0%	24	48,0%
Deficiente	5	10,0%	12	24,0%
<b>Total</b>	<b>50</b>		<b>50</b>	

*Nota:* Esta tabla muestra los niveles de la calidad de servicio de acuerdo a la percepción de los integrantes de la muestra.

**Figura 1**

*Calidad de servicio según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020*



*Nota:* El presente gráfico representa los niveles de la calidad de servicio de acuerdo a la percepción de los integrantes de la muestra.

De la tabla 3 se observa que al momento de aplicar los instrumentos a los 50 encuestados de la Ugel 5 el 46% (23) percibe que la calidad de servicio es excelente, otro 44% (22) evidencia que es regular, y solo el 10% (5) deficiente. Por otro lado, de los 50 encuestados de la Ugel 7 el 48% (24) percibe que la calidad de servicio es regular, otro 28% (14) evidencia que es excelente, y el 24% (12) deficiente.

**Tabla 4**

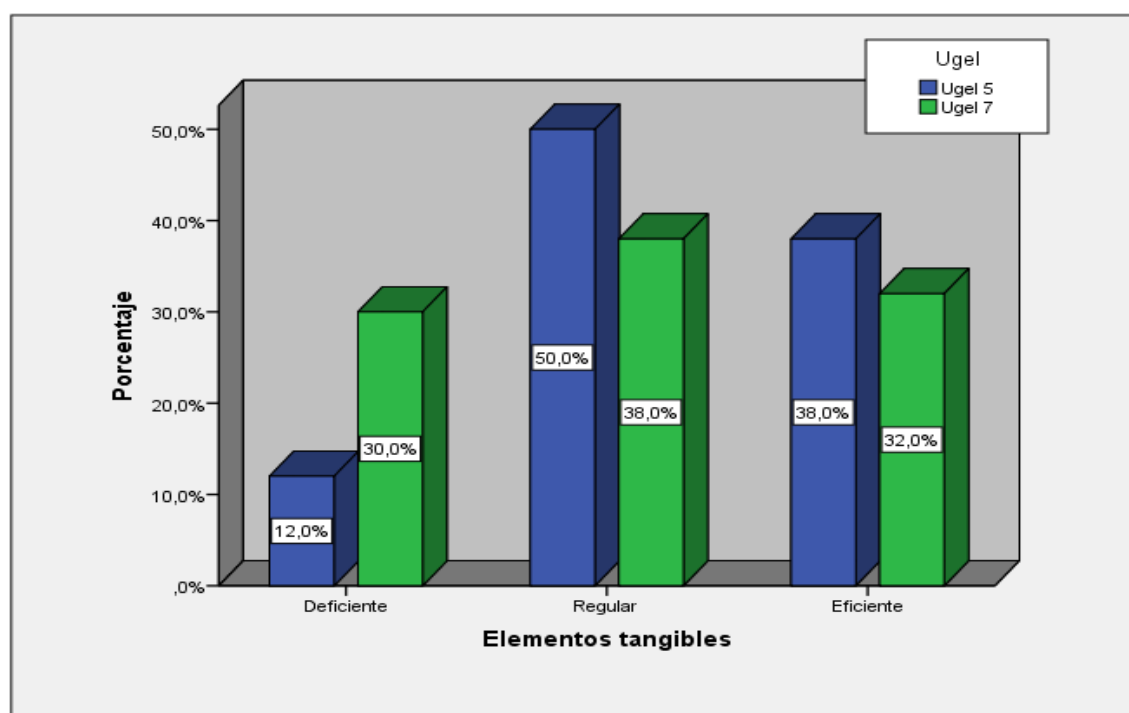
*Elementos tangibles según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020*

Elementos tangibles	Ugel			
	Ugel 5		Ugel 7	
	f	f%	f	f%
Excelente	19	38,0%	16	32,0%
Regular	25	50,0%	19	38,0%
Deficiente	6	12,0%	15	30,0%
<b>Total</b>	<b>50</b>		<b>50</b>	

*Nota:* Esta tabla muestra los niveles de los elementos tangibles de acuerdo a la percepción de los integrantes de la muestra.

**Figura 2**

*Elementos tangibles según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020*



*Nota:* El presente gráfico representa los niveles de los elementos tangibles de acuerdo a la percepción de los integrantes de la muestra.

De la tabla 4 se observa que al momento de aplicar los instrumentos a los 50 encuestados de la Ugel 5 el 50% (25) percibe que los elementos tangibles son de nivel regular, otro 38% (19) evidencia que es excelente, y solo el 12% (6) deficiente. Por otro lado, de los 50 encuestados de la Ugel 7 el 38% (19) percibe que los elementos tangibles son de nivel regular, otro 32% (16) evidencia que es excelente, y el 30% (15) deficiente.

**Tabla 5**

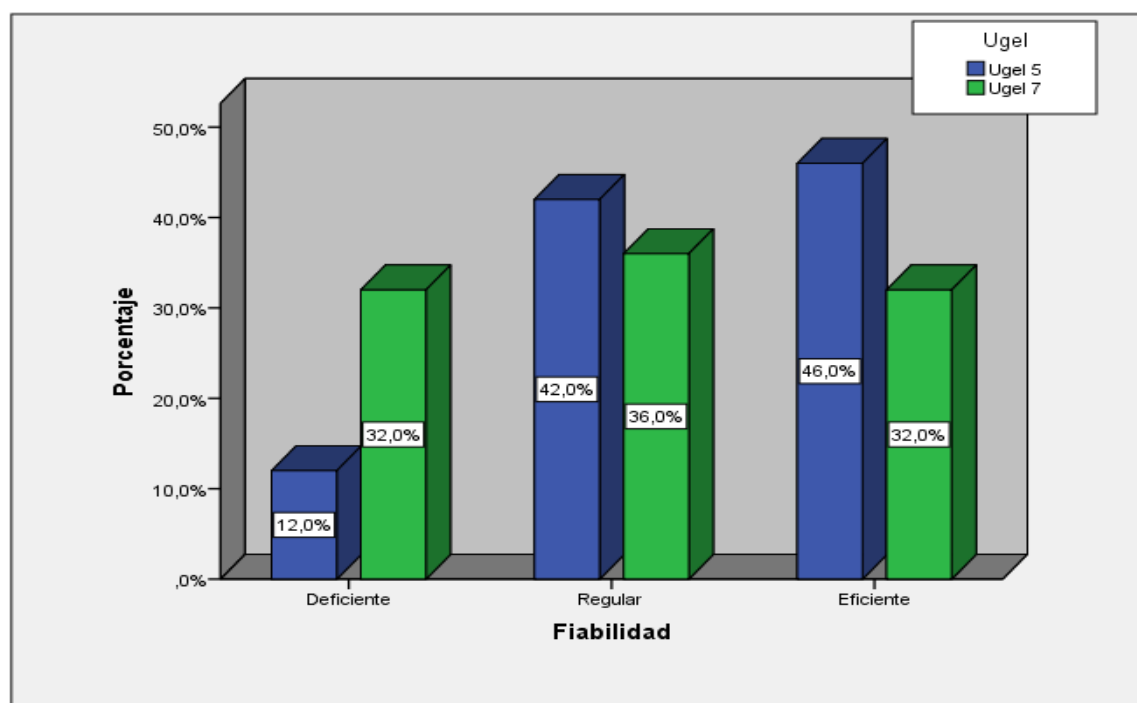
*Fiabilidad según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020*

Fiabilidad	Ugel			
	Ugel 5		Ugel 7	
	f	f%	f	f%
Excelente	23	46,0%	16	32,0%
Regular	21	42,0%	18	36,0%
Deficiente	6	12,0%	16	32,0%
<b>Total</b>	<b>50</b>		<b>50</b>	

*Nota:* Esta tabla muestra los niveles de fiabilidad de acuerdo a la percepción de los integrantes de la muestra.

**Figura 3**

*Fiabilidad según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020*



*Nota:* El presente gráfico representa los niveles de fiabilidad de acuerdo a la percepción de los integrantes de la muestra.

De la tabla 5 se observa que al momento de aplicar los instrumentos a los 50 encuestados de la Ugel 5 el 46% (23) percibe que la fiabilidad es excelente, otro 42% (21) evidencia que es regular, y solo el 12% (6) deficiente. Por otro lado, de los 50 encuestados de la Ugel 7 el 36% (18) percibe que la fiabilidad es de nivel regular, otro 32% (16) evidencia que es excelente, y otro 32% (16) deficiente.



**Tabla 6**

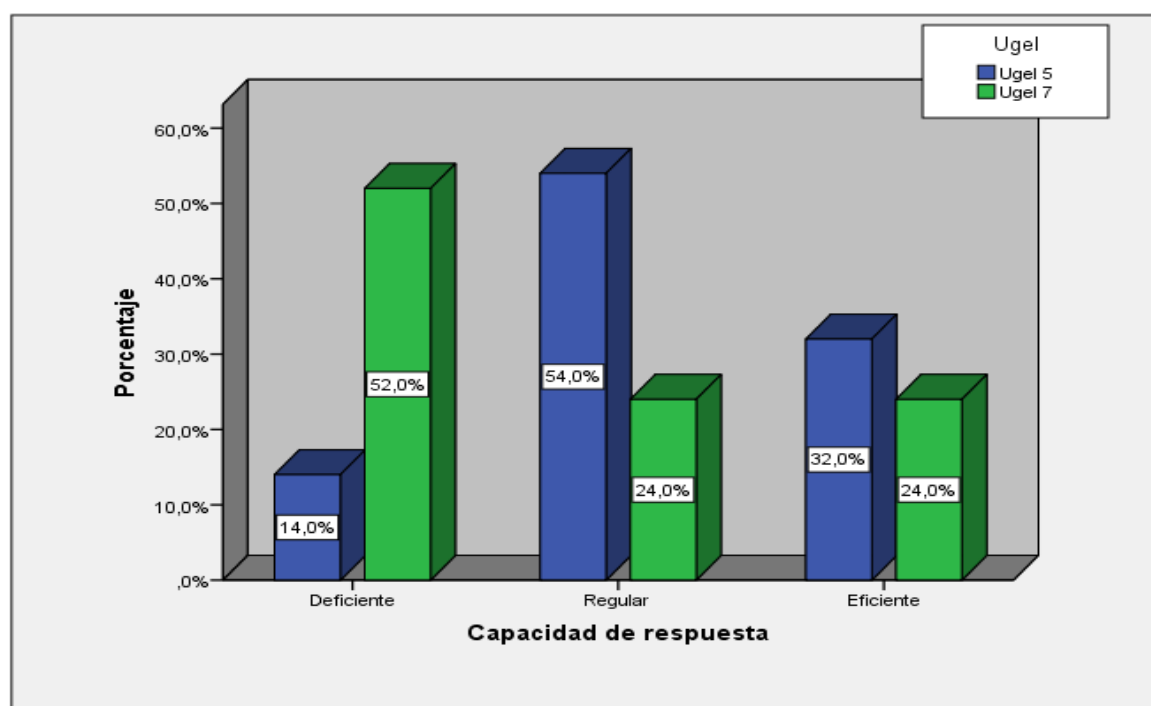
*Capacidad de respuesta según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020*

Capacidad de respuesta	Ugel			
	Ugel 5		Ugel 7	
	f	f%	f	f%
Excelente	16	32,0%	12	24,0%
Regular	27	54,0%	12	24,0%
Deficiente	7	14,0%	26	52,0%
<b>Total</b>	<b>50</b>		<b>50</b>	

*Nota:* Esta tabla muestra los niveles de la capacidad de respuesta de acuerdo a la percepción de los integrantes de la muestra.

**Figura 4**

*Capacidad de respuesta según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020*



*Nota:* El presente gráfico representa los niveles de capacidad de respuesta de acuerdo a la percepción de los integrantes de la muestra.

De la tabla 6 se observa que al momento de aplicar los instrumentos a los 50 encuestados de la Ugel 5 el 54% (27) percibe que la capacidad de respuesta es de nivel regular, otro 32% (16) evidencia que es excelente, y solo el 14% (7) deficiente. Por otro lado, de los 50 encuestados de la Ugel 7 el 52% (26) percibe que la capacidad de respuesta es deficiente, otro 24% (12) evidencia que es excelente, y otro 24% (12) regular.

**Tabla 7**

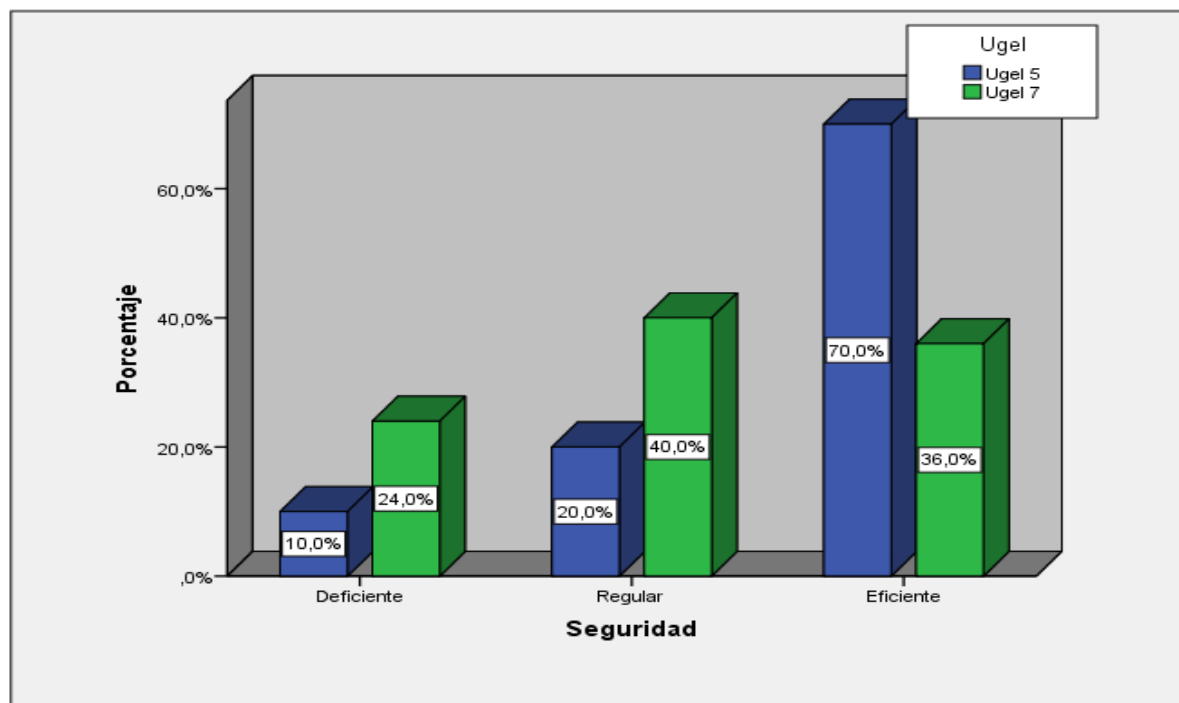
*Seguridad según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020*

Seguridad	Ugel			
	Ugel 5		Ugel 7	
	f	f%	f	f%
Excelente	35	70,0%	18	36,0%
Regular	10	20,0%	20	40,0%
Deficiente	5	10,0%	12	24,0%
<b>Total</b>	<b>50</b>		<b>50</b>	

*Nota:* Esta tabla muestra los niveles de la seguridad de acuerdo a la percepción de los integrantes de la muestra.

**Figura 5**

*Seguridad según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020*



*Nota:* El presente gráfico representa los niveles de seguridad de acuerdo a la percepción de los integrantes de la muestra.

De la tabla 7 se observa que al momento de aplicar los instrumentos a los 50 encuestados de la Ugel 5 el 70% (35) percibe que la seguridad es excelente, otro 20% (10) evidencia que es regular, y solo el 10% (5) deficiente. Por otro lado, de los 50 encuestados de la Ugel 7 el 40% (20) percibe que la seguridad es de nivel regular, otro 36% (18) evidencia que es excelente, y otro 24% (12) regular.

**Tabla 8**

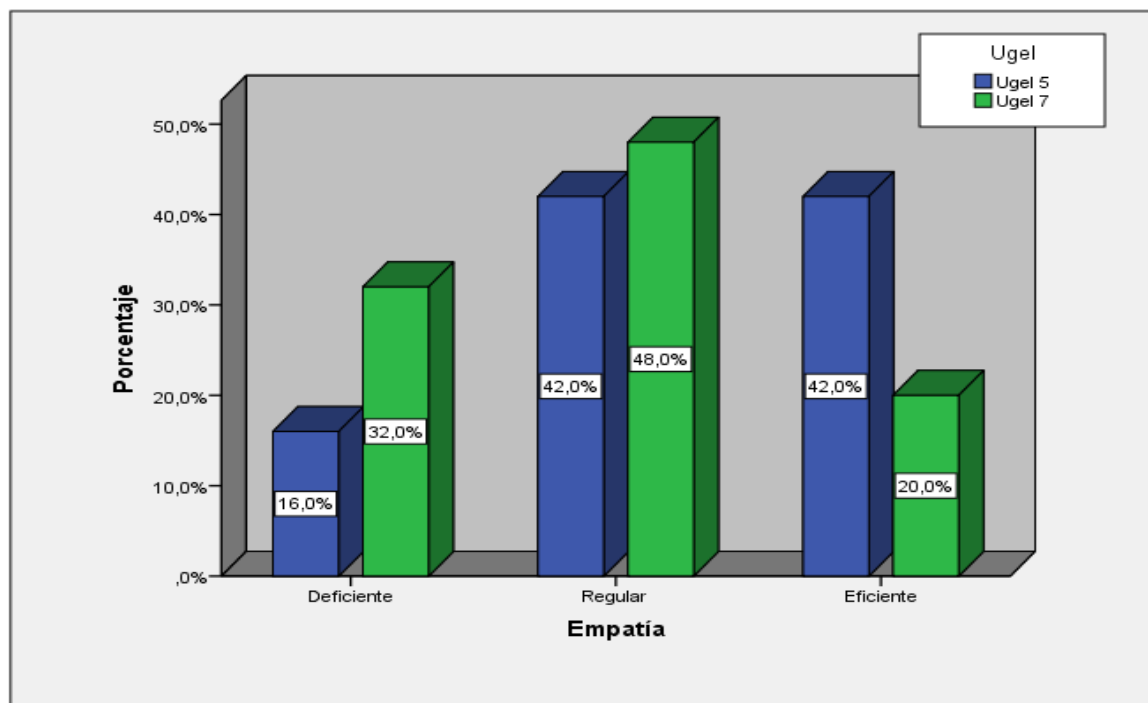
*Empatía según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020*

Empatía	Ugel			
	Ugel 5		Ugel 7	
	f	f%	f	f%
Excelente	21	42,0%	10	20,0%
Regular	21	42,0%	24	48,0%
Deficiente	8	16,0%	16	32,0%
<b>Total</b>	<b>50</b>		<b>50</b>	

*Nota:* Esta tabla muestra los niveles de la empatía de acuerdo a la percepción de los integrantes de la muestra.

**Figura 6**

*Empatía según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020*



*Nota:* El presente gráfico representa los niveles de empatía de acuerdo a la percepción de los integrantes de la muestra.

De la tabla 8 se observa que al momento de aplicar los instrumentos a los 50 encuestados de la Ugel 5 el 70% (21) percibe que la empatía es excelente, otro 42% (21) evidencia que es regular, y solo el 10% (5) deficiente. Por otro lado, de los 50 encuestados de la Ugel 7 el 48% (24) percibe que la empatía es de nivel regular, otro 30% (16) evidencia que es deficiente, y otro 20% (10) excelente.

## 4.2 Nivel inferencial

### Prueba de normalidad

Ho: Los datos de la muestra provienen de una distribución normal

Ha: Los datos de la muestra no provienen de una distribución normal

Nivel de significancia: 0.05

Estadístico de Prueba: sig < 0.05, rechazar H0

Sig > 0.05, aceptar H0

**Tabla 9**

*Pruebas de normalidad*

		Shapiro-Wilk		
	Ugel	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	Ugel 5	,956	50	0,002
	Ugel 7	,937	50	0,001
Elementos tangibles	Ugel 5	,958	50	0,003
	Ugel 7	,940	50	0,014
Fiabilidad	Ugel 5	,939	50	0,013
	Ugel 7	,932	50	0,007
Capacidad de respuesta	Ugel 5	,953	50	0,043
	Ugel 7	,926	50	0,004
Seguridad	Ugel 5	,860	50	0,000
	Ugel 7	,849	50	0,000
Empatía	Ugel 5	,918	50	0,002
	Ugel 7	,900	50	0,000

*Nota:* Esta tabla muestra la distribución no normal de los datos

Esta tabla muestra los datos significativos son menores a 0.05, en ese sentido se rechaza Ho, en este sentido los datos de la muestra no provienen de una distribución normal, es por ello que para contrastar las hipótesis formuladas se utilizará estadísticos no paramétricos, para hallar la diferencia en dos muestras independiente se tiene la U de Mann-Whitney.

## Prueba de hipótesis

### Prueba de hipótesis general

Hi. Existen diferencias significativas entre la calidad de servicio según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020.

Ho. No existen diferencias significativas entre la Calidad de servicio según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05 = 5\%$  de margen máximo de error.

Regla de decisión:  $p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula Ho

$p < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna Ha

**Tabla 10**

*Diferencias entre los rangos promedio y suma de rangos de dos Ugel de Lima*

	Grupos	N	Rango promedio	Suma de rangos
Calidad de servicio	Ugel 5	50	61,86	3093,00
	Ugel 7	50	39,14	1957,00
	Total	100		

*Nota:* Esta tabla muestra la diferencia de los rangos entre los grupos de estudio.

**Tabla 11**

*Estadístico comparativo U de Mann Whitney entre dos Ugel de Lima.*

Estadísticos de prueba <sup>a</sup>	Calidad de servicio
U de Mann-Whitney	682,000
W de Wilcoxon	1957,000
Z	-3,918
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Ugel

*Nota:* Esta tabla muestra el estadístico U de Mann Whitney entre los grupos de estudio.

La Tabla 11 representa las diferencias entre la Ugel 5 y la Ugel 7 después de medir la calidad de servicio. Según lo hallado luego de la aplicación del estadístico U de Mann Whitney en la calidad de servicio se observa diferencias altamente significativas ( $z = -3,918$ ,  $p < 0.01$ ) a favor de la Ugel 5, porque el rango promedio de la Ugel 5 (89,63) es mayor a la Ugel 7 (65,29). En tanto, estos resultados nos indican que se rechaza Ho y se acepta Hi, es así que se respalda que existen diferencias significativas entre la Calidad de servicio según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020.

### Prueba de hipótesis específica 1

Hi. Existen diferencias significativas entre los elementos tangibles según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020.

Ho. No existen diferencias significativas entre los elementos tangibles según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05 = 5\%$  de margen máximo de error.

Regla de decisión:  $p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula Ho

$p < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna Ha

**Tabla 12**

*Diferencias entre los rangos promedio y suma de rangos de dos Ugel de Lima*

	Grupos	N	Rango promedio	Suma de rangos
Elementos tangibles	Ugel 5	50	58,27	2913,50
	Ugel 7	50	42,73	2136,50
	Total	100		

Nota: Esta tabla muestra la diferencia de los rangos entre los grupos de estudio.

**Tabla 13**

*Estadístico comparativo U de Mann Whitney entre dos Ugel de Lima.*

Estadísticos de prueba <sup>a</sup>	Elementos tangibles
U de Mann-Whitney	861,500
W de Wilcoxon	2136,500
Z	-2,687
Sig. asintótica (bilateral)	,007

a. Variable de agrupación: Ugel

Nota: Esta tabla muestra el estadístico U de Mann Whitney entre los grupos de estudio.

La Tabla 13 representa las diferencias entre la Ugel 5 y la Ugel 7 después de medir los elementos tangibles. Según lo hallado luego de la aplicación del estadístico U de Mann Whitney en los elementos tangibles educativo se observa diferencias altamente significativas ( $z = -2,687$ ,  $p < 0,01$ ) a favor de la Ugel 5, porque el rango promedio de la Ugel 5 (58,27) es mayor a la Ugel 7 (42,73). En tanto, estos resultados nos indican que se rechaza Ho y, se acepta Hi, es así que se respalda que existen diferencias significativas entre los elementos tangibles según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020.

## Prueba de hipótesis específica 2

Hi. Existen diferencias significativas entre la fiabilidad según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020.

Ho. No existen diferencias significativas entre la fiabilidad según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05 = 5\%$  de margen máximo de error.

Regla de decisión:  $p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula Ho

$p < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna Ha

**Tabla 14**

*Diferencias entre los rangos promedio y suma de rangos de dos Ugel de Lima*

	Grupos	N	Rango promedio	Suma de rangos
Fiabilidad	Ugel 5	50	60,17	3008,50
	Ugel 7	50	40,83	2041,50
	Total	100		

*Nota:* Esta tabla muestra la diferencia de los rangos entre los grupos de estudio.

Tabla 15

*Estadístico comparativo U de Mann Whitney entre dos Ugel de Lima.*

Estadísticos de prueba <sup>a</sup>	Fiabilidad
U de Mann-Whitney	766,500
W de Wilcoxon	2041,500
Z	-3,353
Sig. asintótica (bilateral)	,001

a. Variable de agrupación: Ugel

*Nota:* Esta tabla muestra el estadístico U de Mann Whitney entre los grupos de estudio.

La Tabla 15 representa las diferencias entre la Ugel 5 y la Ugel 7 después de medir la fiabilidad. Según lo hallado luego de la aplicación del estadístico U de Mann Whitney en la fiabilidad educativo se observa diferencias altamente significativas ( $z = -3,353$ ,  $p < 0,01$ ) a favor de la Ugel 5, porque el rango promedio de la Ugel 5 (60,17) es mayor a la Ugel 7 (40,83). En tanto, estos resultados nos indican que se rechaza Ho y, se acepta Hi, es así que se respalda que existen diferencias significativas entre la fiabilidad según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020.

### Prueba de hipótesis específica 3

Hi. Existen diferencias significativas entre la capacidad de respuesta según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020.

Ho. No existen diferencias significativas entre la capacidad de respuesta según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05 = 5\%$  de margen máximo de error.

Regla de decisión:  $p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula Ho

$p < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna Ha

**Tabla 16**

*Diferencias entre los rangos promedio y suma de rangos de dos Ugel de Lima*

	Grupos	N	Rango promedio	Suma de rangos
Capacidad de respuesta	Ugel 5	50	59,23	2961,50
	Ugel 7	50	41,77	2088,50
	Total	100		

*Nota:* Esta tabla muestra la diferencia de los rangos entre los grupos de estudio.

**Tabla 17**

*Estadístico comparativo U de Mann Whitney entre dos Ugel de Lima.*

Estadísticos de prueba <sup>a</sup>	Capacidad de respuesta
U de Mann-Whitney	813,500
W de Wilcoxon	2088,500
Z	-3,029
Sig. asintótica (bilateral)	,002

a. Variable de agrupación: Ugel

*Nota:* Esta tabla muestra el estadístico U de Mann Whitney entre los grupos de estudio.

La Tabla 17 representa las diferencias entre la Ugel 5 y la Ugel 7 después de medir la capacidad de respuesta. Según lo hallado luego de la aplicación del estadístico U de Mann Whitney en la capacidad de respuesta educativo se observa diferencias altamente significativas ( $z = -3,029$ ,  $p < 0,01$ ) a favor de la Ugel 5, porque el rango promedio de la Ugel 5 (59,23) es mayor a la Ugel 7 (41,77). En tanto, estos resultados nos indican que se rechaza Ho y, se acepta Hi, es así que se respalda que existen diferencias significativas entre la capacidad de respuesta según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020.



#### Prueba de hipótesis específica 4

Hi. Existen diferencias significativas entre la seguridad según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020.

Ho. No existen diferencias significativas entre la seguridad según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05 = 5\%$  de margen máximo de error.

Regla de decisión:  $p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula Ho

$p < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna Ha

**Tabla 18**

*Diferencias entre los rangos promedio y suma de rangos de dos Ugel de Lima*

	Grupos	N	Rango promedio	Suma de rangos
Seguridad	Ugel 5	50	63,47	3173,50
	Ugel 7	50	37,53	1876,50
	Total	100		

*Nota:* Esta tabla muestra la diferencia de los rangos entre los grupos de estudio.

**Tabla 19**

*Estadístico comparativo U de Mann Whitney entre dos Ugel de Lima.*

Estadísticos de prueba <sup>a</sup>	Seguridad
U de Mann-Whitney	601,500
W de Wilcoxon	1876,500
Z	-4,555
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Ugel

*Nota:* Esta tabla muestra el estadístico U de Mann Whitney entre los grupos de estudio.

La Tabla 19 representa las diferencias entre la Ugel 5 y la Ugel 7 después de medir la seguridad. Según lo hallado luego de la aplicación del estadístico U de Mann Whitney en la Seguridad se observa diferencias altamente significativas ( $z = -4,555$ ,  $p < 0,01$ ) a favor de la Ugel 5, porque el rango promedio de la Ugel 5 (63,47) es mayor a la Ugel 7 (37,53). En tanto, estos resultados nos indican que se rechaza Ho y, se acepta Hi, es así que se respalda que existen diferencias significativas entre la seguridad según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020.

#### Prueba de hipótesis específica 4

Hi. Existen diferencias significativas entre la empatía según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020.

Ho. No existen diferencias significativas entre la empatía según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05 = 5\%$  de margen máximo de error.

Regla de decisión:  $p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula Ho

$p < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna Ha

**Tabla 20**

*Diferencias entre los rangos promedio y suma de rangos de dos Ugel de Lima*

	Grupos	N	Rango promedio	Suma de rangos
Empatía	Ugel 5	50	59,09	2954,50
	Ugel 7	50	41,91	2095,50
	Total	100		

*Nota:* Esta tabla muestra la diferencia de los rangos entre los grupos de estudio.

**Tabla 21**

*Estadístico comparativo U de Mann Whitney entre dos Ugel de Lima.*

Estadísticos de prueba <sup>a</sup>	Empatía
U de Mann-Whitney	820,500
W de Wilcoxon	2095,500
Z	-2,981
Sig. asintótica (bilateral)	,003

a. Variable de agrupación: Ugel

*Nota:* Esta tabla muestra el estadístico U de Mann Whitney entre los grupos de estudio.

La Tabla 21 representa las diferencias entre la Ugel 5 y la Ugel 7 después de medir la empatía. Según lo hallado luego de la aplicación del estadístico U de Mann Whitney en la Empatía se observa diferencias altamente significativas ( $z = -2,981$ ,  $p < 0.01$ ) a favor de la Ugel 5, porque el rango promedio de la Ugel 5 (59,09) es mayor a la Ugel 7 (41,91). En tanto, estos resultados nos indican que se rechaza Ho y, se acepta Hi, es así que se respalda que existen diferencias significativas entre la empatía según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020.

## V. DISCUSIÓN

Después de analizar los resultados recogidos en la encuesta se demostró que existen diferencias significativas entre la calidad de servicio según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020. Siendo el resultado U de Mann Whitney = 682,000 el p-valor  $< 0.01$  a favor de la Ugel 5, porque el rango promedio de la Ugel 5 (89,63) es mayor a la Ugel 7 (65,29) Por lo tanto se considera que la calidad de servicio es mayor en la Ugel 5, este resultado puede ser comparado por los hallados en el estudio de Herrera (2018), donde el autor alegó que los resultados en su mayoría son desfavorables tanto en la atención, los trámites, por lo que el plantear una propuesta de un modelo de gestión centrada en las bases de la gestión pública ayudaría de manera beneficiosa en la calidad del servicio de la municipalidad.

Se halló también que existen diferencias significativas entre los elementos tangibles según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020. Siendo el resultado U de Mann Whitney = 861,500 el p-valor  $< 0.01$  a favor de la Ugel 5, porque el rango promedio de la Ugel 5 (58,27) es mayor a la Ugel 7 (42,73) Por lo tanto se considera que los elementos tangibles son mayores en la Ugel 5, este resultado puede ser comparado por los hallados en el estudio de Pinchi (2018), donde concluye en que hay un vínculo entre las dos variables que es muy baja y no significativa, lo que nos quiere decir que la gestión de la municipalidad no repercute de manera positiva en la calidad que se brinda al usuario.

Asimismo, se halló que existen diferencias significativas entre la fiabilidad según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020. Siendo el resultado U de Mann Whitney = 766,500 el p-valor  $< 0.01$  a favor de la Ugel 5, porque el rango promedio de la Ugel 5 (60,17) es mayor a la Ugel 7 (40,83) Por lo tanto se considera que la fiabilidad es mayor en la Ugel 5, este resultado puede ser comparado por los hallados en el estudio de Barrera (2018) donde afirmó que las variables se relacionan lo que nos quiere decir que, si se da de manera adecuada la gestión administrativa dentro de las instalaciones, se podrá obtener una mejor calidad de servicios en los usuarios que acuden a la municipalidad.

Así también, se halló que existen diferencias significativas entre la capacidad de respuesta según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020. Siendo el resultado U de Mann Whitney = 813,500 el p-valor < 0.01 a favor de la Ugel 5, porque el rango promedio de la Ugel 5 (59,23) es mayor a la Ugel 7 (41,77) Por lo tanto se considera que la capacidad de respuesta es mayor en la Ugel 5.

También se halló que existen diferencias significativas entre la seguridad según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020. Siendo el resultado U de Mann Whitney = 601,500 el p-valor < 0.01 a favor de la Ugel 5, porque el rango promedio de la Ugel 5 (63,47) es mayor a la Ugel 7 (37,53) Por lo tanto se considera que la seguridad es mayor en la Ugel 5, este resultado puede ser comparado por los hallados en el estudio de Trinidad (2016), quien concluye en que se encontró que los directores de las instituciones investigadas si organizan sus técnicas como, observar, registrar, aplicar herramientas, conversar con los profesores, las familias, de igual forma se encontró que todos los individuos que repercuten en la educación de los menores deben de relacionarse entre sí para poder determinar vínculos de calidad y afectividad que aumente la estructuración del aprendizaje.

Por último, se halló que existen diferencias significativas entre la empatía según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020. Siendo el resultado U de Mann Whitney = 601,500 el p-valor < 0.01 a favor de la Ugel 5, porque el rango promedio de la Ugel 5 (59,09) es mayor a la Ugel 7 (41,91) Por lo tanto se considera que la seguridad es mayor en la Ugel 5, este resultado puede ser comparado por los hallados en el estudio de Gamboa (2015), donde concluye en que se vio que todas las categorías tienen una idea imaginaria sobre la educación superior, también se vio que los maestros contribuyen de manera comunicativa al momento de realizar las prácticas, pero de todos modos se requiere de emplear un plan formativo para los maestros para poder realizar nuevos enfoques de enseñanza en las prácticas educativas.

## VI. CONCLUSIONES

Primera: Se logró determinar las diferencias que existen entre la calidad de servicio demostrando que: Existen diferencias significativas entre la calidad de servicio según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020. Siendo el resultado U de Mann Whitney = 682,000 el p-valor  $< 0.01$  a favor de la Ugel 5, porque el rango promedio de la Ugel 5 (89,63) es mayor a la Ugel 7 (65,29) Por lo tanto se considera que la calidad de servicio es mayor en la Ugel 5.

Segunda: Se logró determinar las diferencias que existen entre los elementos tangibles demostrando que: Existen diferencias significativas entre los elementos tangibles según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020. Siendo el resultado U de Mann Whitney = 861,500 el p-valor  $< 0.01$  a favor de la Ugel 5, porque el rango promedio de la Ugel 5 (58,27) es mayor a la Ugel 7 (42,73) Por lo tanto se considera que los elementos tangibles son mayores en la Ugel 5.

Tercera: Se logró determinar las diferencias que existen entre la fiabilidad demostrando que: Existen diferencias significativas entre la fiabilidad según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020. Siendo el resultado U de Mann Whitney = 766,500 el p-valor  $< 0.01$  a favor de la Ugel 5, porque el rango promedio de la Ugel 5 (60,17) es mayor a la Ugel 7 (40,83) Por lo tanto se considera que la fiabilidad es mayor en la Ugel 5.

Cuarta: Se logró determinar las diferencias que existen entre la capacidad de respuesta demostrando que: Existen diferencias significativas entre la capacidad de respuesta según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020. Siendo el resultado U de Mann Whitney = 813,500 el p-valor  $< 0.01$  a favor de la Ugel 5, porque el rango promedio de la Ugel 5 (59,23) es mayor a la Ugel 7 (41,77) Por lo tanto se considera que la capacidad de respuesta es mayor en la Ugel 5.

Quinta: Se logró determinar las diferencias que existen entre la seguridad demostrando que: Existen diferencias significativas entre la seguridad según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020. Siendo el resultado U de Mann Whitney = 601,500 el p-valor < 0.01 a favor de la Ugel 5, porque el rango promedio de la Ugel 5 (63,47) es mayor a la Ugel 7 (37,53) Por lo tanto se considera que la seguridad es mayor en la Ugel 5.

Sexta: Se logró determinar las diferencias que existen entre la empatía demostrando que: Existen diferencias significativas entre la empatía según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020. Siendo el resultado U de Mann Whitney = 601,500 el p-valor < 0.01 a favor de la Ugel 5, porque el rango promedio de la Ugel 5 (59,09) es mayor a la Ugel 7 (41,91) Por lo tanto se considera que la seguridad es mayor en la Ugel 5.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Primera: Se recomienda a las autoridades pertinentes de la Ugel 5 y 7 realizar cambios en el servicio prestado, para que puedan tener un gran impacto en la percepción de los usuarios y, en consecuencia, en sus intenciones elevar su calidad de servicio. Aunque no es una tarea fácil, es fundamental que los directivos conozcan bien los intereses de los usuarios para poder satisfacer sus necesidades y preferencias, en un entorno de mejora continua.
- Segunda: Es fundamental que los directivos de la Ugel 5 y 7 unan sus fuerzas, para mejorar sus elementos tangibles para que puedan ofrecer a los usuarios un servicio de alta calidad, para lograr la máxima satisfacción del usuario y asegurarles motivos para regresar y recomendar el servicio a otras personas.
- Tercera: Se recomienda a los directivos deben evaluar la fiabilidad del servicio según la satisfacción del usuario, con el fin de identificar los atributos que generan satisfacción e insatisfacción, comprender sus fortalezas y debilidades y medir las mejoras a fin de materializar, así como clasificar el desempeño de la institución.
- Cuarta: Para mejorar la capacidad de respuesta en las Ugel 5 y 7, es fundamental que las instituciones sean capaces de implementar cambios organizativos, el compromiso con la calidad se convierte así en una estrategia indispensable para adquirir ventaja competitiva y satisfacer a los usuarios.
- Quinta: Se recomienda al personal en general de la Las Ugel 5 y 7 centrar su atención en comprender cómo los usuarios perciben la seguridad y cómo ésta determina la satisfacción del usuario, es por ello que se sugiere mejorar la seguridad de la calidad de servicio con el fin de comprender mejor las relaciones antes mencionadas, así elevar la satisfacción del usuario.

Sexta: En cuanto a la empatía se recomienda a al equipo directivo de las Ugel 5 y 7, que teniendo como conocimiento que la empatía puede influir en la calidad del servicio, y así elevar la satisfacción del cliente y que esta satisfacción tiene una fuerte influencia en la intención de recompra. En este sentido, las organizaciones deben enfocar sus esfuerzos en la satisfacción del cliente, con base en programas basados en estrategias de calidad de servicio.



## Referencias

- Ballón, P. (2018). *Los desafíos de la gerencia para el siglo XXI*. Norma.
- Barrera, R. y. (2014). *Propuesta de Gestión por procesos para el ejercicios de Autoevaluación con fines de acreditación de alta calidad de LEA UD*. Universidad Libre de Colombia. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/8617/TESIS%20PARA%20IMPRIMIR%2026%20DE%20MARZO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gamboa, A. (2015). *Calidad de la Educación Superior: Imaginarios institucionales y de actores educativos de una universidad pública en Norte de Santander-Colombia*. Universidad de Cartagena. Obtenido de [http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/4333/1/TESIS%20\\_Audin%20Gamboa.pdf](http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/4333/1/TESIS%20_Audin%20Gamboa.pdf)
- Grönroos, C. (1978). A Service Oriented Approach to Marketing of Services. *European Journal of Marketing*, 12(8), 588-601.
- Hernández, R., Fernández C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill. 5ta. ed.
- Herrera, J. (2018). *Modelo de gestión para la mejora de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Lajas, 2018. (Tesis de maestría)*. Universidad César Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29566/Herrera\\_RJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29566/Herrera_RJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ministerio de Educación MINEDU. (2020). *Orientaciones pedagógicas para el servicio educativo de Educación Básica durante el año 2020 en el marco de la emergencia sanitaria por el Coronavirus COVID-19*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/minedu/informes-publicaciones/541128-orientaciones-pedagogicas-para-el-servicio-educativo-de-educacion-basica->

durante-el-ano-2020-en-el-marco-de-la-emergencia-sanitaria-por-el-coronavirus-covid-19

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO. (2020). *Coalición Mundial para la Educación COVID-19*. Obtenido de <https://es.unesco.org/covid19/globaleducationcoalition>

Pinchi, K. (2018). *Gestión municipal y calidad del servicio de la municipalidad del distrito de Manantay, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali 2017. (Tesis de licenciatura)*. Universidad Nacional de Ucayali. Obtenido de <http://181.176.160.68/bitstream/handle/UNU/4012/000003539T-ADMINISTRACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ruíz (2013). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *Reice*.

Sánchez, H.; Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Univeridad Ricardo Palma.

Torres, C. (2017). *Análisis de la calidad educativa en Andalucía desde la perspectiva del profesorado de Educación Primaria. (Tesis doctoral)*. Universidad de Sevilla. Obtenido de <https://idus.us.es/xmlui/handle>

Trinidad, Y. (2016). *Análisis de los procesos de evaluación para una gestión de calidad en los centros educativos del 2do ciclo de tanda extendida del Nivel Primario del Distrito Educativo 10-02. (Tesis doctoral)*. Universidad de Sevilla. Obtenido de <https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/40189/TESIS%20DOCTORAL%20PARA%20DEFENSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zeithaml, V. y Parasuraman, A. (2004). *Serie de conocimientos relevantes: Servicio Calidad*. Marketing Instituto de Ciencias.

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°732 2021-UCV – LE – EPG

Lima-San Juan de Lurigancho, 05 de enero 21

**VISTO:**

El expediente presentado por **MOREANO VALENZUELA FERNANDO** solicitando autorización para sustentar su Tesis titulada: **ESTUDIO COMPARATIVO DE LA CALIDAD DE SERVICIO SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE DOS UGEL DE LIMA,2020** y

**CONSIDERANDO:**

Que el (la) bachiller **MOREANO VALENZUELA FERNANDO** ha cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para sustentar su Tesis del programa académico de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**;

Que, el proceso para optar el Grado de Maestro(a) está normado en los artículos del 22° al 32° del Reglamento para la Elaboración y Sustentación de Tesis de la Escuela de Posgrado;

Que, el proceso para optar el Grado de Maestro(a) está normado en los artículos del 22° al 32° del Reglamento para la Elaboración y Sustentación de Tesis de la Escuela de Posgrado;

Que, en su artículo 30° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo que a la letra dice: *“Para efectos de la sustentación de Tesis para Grado de Maestro o Doctor se designará un jurado de tres miembros, nombrados por la Escuela de Posgrado o el Director Académico de Campus Lima Este en coordinación con el Jefe de Posgrado; uno de los miembros del jurado necesariamente deberá pertenecer al área relacionada con el tema de la Tesis”*;

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

**SE RESUELVE:**

**Art. 1°.-** **AUTORIZAR**, la sustentación de la Tesis titulada: **ESTUDIO COMPARATIVO DE LA CALIDAD DE SERVICIO SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE DOS UGEL DE LIMA,2020** presentada por **MOREANO VALENZUELA FERNANDO** .

**Art. 2°.-** **DESIGNAR**, como miembros jurados para la sustentación de la Tesis a los docentes:

Presidente : MG. CARDENAS CANALES DANIEL ARMANDO

Secretario : MGTR.PEREZ PEREZ MIGUEL ANGEL

Vocal (Asesor): MGTR.JULCA VERA NOEMI TERESA

**Art. 3°.-** **SEÑALAR**, como lugar, día y hora de sustentación, los siguientes:

Lugar : Aula virtual

Día : 18 de enero del 2021

Hora : 11.00AM

Regístrese, comuníquese y archívese.



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

Cc. Jurados, Interesado, Administrativo (DFHO)

**Anexo 2  
Matriz de consistencia**

**TÍTULO: Estudio comparativo de la calidad de servicio según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020**

**AUTOR: Moreano Valenzuela Fernando**

Problema	Objetivos	Hipótesis	VARIABLE E INDICADORES				
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuáles son las diferencias que existen entre la calidad de servicio según la percepción de los trabajadores en las Ugel 05 y Ugel 07, Lima, 2020? y los</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Qué diferencias existen entre los elementos tangibles según la percepción de los trabajadores en las Ugel 05 y Ugel 07, Lima, 2020? ¿Qué diferencias existen entre la fiabilidad según la percepción de los trabajadores en las Ugel 05 y Ugel 07, Lima, 2020? ¿Qué diferencias existen entre la capacidad de respuesta según la percepción de los trabajadores en las Ugel 05 y Ugel 07, Lima, 2020? ¿Qué diferencias existen entre la seguridad según la percepción de los trabajadores en las Ugel 05 y Ugel 07, Lima, 2020? ¿Qué diferencias existen entre la empatía según la percepción de los trabajadores en las Ugel 05 y Ugel 07, Lima, 2020?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar las diferencias que existen entre la calidad de servicio según la percepción de los trabajadores de las Ugel 05 y Ugel 07, Lima, 2020. Y los</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar las diferencias que existen entre los elementos tangibles según la percepción de los trabajadores en las Ugel 05 y Ugel 07, Lima, 2020. Determinar las diferencias que existen entre la fiabilidad según la percepción de los trabajadores en las Ugel 05 y Ugel 07, Lima, 2020. Determinar las diferencias que existen entre la capacidad de respuesta según la percepción de los trabajadores en las Ugel 05 y Ugel 07, Lima, 2020. Determinar las diferencias que existen entre la seguridad según la percepción de los trabajadores en las Ugel 05 y Ugel 07, Lima, 2020. Determinar las diferencias que existen entre la empatía según la percepción de los trabajadores en las Ugel 05 y Ugel 07, Lima, 2020.</p>	<p>Hipótesis general Existen diferencias significativas entre la calidad de servicio según la percepción de los trabajadores de las Ugel 05 y Ugel 07, Lima, 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> Existen diferencias significativas entre los elementos tangibles según la percepción de los trabajadores en las Ugel 05 y Ugel 07, Lima, 2020. Existen diferencias significativas entre la fiabilidad según la percepción de los trabajadores en las Ugel 05 y Ugel 07, Lima, 2020. Existen diferencias significativas entre la capacidad de respuesta según la percepción de los trabajadores en las Ugel 05 y Ugel 07, Lima, 2020. Existen diferencias significativas entre la seguridad según la percepción de los trabajadores en las Ugel 05 y Ugel 07, Lima, 2020. Existen diferencias significativas entre la empatía según la percepción de los trabajadores en las Ugel 05 y Ugel 07, Lima, 2020.</p>	<b>Variable 1: Calidad de servicio</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y Valores</b>	<b>Niveles y Rango</b>
			Elementos tangibles	Ubicación del acceso Informaciones a usuarios Condiciones de la zona de recepción Material Informativo	1 2 3 4	Escala: Ordinal  Valores: Totalmente en desacuerdo (1)	Eficiente Regular Deficiente
			Fiabilidad	Innovación de equipos Capacitaciones al personal Atención rápida	5 6 7	En desacuerdo (2) Sin acuerdo ni desacuerdo (3)	
			Capacidad de respuesta	Cortesía Compromiso Amabilidad	8 9 10	De acuerdo (4)	
			Seguridad	Información Confianza	11 12	Totalmente de acuerdo (5)	
			Empatía	Capacidad para entender a usuarios Paciencia Comprensión	13 14 15		

**Anexo 3  
Instrumento**



**CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO**

INSTRUCCIONES. Estimado servidor público de la UGEL ..... se solicita tu colaboración respondiendo al presente cuestionario con todo tu compromiso institucional pues de tu cuota de sinceridad dependerá el éxito que el presente esfuerzo que forma parte de una investigación académica. Debes responder marcando una sola vez entre las alternativas de cada ítem, puedes considerar para tal efecto la leyenda siguiente:

Leyenda				
1	2	3	4	5
Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Sin acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Total acuerdo

VARIABLE : Calidad de servicio						
DIMENSION: Elementos tangibles		1	2	3	4	5
1.	En la UGEL se ha facilitado todos los accesos para quienes realicen algún tipo de trámite.					
2.	Se dispone siempre de las informaciones elementales a los docentes en la UGEL.					
3.	En la UGEL se han previsto las condiciones y áreas de recepción convenientes para los docentes.					
4.	Se cuenta en la UGEL con suficiente material informativo que los docentes y cualquier persona pueda solicitar.					
DIMENSION 2: Fiabilidad		1	2	3	4	5
5.	Se labora en la UGEL con renovados equipos dispuestos para las instituciones educativas de la jurisdicción.					
6.	En la UGEL se labora con personal muy capacitado.					
7.	La atención es muy rápida en la UGEL.					
DIMENSION 3: Capacidad de respuesta		1	2	3	4	5
8.	En la UGEL todo trato a docentes y directores visitantes es con suma cortesía.					
9.	Se atiende en la UGEL con sumo compromiso por parte de sus trabajadores.					
10.	Se distingue la amabilidad en la atención dentro de la UGEL.					
DIMENSION 4: Seguridad		1	2	3	4	5
11.	Se prioriza la información elemental para advertir deterioros o prevenir retrasos en la UGEL.					
12.	Se labora en la UGEL proyectando una consistente confianza institucional.					
DIMENSION 4: Empatía		1	2	3	4	5
13.	En la UGEL se cuenta con trabajadores capaces de entender a los usuarios.					
14.	El personal en la UGEL está muy dispuesto a atender con suma paciencia.					
15.	Los trabajadores de la UGEL están calificados para comprender las solicitudes y quejas de los diferentes usuarios que acuden.					

Muchas gracias

**Anexo 4  
Validaciones**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION: Elementos tangibles</b>							
1.	En la UGEL se ha facilitado todos los accesos para quienes realicen algún tipo de trámite.	X		X		X		
2.	Se dispone siempre de las informaciones elementales a los docentes en la UGEL.	X		X		X		
3.	En la UGEL se han previsto las condiciones y áreas de recepción convenientes para los docentes.	X		X		X		
4.	Se cuenta en la UGEL con suficiente material informativo que los docentes y cualquier persona pueda solicitar.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: Fiabilidad</b>							
5.	Se labora en la UGEL con renovados equipos dispuestos para las instituciones educativas de la jurisdicción.	X		X		X		
6.	En la UGEL se labora con personal muy capacitado.	X		X		X		
7.	La atención es muy rápida en la UGEL.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Capacidad de respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8.	En la UGEL todo trato a docentes y directores visitantes es con suma cortesía.	X		X		X		
9.	Se atiende en la UGEL con sumo compromiso por parte de sus trabajadores.	X		X		X		
10.	Se distingue la amabilidad en la atención dentro de la UGEL.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 4: Seguridad</b>							
11.	Se prioriza la información elemental para advertir deterioros o prevenir retrasos en la UGEL.	X		X		X		
12.	Se labora en la UGEL proyectando una consistente confianza institucional.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 4: Empatía</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13.	En la UGEL se cuenta con trabajadores capaces de entender a los usuarios.	X		X		X		
14.	El personal en la UGEL está muy dispuesto a atender con suma paciencia.	X		X		X		
15.	Los trabajadores de la UGEL están calificados para comprender las solicitudes y quejas de los diferentes usuarios que acuden.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia  
Opinión de aplicabilidad: Aplicable []    Aplicable después de corregir []    No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Marroquín Peña Roberto ..... DNI: 07683205

Grado y Especialidad del validador: Doctor en Ciencias de la Educación .....

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima 09 de Dic. del 2020



### CÉRTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION: Elementos tangibles</b>							
1.	En la UGEL se ha facilitado todos los accesos para quienes realicen algún tipo de trámite.	x		x		x		
2.	Se dispone siempre de las informaciones elementales a los docentes en la UGEL.	x		x		x		
3.	En la UGEL se han previsto las condiciones y áreas de recepción convenientes para los docentes.	x		x		x		
4.	Se cuenta en la UGEL con suficiente material informativo que los docentes y cualquier persona pueda solicitar.	x		x		x		
	<b>DIMENSION 2: Fiabilidad</b>							
5.	Se labora en la UGEL con renovados equipos dispuestos para las instituciones educativas de la jurisdicción.	x		x		x		
6.	En la UGEL se labora con personal muy capacitado.	x		x		x		
7.	La atención es muy rápida en la UGEL.	x		x		x		
	<b>DIMENSION 3: Capacidad de respuesta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8.	En la UGEL todo trato a docentes y directores visitantes es con suma cortesía.	x		x		x		
9.	Se atiende en la UGEL con sumo compromiso por parte de sus trabajadores.	x		x		x		
10.	Se distingue la amabilidad en la atención dentro de la UGEL.	x		x		x		
	<b>DIMENSION 4: Seguridad</b>							
11.	Se prioriza la información elemental para advertir deterioros o prevenir retrasos en la UGEL.	x		x		x		
12.	Se labora en la UGEL proyectando una consistente confianza institucional.	x		x		x		
	<b>DIMENSION 4: Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13.	En la UGEL se cuenta con trabajadores capaces de entender a los usuarios.	x		x		x		
14.	El personal en la UGEL está muy dispuesto a atender con suma paciencia.	x		x		x		
15.	Los trabajadores de la UGEL están calificados para comprender las solicitudes y quejas de los diferentes usuarios que acuden.	x		x		x		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA  
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador: NINO CUENCA MOISES RONALD    DNI: 41683573

Grado y Especialidad del validador: DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACION

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

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

Lima 09 de DIC del 2020

