UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN

Enrique Guzmán y Valle

Alma Mater del Magisterio Nacional

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

TESIS

Calidad del servicio en los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2, San Martín de Porres. Lima, periodo 2018.

Presentada por:

Lopez Capcha, Gerald Gianni

Asesor:

Dr. Muñoz del Pozo, Guillermo

Para optar al Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Carrera profesional: Administración de Empresas.

Lima, Perú

2021

TESIS

Calidad del servicio en los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2, San Martín de Porres. Lima, periodo 2018.

……..

Dr. Muñoz del Pozo, Guillermo

Asesor

Designación de Jurado Resolución Nº 298-2021-D-FACE

……..

Dr. Acosta Castro, Tito Doroteo

Presidente

……..

Dr. Merino Berrios, Julio César

Secretario

……..

Mtro. Salas Pittman, Quintter Larry

Vocal

Línea de investigación: Innovación en gestión, administración pública y privada

Dedicatoria

Dedico este trabajo al ser superior fuente de vida, Dios.

A mis estimados y mis queridos padres Simón y Flor.

Por sus invalorables consejos en bien de mi persona.

Reconocimiento

Quisiera agradecer a mis hermanas Gina y Ammy

A mis abuelitas Brigida y Filomena

Por su constante apoyo.

A los docentes de mi querida FACE, compañeros de aula y

A todos los que hicieron posible la consecución de este trabajo.

Índice de contenidos

Portada i

Hoja de firmas de jurado ii

Dedicatoria iii

Reconocimiento iv

Índice de contenidos v

Lista de tablas viii

Lista de figuras ix

Resumen. x

Abstract xi

Introducción xii

Capítulo I. Planteamiento del problema 13

1.1 Determinación de la investigación 13

1.2 Formulación del problema 14

1.2.1 Problema general 14

1.2.2 Problemas específicos 14

1.3 Objetivos de la investigación 15

1.3.1 Objetivo General 15

1.3.2 Objetivos Específicos 15

1.4 Importancia y alcances de la investigación 15

1.4.1 Importancia de la investigación 15

1.4.2 Alcances de la investigación 16

1.5 Limitaciones de la investigación 16

Capítulo II. Marco teórico 17

2.1 Antecedentes del estudio 17

2.1.1 Antecedentes Nacionales 17

2.1.2 Antecedentes internacionales 19

2.2 Bases teóricas 21

2.2.1 Calidad del servicio 21

2.2.1.1 Tangibilidad 22

2.2.1.2 Confiabilidad 25

2.2.1.3 Capacidad de respuesta 26

2.3 Definición de términos básicos 28

Capítulo III. Hipótesis y variables 30

3.1 Hipótesis 30

3.2 Variable 31

3.3 Operacionalización de la variable 31

Capítulo IV. Metodología 32

4.1 Enfoque de investigación 32

4.2 Tipo de investigación 32

4.3 Diseño de investigación 33

4.4 Método 33

4.5 Población y Muestra 34

4.5.1 Población. 34

4.5.2 Muestra. 34

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de información 34

4.6.1 Técnicas de recolección de información 34

4.6.2 Instrumentos de recolección de información 35

4.7 Validez y confiabilidad de instrumentos 35

4.7.1 Validez 35

4.7.2 Confiabilidad 35

4.8 Contrastación de hipótesis 37

Capítulo V. Resultados 38

5.1 Resultados de la investigación 38

5.2 Discusión de resultados 49

5.2.1 La calidad del servicio 49

5.2.1.1 Tangibilidad 49

5.2.1.2 Confiabilidad 50

5.2.1.3 Capacidad de respuesta 50

Conclusiones 52

Recomendaciones 53

Referencias 54

Apéndices 58

Lista de tablas

Tabla 1. Operación de la variable calidad del servicio 31

Tabla 2. Instrumento: Calidad del servicio resumen 36

Tabla 3. Instrumento: Calidad del servicio fiabilidad 36

Tabla 4. Tabla Richardson de interpretación coeficiente Alfa de Cronbach 36

Tabla 5. Personal de UGEL- 2. San Martín de Porres 38

Tabla 6. Indicador: Factores ambientales 39

Tabla 7. Indicador: Condiciones de trabajo 40

Tabla 8. Indicador: Productividad 41

Tabla 9. Indicador: Ergonomía 42

Tabla 10. Indicador: Confianza 43

Tabla 11. Indicador: Capacidad en los equipos de trabajo 44

Tabla 12. Indicador: Competencia de los equipos de trabajo 45

Tabla 13. Indicador: Liderazgo 46

Tabla 14. Indicador: Capacidades 47

Tabla 15. Indicador: Comportamientos 48

Lista de figuras

Figura 1. Resultado de factores ambientales. 39

Figura 2. Resultado del uso de tecnología para el desarrollo. 40

Figura 3. Resultado estadístico de uso de la tecnología. 41

Figura 4. Resultado estadístico de disponibilidad. 42

Figura 5. Resultado estadístico de confiabilidad. 43

Figura 6. Resultado de capacidad en los equipos de trabajo. 44

Figura 7. Resultado de competencia en los equipos de trabajo. 45

Figura 8. Resultados de capacidad de los supervisores 46

Figura 9. Resultados de proceso de formación y capacitación. 47

Figura 10. Resultado estadístico de capacidad de supervisores. 48

Resumen

El trabajo de investigación tuvo como objetivo identificar las características de la calidad del servicio y sus componentes: la confiabilidad y la capacidad de respuesta en los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2, ubicado en el distrito de San Martín de Porres. La metodología es de un nivel de investigación con un enfoque descriptivo con un diseño de la investigación no experimental de alcance transversal o transeccional. La población y muestra estuvo conformada por el personal asignado en la UGEL- 2. La muestra estuvo conformada por 22 trabajadores. En las conclusiones de la investigación determinaron que el servicio ofrecido dista de ser confiable y en momentos de concurrencia simultánea generan esperas innecesarias del usuario. El ambiente de trabajo, las instalaciones, materiales de oficina o la implementación adecuada de las zonas de trabajo común son aspectos relevantes del entorno físico de la organización que no están siendo correctamente implementadas, generando estrés y molestias entre propios colaboradores que no se sienten bien representados por sus superiores, ya que no hay evidencia de uso de procedimientos actualizados que contribuyan a desarrollar un favorable clima laboral.

Palabras clave:

Calidad del servicio, tangibilidad, confiabilidad y capacidad de respuesta.

Abstract

The objective of the research work was to identify the characteristics of the quality of the service and its components: the reliability and the capacity of response in the users of the Local Educational Management Unit UGEL-2, located in the district of San Martín de Porres. The methodology is of a research level with a descriptive approach with a non-experimental research design of cross-sectional or transectional scope. The population and sample consisted of the personnel assigned to UGEL-2. The sample consisted of 22 workers. In the conclusions of the investigation they determined that the service offered is far from being reliable and in moments of simultaneous concurrence they generate unnecessary user waits. The work environment, facilities, office materials or the adequate implementation of common work areas are relevant aspects of the physical environment of the organization that are not being properly implemented, generating stress and annoyance among their own collaborators who do not feel well represented. by their superiors, since there is no evidence of the use of updated procedures that contribute to developing a favorable work environment.

Keywords:

Quality of service, tangibility, reliability and responsiveness.

Introducción

La calidad del servicio en las organizaciones modernas se ha convertido en un aspecto de vital importancia, independientemente si produzca bienes o servicios en el sector público o privado dirigido a los usuarios de un servicio sean usuarios internos o externos. Las Unidades de Gestión Educativa Locales -UGEL- son organismos descentralizados del Ministerio de Educación. La UGEL 02 materia de nuestra investigación tiene jurisdicción en los distritos del Rímac, Independencia, Los Olivos y San Martín de Porres y tienen como objetivo principal asegurar la prestación de un servicio de calidad en todos los niveles y modalidades del sistema educativo y tiene como Entre sus funciones la gestión eficiente de los recursos financieros recibidos del MINEDU, la gestión del personal, mantenimiento de la infraestructura educativa y en lo que le compete en el área de desarrollo y perfeccionamiento de tecnologías y mejora del servicio educativo en su jurisdicción, así como también un conjunto de prestaciones accesorias agregadas a la principal, evaluando todas las características, funciones o comportamientos que forman parte de la calidad del servicio tales como la confiabilidad, la atención al cliente y la capacidad de respuesta en la unidad de investigación seleccionada en el trabajo de investigación.

Capítulo I

Planteamiento del problema

1.1 Determinación de la investigación

En la actualidad, la gestión de la calidad del servicio dirigido a las instituciones educativas tiene especial importancia cuando se conjugan en una sola visión dirigida a brindar un óptimo servicio a la sociedad. La gestión institucional, comprende la organización del trabajo según las directivas emanadas de las autoridades competentes, planificación de las acciones programas y el control durante y después del desarrollo de las tareas.

La Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2 de San Martín de Porres tiene una importante área de influencia en los distritos con una significativa población escolar lo que a como resultado en la necesidad de gestionar con eficacia y eficiencia las responsabilidades asignadas.

Se han observado en la unidad de gestión educativa, diversas dificultades y deficiencias tales como la carencia de vías de comunicación entre el personal administrativo y las respectivas jefaturas que tienen como resultado un pobre liderazgo ejercido por los directivos así como también falta de un criterio unificado de opiniones para la implementación de actividades. En relación a la infraestructura y mantenimiento de

equipos, estos adolecen de un indispensable servicio de mantenimiento preventivo y una recurrente existe escasez de material de trabajo en todas las dependencias.

En relación a la gestión de la calidad del servicio, se han observado dificultades en la inserción de la institución con los usuarios, poca participación de los trabajadores que cumplen funciones administrativas y un significativo porcentaje de ellos están desactualizados en los procedimientos administrativos que dan como resultado una tardía distribución de los documentos de evaluación y una falta de compromiso con la organización.

Ante esta situación problemática se hace necesaria una investigación con la finalidad de hallar las pautas que rediseñen las políticas institucionales, logrando que el personal se sienta comprometido y se identifique con la institución, así como participar a través de sus aportes personales en la gestión de la UGEL y las directivas emanadas de la dirección con la intención de aumentar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general.

¿Cuáles son las características de la calidad del servicio en los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2, San Martín de Porres Lima, en el periodo 2018?

1.2.2 Problemas específicos.

¿Cuáles son las singularidades de la tangibilidad en los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2, San Martín de Porres en Lima, periodo 2018?

¿Cuáles son las características de la confiabilidad en los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2, San Martín de Porres en Lima, periodo 2018?

¿Cuáles son las características de la capacidad de respuesta de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2, San Martín de Porres en Lima, periodo 2018?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General.

Reconocer la particularidad de la calidad del servicio en los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2, San Martín de Porres en Lima, periodo 2018.

1.3.2 Objetivos Específicos.

Analizar las particularidades de la tangibilidad en los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2, San Martín de Porres en Lima, periodo 2018.

Describir son las características de la confiabilidad en los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2, San Martín de Porres en Lima, periodo 2018.

Señalar son las particularidades de la suficiencia de reacción en los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2, San Martín de Porres en Lima, periodo 2018.

1.4 Importancia y alcances de la investigación

1.4.1 Importancia de la investigación.

La consideración de la presente investigación se basa en el análisis de paradigmas cuyo objetivo está dirigido a elevar la calidad del servicio, analizar los procesos en la toma de decisiones y gestionar un proceso participativo integral con la finalidad de mejorar la satisfacción del usuario diseñando políticas que se traduzcan en proyectos para un único proceso institucional.

1.4.2 Alcances de la investigación.

La investigación desarrollada, sus conclusiones y recomendaciones permitirán proveer una referencia para la solución de problemas referentes a la calidad de servicio a los usuarios en instituciones educativas similares.

1.5 Limitaciones de la investigación

Bernal (2010) considera que las limitaciones pueden referirse a: limitaciones de tiempo, espacio y recursos disponibles para el desarrollo de la investigación. Al respecto podemos indicar que durante la realización de la investigación no se presentaron dificultades que limiten la culminación del estudio.

Capítulo II

Marco teórico

2.1 Antecedentes del estudio

2.1.1 Antecedentes Nacionales

Suárez (2015) realizó una tesis de maestría titulada *El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo SERVQUAL caso: Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao, periodo 2011 – 2012*. Objetivo de la investigación fue realzar en la unidad de investigación una medición de la calidad del servicio mediante el modelo SERVQUAL y determinar a través de este modelo si la confiabilidad tiene incidencia en la satisfacción al cliente, la capacidad de respuesta incide en los procedimientos. Así como también la seguridad en la elaboración de materiales, equipamiento e infraestructura guardan relación con la empatía y tangibilidad en el centro de idiomas de la UNAC. La metodología desarrollada en el trabajo es de tipo descriptiva y explicativa. Para el autor, el nivel de investigación es exploratorio. El diseño de la investigación es no experimental-causal y comprende cinco etapas: recolección de datos mediante el uso de un cuestionario, revisión de la información en base al modelo SERVQUAL, en análisis y la propuesta de mejora en las áreas con deficiencias encontradas. La población y muestra del estudio estuvo conformada por los alumnos que

estudian los idiomas de inglés, portugués e italiano en el periodo de estudio comprendido entre agosto 2011 hasta julio del 2012. Hallándose una muestra de estudio compuesta por 374 personas. El instrumento aplicado fue un cuestionario compuesto por 22 interrogante en una serie de Likert de cinco elecciones. Los resultados de los estudios determinaron que se deberá implementar un plan de acción con la aplicación del modelo propuesto revisando los indicadores para los clientes internos y externos de la organización, la mejora en la elaboración del material audiovisual e impreso y la mejora en los procedimientos de matrícula y entrega de certificados en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao.

Paucar (2019) desarrollo el trabajo de investigación titulado *La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01- San Juan de Miraflores,* presentado en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. La tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables calidad del servicio y satisfacción al cliente. La metodología empleada tiene un enfoque de investigación cuantitativa y buscando describir un fenómeno a partir de sus características se planteó un tipo de investigación descriptiva. El diseño fue correlacional descriptivo. La población determinada para el trabajo estuvo conformada por 559 docentes y se estableció una muestra intencional de 436 docentes. Se emplearon diversas técnicas de investigación tales como el análisis documental e instrumentos psicométricos. Los resultados de la investigación determinaron que existe una relación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, el nivel es positivo y calificado en los rangos de bueno y muy bueno. Las conclusiones determinaron que existe una relación positiva alta. Se recomendó realizar evaluaciones de manera permanente con la finalidad de identificar deficiencias en el proceso y corregirlas.

Clemente (2014). Desarrollo la tesis titulada *Relación del desempeño laboral del personal administrativo con la satisfacción de los usuarios de la UGEL – Castrovirreyna* presentado en la Universidad Nacional del Centro del Perú. El objetivo de la investigación fue determinar la relación de desempeño con relación a los procedimientos efectivos y el beneficio ofrecido a los usuarios de la UGEL Castrovirreyna y la necesidad de brindar servicios públicos de calidad al ciudadano. El investigador considera que el desempeño laboral se puede definir como una medida de mejora para el personal en el logro de sus objetivos y de las organizaciones que la conforman para el logro de metas comunes. La metodología de la empleada consistió en una investigación de tipo básico, un nivel de investigación descriptiva-explicativa y un diseño de investigación transeccional no transversal ya que el proceso se realizó sin manipular las variables de investigación observándose el fenómeno de estudio en su ambiente natural recopilándose los datos en un momento único. La población y muestra de la investigación estuvo constituida por la totalidad de trabajadores de la UGEL Castrovirreyna ascendiendo a un total de 30 trabajadores. Para la obtención de la información se aplicaron la entrevista y la encuesta con la aplicación de un cuestionario. Los resultados de la investigación determinaron que el desempeño laboral de los trabajadores administrativo se relaciona directamente con la respuesta de los usuarios y los transcursos operativos en la UGEL – Castrovirreyna, recomendándose la simplificación de los trámites administrativos implementando además programas de capacitación para todo el personal.

2.1.2 Antecedentes internacionales.

Serrano (2016), desarrolló su tesis titulada *Consultoría sobre la calidad y eficiencia que los estudiantes de pregrado perciben de los servicios administrativos y académicos suministrados por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de*

El Salvador.

El objetivo de la investigación fue analizar la percepción de los alumnos como sujetos de la prestación de servicios realizada por el personal de la universidad con la finalidad de implementar estrategias de mejora del servicio. La metodología empleada según el autor tiene un tipo de análisis de nivel exploratorio, no experimental de tipo descriptiva analítica. La población está compuesta por los estudiantes de pregrado de la facultad de ciencias económicas que suman un total de 8,485 alumnos y una muestra compuesta por 192 estudiantes. El instrumento aplicado fue un cuestionario con una escala nominal de Likert planteada con cinco opciones dirigida a través de una encuesta. Los resultados de la investigación determinaron que es necesario juntar mediante un método de indagación administrativo los servicios que se ofrecen a los estudiantes y realizar periódicamente seguimientos a la apreciación y expectativas de los servicios ofrecidos, incorporando también al personal administrativo y docente de la facultad.

Turmino y Poitevin (2013), realizaron un estudio sobre la Evaluación de la clase de asistencia universitario a partir de la apreciación de alumnos y profesores: caso de análisis, con la finalidad de construir un instrumento de evaluacióncon la finalidad de realizar una meición de la calidad del servicio en el sistema de la educación superior universitaria. El trabajo de investigación tuvo un enfoque de tipo cuantitativo, se planteó tomar la muestra de datos en un solo momento definido previamente y de tipo correlacional decriptivo ya que se trabajó con dos variables de estudio. La población estuvo compuesta por 450 estudiantes que cursan estudios regulares en la universidad. Los resultados del estudio efectuado determinaron que uno de los aspectos de mayor importancia es el item relativo a la estructura de la educacion tiene un 18% de acogida en los resultados finales. En relación a la calidad del servicio, el 30% lo considera de vital importacia el el desarrollo de los planes de estudio. Finalmente se determinó la importancia dada por los encuestados a la

infraestructura y actualización docente como uno de los pilares en la calidad del servicio ofrecida por la institución.

Arnedo y Castillo (2009) realizaron un estudio descriptivo titulado *Satisfacción laboral de los empleados del instituto de previsión social del personal docente y de investigación de la Universidad de Oriente (IPSPUDO). Cumaná, Estado Sucre, año 2008*, sustentada en la Universidad de Oriente, Venezuela. Este estudio tuvo como objetivo principal realizar un análisis dirigido a medir el nivel de respuesta laboral de los empleados del IPSPUDO, Cumaná. Para tal efecto se tomó una muestra de 121 trabajadores de la institución. Luego de efectuada la encuesta, se llegó a la conclusión de que el ítem remuneraciones es el origen de los reclamos y genera insatisfacción entre los trabajadores, debido a que consideran la política de remuneraciones de la organización insuficiente frente a las responsabilidades asignadas en comparación con otros puestos de trabajo similares y obviamente, insatisfactorias para cubrir sus necesidades. En segundo lugar, se llegó a la conclusión de que las condiciones en el entorno de trabajo pueden mejorar ya que se consideraron las condiciones físicas del entorno como satisfactorias.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Calidad del servicio.

Zeithaml y Parasuraman (2004) consideran que el concepto de calidad de servicio: La calidad de los artículos podría ser de forma fácil mesurable no obstante de esta forma la calidad de los servicios gracias a sus propiedades de intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad.

De conformidad con este autor la calidad de beneficio es todo aquel atributo o característica que le otorga un valor determinado a un producto. En ese orden de ideas, la

calidad debe considerarse un motivador a la mejora permanente de todo cuanto realiza un persona u organización.

a. Teoría que sustenta la calidad de servicio.

Modelo de Grönroos: Servicio de calidad.

Grönroos (1999) dirigió el estudio sobre la calidad, el servicio y la dinámica que ofrecen las organizaciones y las formas como se enlazan de manera natural. El académico considera que se centra en la calidad percibida que con un resultado entre la calidad de experiencia y la calidad prevista. En conclusión, las experiencias que los usuarios consiguen al utilizar el ejemplo consideran que:

- El usuario obtiene la calidad técnica, los servicios, calidad eficaz y la experiencia que al usuario le ofrecen.
- Un alumno de una institución, que le proporcionen herramienta y conocimiento para poder actuar en determinadas áreas.

Por lo tanto el objetivo del modelo radica en ofrecer una mejor perspectiva de los factores forman parte de la calidad. Vake decir, la calidad es comprendida y es comparada con los niveles de felicidad del cliente ya que en el modelo de Grönroos (1999), se trabajan con términos tales como *expectativas, experiencias e imagen*.

b. Dimensiones de la calidad del servicio.

Con la finalidad de determinar las dimensiones del estudio, se tomaron los siguientes componentes:

2.2.1.1 Tangibilidad.

Es esta dimensión se toma en consideración la infraestructura de la UGEL vale decir, las instalaciones y materiales. Zeithaml y Parasuraman (2004), consideran los

siguientes conceptos que se deben tomar en cuenta:

La cualidad en los componentes palpable del beneficio, ejemplo, inquietar y salvaguardar el aspecto del montaje de la compañía. Los equipamientos y artefactos; para conservar la forma individual; ofrecer interés a la forma, proyecto y disposición de la representación física del servicio y similar.

De tal manera que la institución mencionada debe poseer un equipamiento moderno, las instalaciones deben ser cómodas y funcionales, el personal asignado a la atención al público, operarios y administrativos de servicio y administrativo estar capacitados y el orden y facilidad en las gestiones debe ser el principal elemento de valoración en el usuario.

a. Los factores ambientales.

Se denominan a aquellos factores de carácter físico en una empresa y están asociados a la comodidad del ambiente donde se desarrollan las labores desde el registro de ingreso al centro de trabajo con el uso de tarjetas magnéticas y la iluminación del ambiente que en la actualidad es de constante migración hacia tecnologías de iluminación LED de ahorro de electricidad. Este rendimiento se traduce en ahorro del consumo eléctrico en las empresas. Este ahorro es entre 70 y 80% de energía si los comparamos con los focos de diodo comunes y con un promedio de vida de siete a ocho años con una carga de trabajo de ocho horas diarias; adicionalmente reducen la emisión de CO2 siendo la principal desventaja su elevado precio.

Otro aspecto que se debe considerar es la disponibilidad de equipos de cómputo y de impresión de elevadas capacidades que faciliten el desarrollo de las tareas asignadas. Especial énfasis se dan en los equipos de cómputo denominados *todo en uno* que ahorran un significativo espacio sin perder capacidades de trabajo.

b. Condiciones de trabajo.

Las condiciones de trabajo tienen influencia en la apreciación de la condición de un puesto. Este término se refieren al procedimiento que se realiza para analizar y valorar las obligaciones y habilidades necesarias para ocupar un puesto de trabajo así como también el perfil del trabajador idóneo para ocupar el cargo, basadas en el principio de igualdad sustantiva. Estas obligaciones están planteadas en un documento que el trabajador acepta cumplir a cambio de una remuneración especificada previamente. Estas condiciones impactan en la duración y configuración del tiempo de trabajo, la organización y el contenido del trabajo. En ese contexto, la felicidad o el desagrado en un trabajo surge a medida que el trabajador obtiene un mayor informe acerca sus responsabilidades y el entorno que lo rodea. Para Gatty (2018) estas condiciones tienen relación con el tipo de supervisión de las tareas, la relación con los compañeros de trabajo y el liderazgo dentro de un grupo determinado.

c. Productividad.

Se define como enlace entre los recursos requerido por la producción y los productos de una corporación. Es también definida como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados, sumado a los entendimientos que se consigue a través de la experiencia y el aprendizaje, y como resultado de un proceso de socialización y la integración de grupos de trabajo con fines específicos.

d. La ergonomía.

Es interacción entre el individuo y su ámbito físico, que viene del vocablo griego ergon, implica operación y nomos, que implica ley: normas de la operación. Para la Real Academia Española (RAE), la ergonomía es el análisis de la habituación de las maquinas,

muebles y utensilios a el individuo que los emplea comúnmente, para poder hacer una, más grande tranquilidad y efectividad (RAE, s.f.).

Según la Asociación Internacional de Ergonomía (IEA) la ergonomía es la ciencia que trata de las relaciones entre los humanos y otro componente de un método, así como la carrera que aplica práctica, principios, notas y normas al diseño con la culminación de optimizar el confort del ser humano y los resultados global al sistema.

2.2.1.2 Confiabilidad.

Esta referida al grado de capacidad que posea una determinada organización para cumplir los servicios que ofrece. Sueiro (2015) define la confiabilidad como la funcionalidad de un aditamento de realizar una función solicitada, en condiciones establecidas a lo largo de un lapso de tiempo definido. Esta dimensión mide la habilidad para desarrollar el servicio prometido con eficiencia y eficacia con el uso apropiado de tiempo y elementos tangibles a favor de los usuarios.

La confiabilidad tiene un impacto significativo sobre los resultados de una organización, ya que incluye a la totalidad de los procesos que constituyen la cadena de valor de la empresa. En ese contexto, Zeithaml y Parasuraman (2004), consideran que la compañía que consigue un elevado grado de fiabilidad es aquella que da un elevado y constante grado de consistencia de sus servicios; el trabajo adecuado a partir del primer instante (lo hace bien); cumple constantemente las ofertas que hace; entrega continuamente el servicio en las fechas e instantes ofrecidas; si falla, admite su equivocación y hace todo lo cual sea imprescindible para dejar tranquilo al comprador

a. Confianza.

Para Sueiro (2015) La confianza es la seguridad hacia una persona firme que alguien tiene hacia otra persona o cosa. Afirma además que: La confianza es el

convencimiento de una persona o agrupación que va a ser capaz y deseará actuar de forma correcta en una disposición y reflexión. La confianza será reforzada en función del acto.

b. Capacidad en los equipos de trabajo.

Investigadores como Gallegos (2018) consideran que los equipos de trabajo, son importantes en una institución por los siguientes argumentos:

La acción del conjunto para el acuerdo general del conjunto, por medio de la colaboración de sus miembros según con sus capacidades diferenciales, constantemente.

La productividad del conjunto tiene la posibilidad de incrementarse por medio de los esfuerzos, tanto del total de sus miembros como de los miembros individualmente, las elecciones son tomadas por el conjunto y éste controla su desempeño.

c. Competencia de los equipos de trabajo.

Paucar (2019) considera que los miembros de una corporación […] tienen que tener especificas sus funcionalidades las cuales tienen que estar orientadas primordialmente a consumar la meta institucional, dichos componentes influyen en el buen funcionamiento de los ayudantes. Entre la circunstancia que predomina un buen cumplimiento y competencia de los equipos está el trabajo estructurado que permite alcanzar sinergias cuyos resultados colectivos son mejores que los resultados individuales ya que por medio de los grupos se inyecta la motivación, el rumbo de dominio y covenio de todos sus integrantes.

Clemente (2014) considera que concluir con las metas de cada proyecto de trabajo se podrán corregir las dificultades mediante una retroalimentación, reuniones de trabajo y la aplicación de planes de capacitación.

2.2.1.3 Capacidad de respuesta.

Esta tercera dimensión considera la rapidez en la generación de una respuesta de

una organización. Respecto Zeithaml y Parasuraman (2004) sostienen que:

La capacidad de reacción significa, dar un servicio veloz; responder inmediatamente los teléfonos de los consumidores; ayudar para adaptarse a las necesidades de los consumidores; mandar rápido la información requerida por los consumidores; destinar las citas en el plazo más breve; conservar al equipo a proporción de los consumidores; y semejantes

De acuerdo con esta descripción la posibilidad de reacción es la resolución de las necesidades de los usuarios con eficiencia y rapidez destinando al personal adecuado y cuyo desenvolvimiento está relacionado a las capacidades de liderazgo.

a. Liderazgo.

Un líder se distingue de un jefe, porque los grupos de trabajo y el personal bajo su cargo reconocen en él, no solo autoridad por el hecho de ser designado para un cargo determinado, sino que la fortalece con sus conocimientos, transmitiendo experiencias, habilidades y competencias al grupo que dirige y cuya respuesta es la lealtad, el respeto y la confianza del grupo para lograr las metas trazadas por la organización. Para Münch (2011) el lider es ese que realiza capacidades y conjuntos: anima, muestra, oye y permite el cumplimiento a toda la gente bajo su autoridad y provoca que sus subordinados se conviertan en ganadores.

b. Capacidades.

Para Münch (2011) las características relevantes a un líder son:

- La capacidad de adaptarse para poder sobrevivir y desarrollarse en condiciones adversas.
- La capacidad para establecer una visión compartida con todos los elementos del grupo.
- Carácter y personalidad definidos.
- Integridad, equilibrio personal, ambición por lograr las metas y competencia.

Es indispensable que un líder tenga perfecto conocimiento de la visión, misión y objetivos de la organización a la que pertenece. En ese contexto, la transmisión de esa óptica a los integrantes del grupo de trabajo tiene como objetivo mejorar el desempeño de los trabajadores impulsando la productividad de la empresa y su permanencia y desarrollo en el mercado.

c. Comportamientos.

Hersey y Blanchard (1982) proponen un prototipo de liderazgo, que sujeta el liderazgo seguro cerca del caso definida en vez de incurrir en los aspectos de la personalidad. Para estos investigadores, existen dos componentes básicos en el liderazgo: El componente directivo, que se refiere dar a los individuos instrucciones claras, y el componente de apoyo, que se refiere a escuchar y alentar la participación en los grupos de trabajo.

El modelo de Hersey y Blanchard (1982) basada en el principio que existen dos magnitudes fundamentales que le dan forma al estilo del liderazgo, la primera es la intensidad en el que se desarrolla una determinada tarea y la otra dimensión es la ayuda que se proporciona a estas personas cuando son dirigidas.

Los autores consideran que cada uno de las dimensiones aplicadas será valioso y oportuno de acuerdo con el nivel de madurez del personal. Se aplicará un estilo directivo persuasivo cuando los equipos de trabajo posean bajas competencias o el estilo participativo cuando el grupo está compuesto por trabajadores comprometidos con la organización y posean un alto nivel de motivación.

2.3 Definición de términos básicos

- **Autonomía en el trabajo.**

Es la forma que debería ejercer un sujeto en relación a la confianza de elección sobre puntos involucrados con sus ocupaciones a hacer.

- **Estructura.**

Gatty (2018) **l**a **apreciación** que tiene la organización acerca de la proporción de normas, métodos, **recursos** y otras restricciones a que se v**an a responsabilizar** en el **crecimiento** de su **función.**

- **Empatía.**

Zeithaml y Parasuraman (2004) es la función de comprender los conceptos y afectos ajenos, de colocar en el sitio de las otras y distribuir sus afectos y ser apto de percibir los avisos verbales y no verbales que el otro sujeto desea difundir y hacer que se sienta incluida.

- **Satisfacción del servicio.**

Álvarez, (2003) es una reacción o grupo de reacciones hechas por el individuo hacia un trabajo definido. Estas reacciones tienen la posibilidad de ir referidas hacia el trabajo generalmente o aspectos determinados del mismo.

- **Satisfacción extrínseca.**

Álvarez (2003) todos los puntos de la organización involucrados con el entorno real y psíquico del trabajo.

Capítulo III

Hipótesis y variable

3.1 Hipótesis

Hernández, Fernández y Baptista (2014) aconsejan lo cual estamos intentando encontrar o procurando de demostrar y determinar como demostración o probables propósitos de lo investigado. Las teorías se basan mediante los aprendizajes realizados a los cuales sirven como referencia para poder relacionar o vincular las existencias con las variables.

- **Sistema de hipótesis**

Para Bernal (2010) Cuando se investiga o requiere probar una conjetura o una suposición y no solo demostrar las características de una situación. Se refiere a formular una hipótesis en la investigación que se requiere probar los impactos de algunos efectos o rasgo, variables en relaciones con otro(a). Son estudios que demuestra la causa/efecto.

De esa manera el autor Bernal (2010) llega a la conclusión de que: Los estudios descriptivos no requiere de hipótesis, vasta preguntar si ya se anotó el problema, el objeto y el marco teórico. En todo proyecto requiere pregunta de averiguación y aquello que se busca para las relaciones variable o se requiere explicar las formulaciones de las hipótesis.

3.2 Variable

Hernández et al. (2014) considera que las variables: Es una pertenencia, singularidad o peculiaridad que puede darse en determinados sujetos o tienen la posibilidad de darse en grados o posibilidades similares, son conceptos clasificados que aceptan localizar a las personas en categorías o clases y son sensibles de reconocimiento y medición

Para el desarrollo del trabajo de investigación se ha determinado que la variable de estudio es la calidad del servicio y sus componentes son la tangibilidad, la confiabilidad en el servicio y la capacidad de respuesta, estudiadas en la unidad de investigación escogida para tal finalidad.

3.3 Operacionalización de la variable

Tabla 1
Operacionalización de la variable calidad del servicio

Variable	Dimensiones	Indicadores
Calidad del servicio	Tangibilidad	I_1 Factores ambientales I_2 Condiciones de trabajo I_3 Productividad I_4 Ergonomía
	Confiabilidad	I_5 Confianza I_6 Capacidad en los equipos de trabajo I_7 Competencia de los equipos de trabajo
	Capacidad de respuesta	I_8 Liderazgo I_9 Capacidades I_{10} Comportamientos

Nota: La calidad de servicios operacionales. Fuente: Autoría propia.

Capítulo IV

Metodología

4.1 Enfoque de investigación

En el enfoque desarrollado en la búsqueda es de proporción, según Bernal (2010): se sitúa a investigar en caso específico y no pluralizar. Su inquietud no es de prioridad medir, sino evaluar y explicar el fenómeno social desde aspectos determinantes, según sean notados por los recursos mismos que permanecen en el caso estudiado.

La investigación desarrollada es cuantitativa ya que realizará la medición de la variable y describiendo un fenómeno particular en base a una muestra y luego de ser procesada, sus resultados determinaran la validez del argumento del trabajo.

4.2 Tipo de investigación

La tesis es de tipo descriptivo. Acuerdo a Hernández et al. (2014) esta averiguación determinar características y propiedades relevantes del fenómeno que se analice. Explica preferencias de un conjunto o población. De tal forma esta averiguación pretende describir y ofrecer solución a los inconvenientes de indagación encontrados.

Con el aprendizaje grafico se establece que la peculiaridad, el dominio y el perfil de un individuo, el conjunto de sociedad, y el proceso de cualquier otro acontecimiento que requiera un estudio. Solo intenta medir o conjuntar datos de manera libre de concepto o cambiantes que relatan, en otras palabras, el objetivo no es indicar como se relacionan (Hernández et al, 2014).

4.3 Diseño de investigación

Para Hernández, et al. (2014) una indagación no empírica, ya que no es viable la utilización de la variabilidad, por lo cual poseemos que mirar las rarezas tal y como se proporcionan en su entorno habitual para luego examinarlos. Para Sánchez y Reyes (2009), el diseño de investigación descriptiva tiene el siguiente diagrama:

Donde: **M---------- O**

M = Representa la muestra de la investigación: El personal de la UGEL

O = Representa la información que recogemos del personal de la UGEL escogido.

4.4 Método

El método de investigación tiene un razonamiento metódico, según Bernal (2010) señala que es un procedimiento del argumento que se basa en tomar decisiones en general para una explicación particular. El procedimiento iniciara con el estudio de los postulantes, teorías, estatutos, etc., del uso mundial y verificar su validez, al aplicar las resoluciones o hechos característicos.

4.5 Población y Muestra

4.5.1 Población.

Conforme Carrasco (2009) los pobladores son un grupo de todos los componentes (unidad de estudios) que al pertenecer al medio donde se despliega el contenido de lo búsqueda. En función de ello, la población está compuesta por 22 trabajadores de la UGEL 2, San Martín de Porres.

4.5.2 Muestra.

Para Carrasco (2009), la muestra es la sección o fracción especifico de los pobladores, cuyas propiedades fundamentales son objetivas y evidenciar de ello, la manera que las respuestas obtenidas original mente se garanticen a toda la población conformada.

Otros investigadores como Hernández et al. (2014) que definen la muestra en subgrupos del planeta o pobladores al cual recogen todos los antecedentes y que será representativas. En efecto: La muestra suelen definirse y delimitar por adelantado con determinación, además ésta debe ser representativa de la población.

A través de la aplicación de un muestreo por conveniencia o intencional, no probabilísticos, conforme Hernández, et al. (2014) es un tipo de muestras simple ya que laboran en la institución están disponible. Para el efecto del actual trabajo de la búsqueda, y las aplicaciones de las herramientas denominadas cuestionario, para la población es igual a la nuestra.

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de información

4.6.1 Técnicas de recolección de información.

Las técnicas de la encuesta es la que utilizo la búsqueda efectuada.

4.6.2 Instrumentos de recolección de información.

Los instrumentos utilizados en la tesis es el temario, Carrasco (2009) se expone que los instrumento hacen posibles recolectar los datos que después será procesado para transformarse en conocimiento verdaderos, con carácter general.

Sobre el temario, Carrasco (2009) expone que una herramienta que recolecta información que después será tratado y luego convertir en conocimiento original, con firmeza.

4.7 Validez y confiabilidad de instrumentos

4.7.1 Validez.

Según Bernal (2010) La originalidad de, contenido, del la herramienta que se ha efectuado a través de un *Juicio de expertos* elaborado por tres docentes de la facultad.

Tabla 2.
Resultado del proceso de validez del instrumento

Docente	Puntaje	Opinión
Mtro. Quintter Larry Salas Pittman	68.33%	Aplicable
Dr. Tito Doroteo Acosta Castro	61.11%	Aplicable
Dr. Guillermo Muñoz del Pozo	81.66%	Aplicable
Valoración promedio	70.37%	Aplicable

Nota: Procesamiento de los resultados. Fuente: Autoría propia

4.7.2 Confiabilidad.

Para establecer la confiabilidad se ha utilizado el coeficiente Alfa de Cronbach y cuya prueba utilizando el SPSS versión 22, arrojo los siguientes resultados:

Tabla 3
Instrumento: Calidad del servicio

Resumen de procesamiento de casos			
		Nº	**%**
Casos	Válido	22	100,0
	Excluido[a]	0	0,0
	Total	22	100,0

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

Nota: Procesamiento de caso del servicio. Fuente: Autoría propia

Tabla 2
Instrumento: Calidad del servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos

Nota: Procesamiento del caso estadístico. Fuente: Autoría propia

Según la tabla de Kuder Richardson, citado por Carrasco (2009), esta conclusión de confiabilidad se sitúa en el rango de 0,72 a 0,99, siendo su aplicación de excelente confiabilidad. Considerando la escala para establecer la calidad de la confiabilidad nos hemos basado en la siguiente tabla:

Tabla 3
Richardson de interpretación del coeficiente Alfa de Cronbach.

Interpretación del Coeficiente	
0,53 a menos	Nula confiabilidad
0,54 - 0,59	Baja confiabilidad
0,60 - 0,65	Confiable
0,66 - 0,71	Muy confiable
0,72 - 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Perfecta confiabilidad

Nota: Resultado de confiabilidad. Fuente: Carrasco, 2009.

4.8 Contrastación de hipótesis

Este ítem se aplica a trabajos de investigación de tipo correlacional-descriptivo o explicativo ya que debe tener como característica, además de lo mencionado, una población numerosa y que sea susceptible para la aplicación de una formula finita que determine la muestra de un trabajo de tesis, de tal manera que lo que suceda a la muestra debe replicarse al total de la población. Bajo esos parámetros, no es aplicable a nuestro trabajo.

Capítulo V

Resultados

5.1 Resultados de la investigación

El universo de formación en el cual se concentrar la presente investigación será el total del personal de Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2, San Martín de Porres que está conformada por un total de 22 personas, siendo la distribución de la siguiente manera:

Tabla 4
Personal de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2, San Martín de Porres.

Nº	Cargo	Cantidad
1	Director	1
2	Subdirectores	3
3	Asistentes A	11
4	Asistentes B	5
5	Personal de apoyo	2
	Total	22

Nota: Aplicados a la muestra de la investigación. Fuente: Autoría propia.

Definido el personal de la muestra, se procedió a la aplicación del instrumento de investigación a través de la encuesta arrojando los siguientes resultados:

Pregunta 1.

¿Considera usted que la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2 tiene las condiciones adecuadas para fomentar las labores asignadas?

Tabla 5
Resultados de las condiciones ambientales en la UGEL 2

Ítems	Cantidad	%
Siempre	4	19%
Casi siempre	10	50%
No opina	3	12%
Casi nunca	4	15%
Nunca	1	4%
Total	22	100%

Nota: Aplicados a la muestra de la investigación. Fuente: Autoría propia.

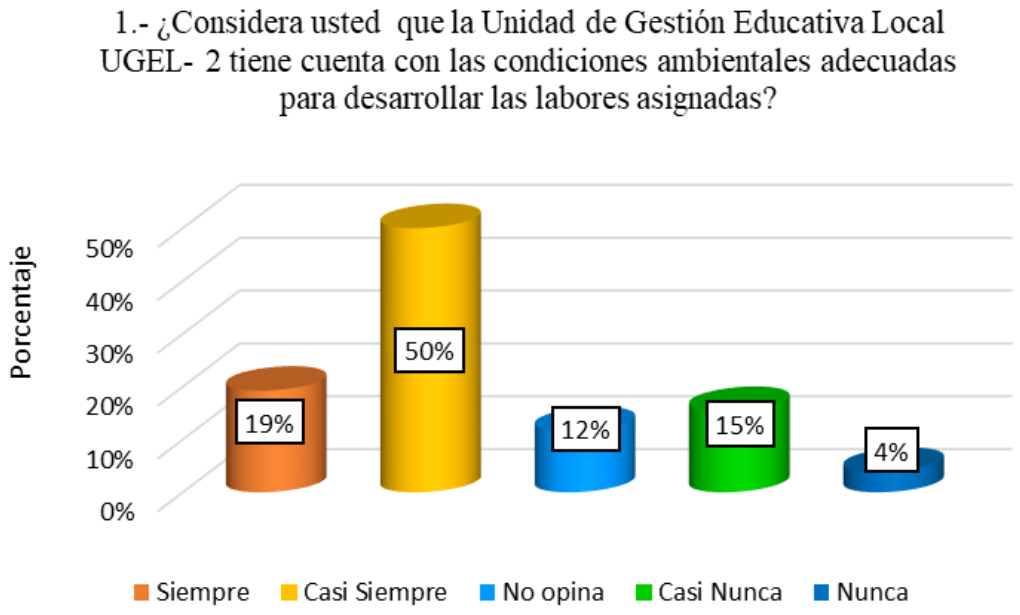

Figura 1. Presentación de los resultados de la primera pregunta. Fuente: Autoría propia.

Interpretación.

Del sondeo al 50% considera que casi siempre y el 19% que siempre la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2 motivo con la calidad de los ambientes adecuados para

progresar las labores designadas. Por el contrario el 15% indica que casi nunca y el 4% que no cuenta con las calidad de los ambientes adecuados y un 12% no expresa opinión.

Pregunta 2.

¿Considera usted que la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2 cuenta con la tecnología adecuada que facilite el desarrollo de sus funciones?

Tabla 6
Resultados del uso de tecnología para el desarrollo de las funciones del personal en la UGEL 2.

Ítems	Cantidad	%
Siempre	3	19%
Casi siempre	1	8%
No opina	1	8%
Casi nunca	4	15%
Nunca	13	50%
Total	22	100%

Nota: Aplicados a la muestra de la investigación. Fuente: Autoría propia

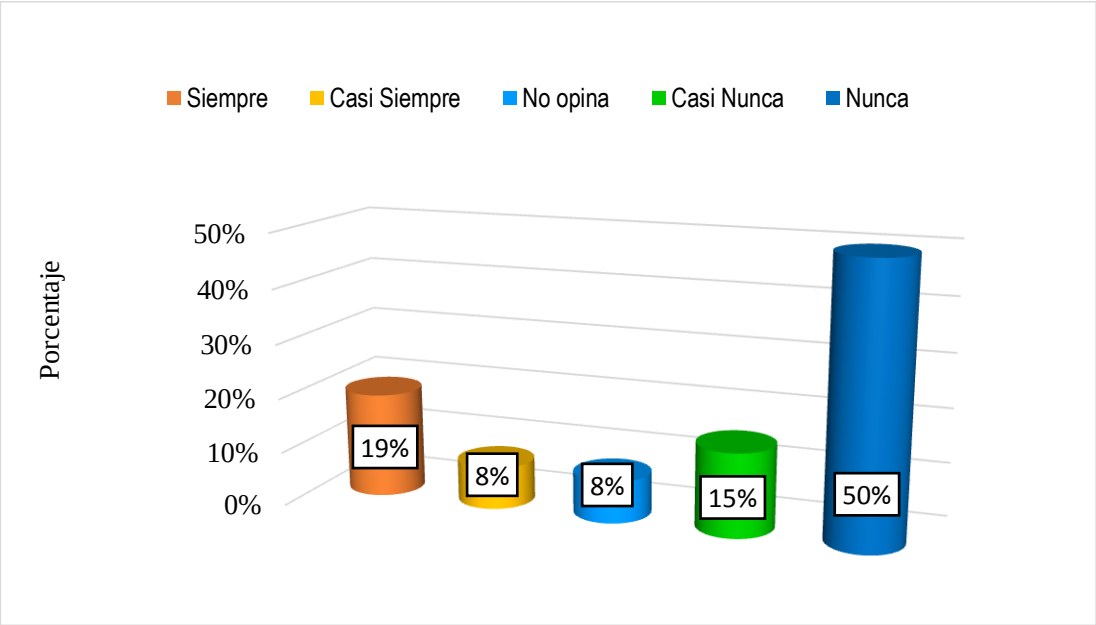

Figura 2. Presentación de los resultados de la segunda pregunta. Fuente: Autoría propia.

Interpretación.

De la encuesta el 50% respeta que jamas y el 15% que casi nunca la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2 cuenta con tecnología adecuada que facilite el

desarrollo de sus funciones. Por el contrario el 19% afirma que siempre y el 8% que casi siempre cuenta con la tecnología adecuada y un 8% no expresa opinión.

Pregunta 3.

¿Considera que la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2 les brinda equipamientos necesarios para una buena atención a los usuarios?

Tabla 7
Resultados del uso de tecnología para el desarrollo de las funciones del personal en la UGEL 2

Ítems	Cantidad	%
Siempre	2	12%
Casi siempre	1	4%
No opina	1	4%
Casi nunca	8	35%
Nunca	10	46%
Total	22	100%

Nota: Aplicados a la muestra de la investigación. Fuente: Autoría propia.

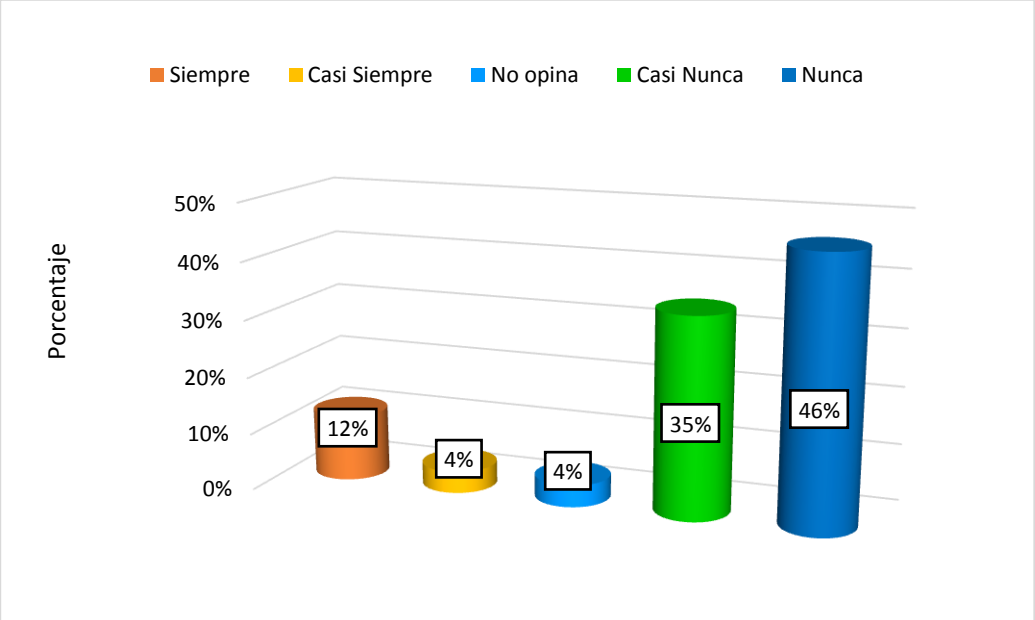

Figura 3. Presentación de los resultados de la tercera pregunta. Fuente: Autoría propia.

Interpretación.

De la encuesta el 46% considera que nunca y el 35% que casi nunca a Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2 les brinda equipamientos necesarios para una buena

atención al cliente. Por el contrario el 12% afirma que siempre y el 4% que casi siempre brinda el equipamiento necesario y un 4% no expresa opinión.

Pregunta 4.

¿Considera usted que el espacio físico en la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2 es adecuado para desarrollar las actividades asignadas?

Tabla 8
Resultados de la disponibilidad de espacio físico del personal en la UGEL 2

Ítems	Cantidad	%
Siempre	5	27%
Casi siempre	11	50%
No opina	4	15%
Casi nunca	2	8%
Nunca	0	0%
Total	22	100%

Nota: Aplicados a la muestra de la investigación. Fuente: Autoría propia.

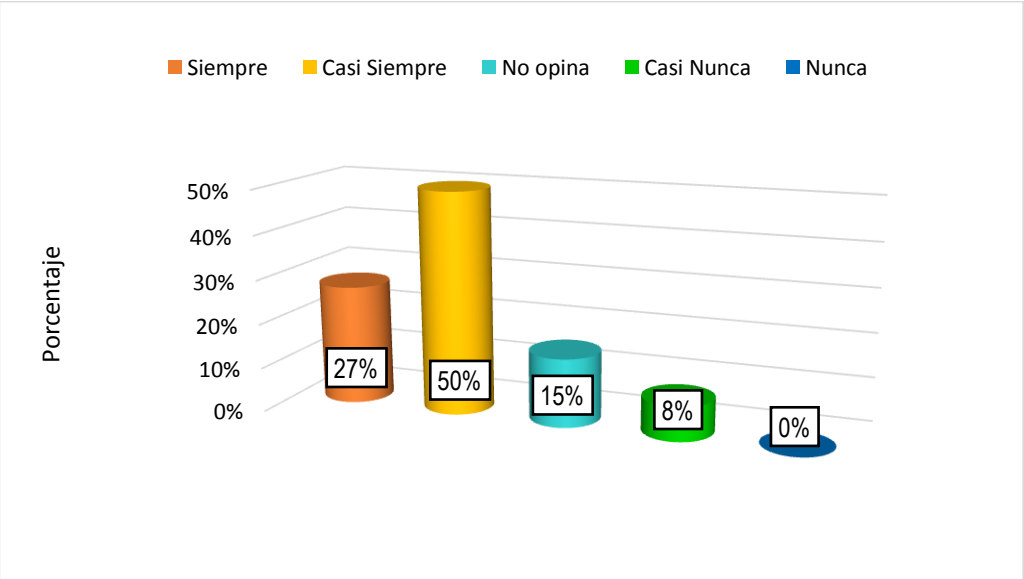

Figura 4. Presentación de los resultados de la cuarta pregunta. Fuente: Autoría propia.

Interpretación.

De la encuesta el 50% considera que casi siempre y el 27% que siempre el espacio

físico es adecuado para desarrollar las actividades asignadas. Por el contrario el 8% indica que casi nunca y un 15% no expresa opinión.

Pregunta 5.

¿Considera usted confiable el servicio ofrecido en la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2?

Tabla 9
Resultados de la confiabilidad en el servicio ofrecido en la UGEL 2

Ítems	Cantidad	%
Siempre	1	5%
Casi siempre	2	9%
No opina	0	0%
Casi nunca	8	36%
Nunca	11	50%
Total	22	100%

Nota: Aplicados a la muestra de la investigación. Fuente: Autoría *propia.*

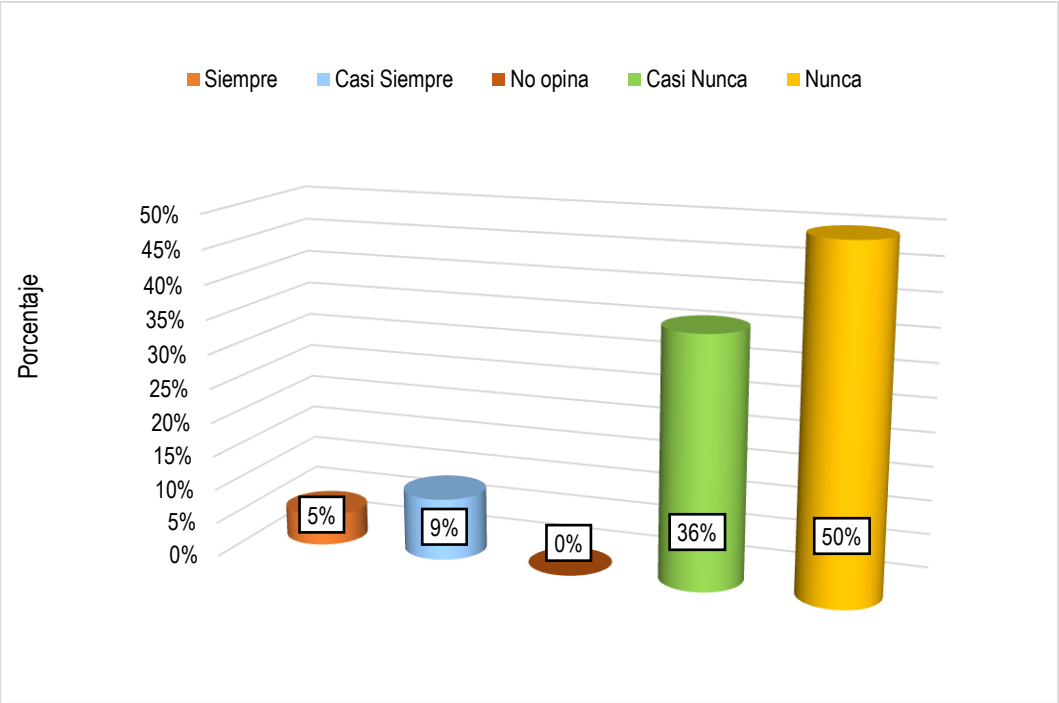

Figura 5. Presentación de los resultados de la quinta pregunta. Fuente: Autoría propia.

Interpretación.

De la encuesta el 50% y el 27% afirman que siempre y casi siempre consideran confiable el servicio ofrecido en la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2 mientras que el 14% afirma que casi nunca el servicio es confiable y el 9% de los encuestados no expresa su opinión.

Pregunta 6.

¿Considera usted que la capacidad de los equipos de trabajo en la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2 merece la confianza de su parte?

Tabla 10
Resultados de la capacidad en los equipos de trabajo en la UGEL 2

Ítems	Cantidad	%
Siempre	1	5%
Casi siempre	4	18%
No opina	2	9%
Casi nunca	5	23%
Nunca	10	45%
Total	22	100%

Nota: Aplicados a la muestra de la investigación. Fuente: Autoría propia

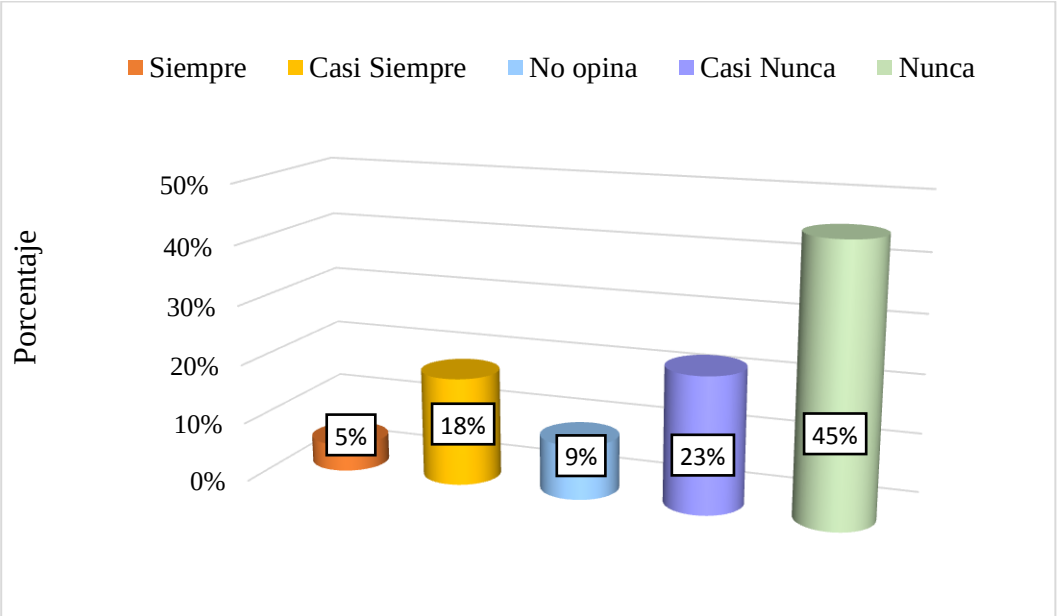

Figura 6. Presentación de los resultados de la sexta pregunta. Fuente: Autoría propia.

Interpretación.

Del total de encuestados, el 45% y el 23% afirman que siempre y casi siempre consideran la capacidad de los equipos de trabajo no merece la confianza del usuario mientras que el 18% afirma que casi siempre y el 5% que siempre el servicio es confiable y el 9% de los encuestados no expresa su opinión.

Pregunta 7.

¿Considera que los equipos de trabajo en la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2 son competentes para el servicio de atención al usuario?

Tabla 11.
Resultados de la competencia en los equipos de trabajo en la UGEL 2

Ítems	Cantidad	%
Siempre	11	50%
Casi Siempre	3	14%
No opina	1	5%
Casi Nunca	5	23%
Nunca	2	9%
Total	22	100%

Nota: Aplicados a la muestra de la investigación. Fuente: Autoría propia.

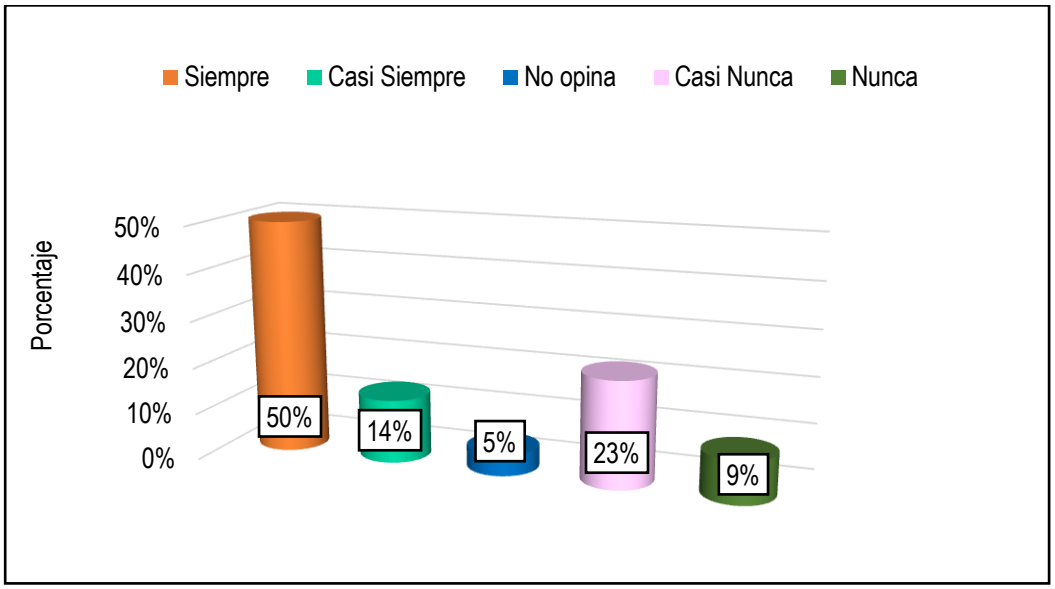

Figura 7. Presentación de los resultados de la séptima pregunta. Fuente: Autoría propia.

Interpretación.

Del total de encuestados, el 50% opina que siempre y el 14% que casi siempre los equipos de trabajo son competentes en la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2 el 23% afirma que casi nunca y l 9% que nunca esos equipos de trabajo son competentes.

Pregunta 8.

¿Considera usted que los supervisores en la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2 tienen la capacidad de coordinar y guiar al personal a su cargo para el logro los objetivos?

Tabla 12
Resultados de capacidad de los supervisores en la UGEL 2

Ítems	Cantidad	%
Siempre	1	4%
Casi siempre	1	4%
No opina	2	8%
Casi nunca	10	46%
Nunca	8	38%
Total	22	100%

Nota: Aplicados a la muestra de la investigación. Fuente: Autoría propia.

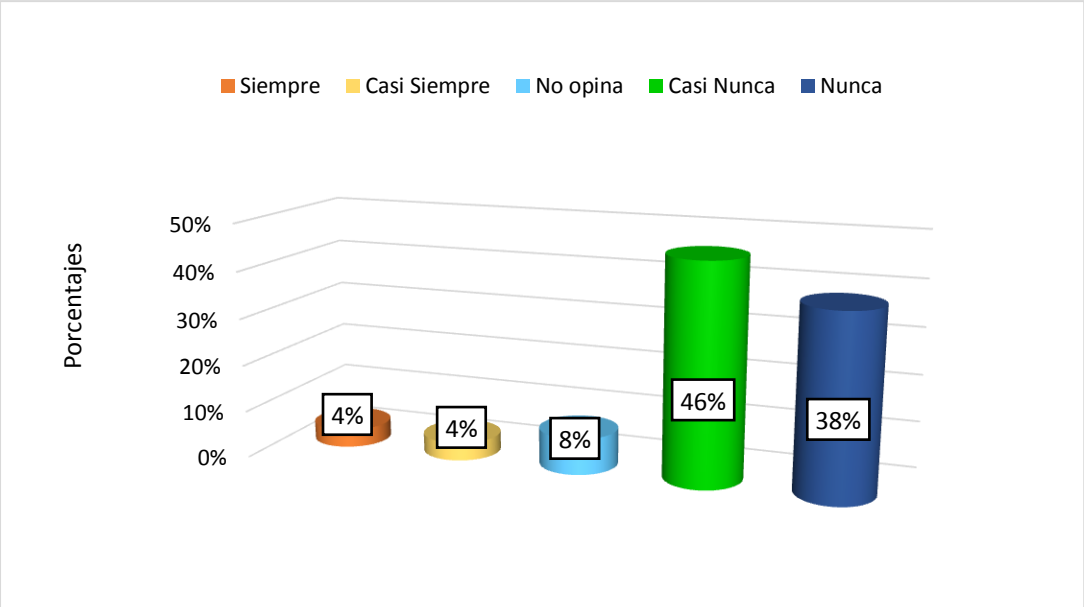

Figura 8. Presentación de los resultados de la octava pregunta. Fuente: Autoría propia.

Interpretación.

Del total de encuestados el 46% considera que casi nunca y el 38% que nunca los supervisores tienen la capacidad de coordinar y guiar al personal a su cargo para el logro de los objetivos. Por el contrario el 4% afirma que siempre y casi siempre tienen esa capacidad; y un 8% no expresa su opinión.

Pregunta 9.

¿Existe dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2 un proceso de formación y capacitación adaptado para cada tipo de servicio que se brinda?

Tabla 13
Resultados de los procesos de formación y capacitación en la UGEL *2*

Ítems	Cantidad	%
Siempre	1	4%
Casi siempre	2	12%
No opina	2	8%
Casi nunca	5	31%
Nunca	12	46%
Total	22	100%

Nota: Aplicados a la muestra de la investigación. Fuente: Autoría propia.

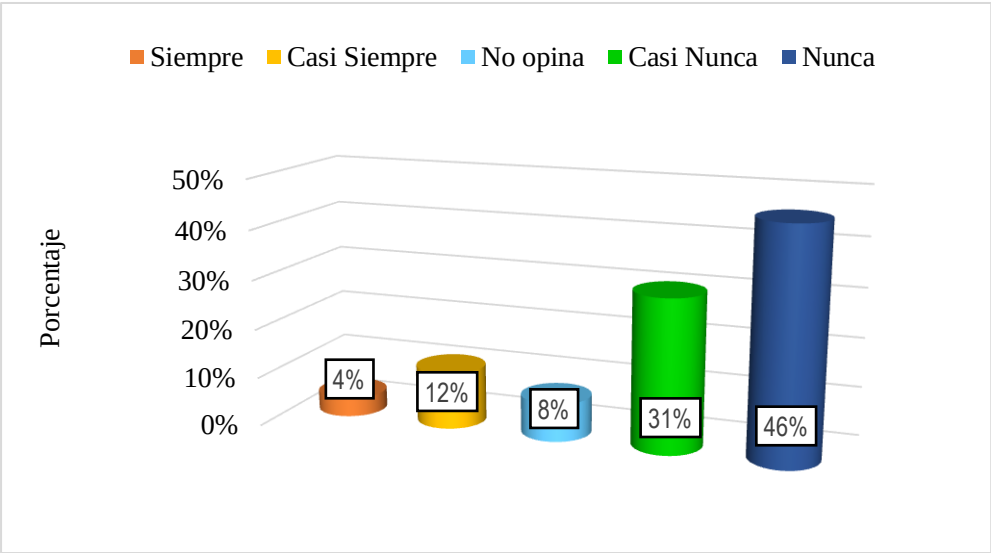

Figura 9. Presentación de los resultados de la novena pregunta. Fuente: Autoría propia.

Interpretación.

Del total de encuestados el 46% considera que nunca y el 31% que casi nunca existe dentro de la organización un proceso de formación y capacitación adaptado para cada tipo de servicio que brindan. Por el contrario el 4% considera que siempre y el 12% que casi siempre existe un proceso de formación y capacitación; y un 8% no expresa su opinión.

Pregunta 10.

¿Considera usted que los supervisores de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2 escuchan y estimulan la participación del personal para el logro de objetivos?

Tabla 14
Resultados de la capacidad de los supervisores en la UGEL 2

Ítems	Cantidad	%
Siempre	1	7%
Casi siempre	2	15%
No opina	1	4%
Casi nunca	6	26%
Nunca	12	48%
Total	22	100%

Nota: Aplicados a la muestra de la investigación. Fuente: Autoría propia.

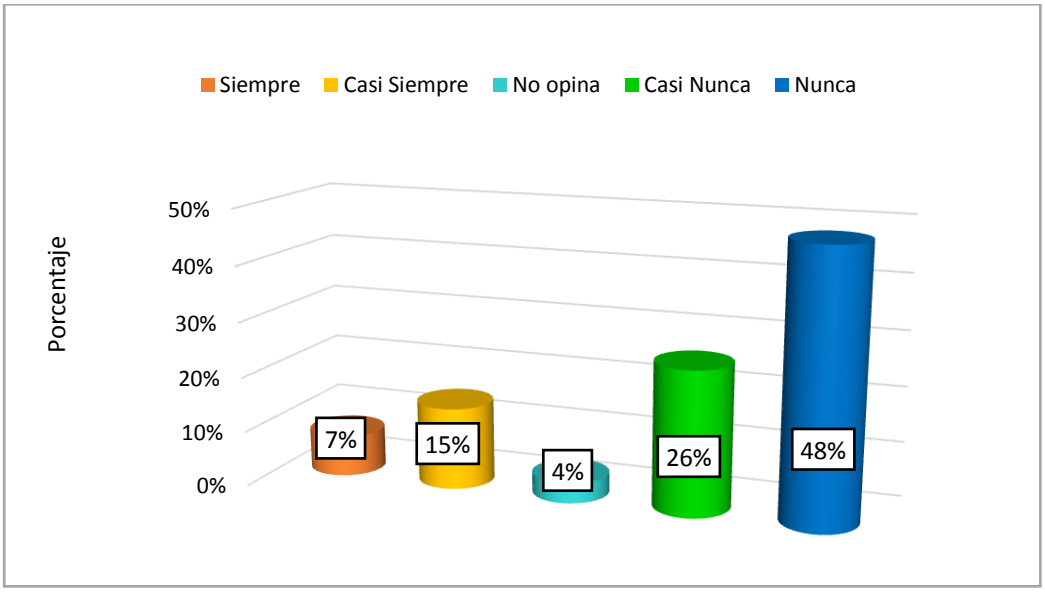

Figura 10. Presentación de los resultados de la décima pregunta. Fuente: Autoría propia.

Interpretación.

Del total de encuestado el 48% afirma que nunca y el 26% que casi nunca el supervisor escucha y alienta la participación de los trabajadores para el logro de objetivos. Un 7% afirma que siempre y el 15% que casi siempre lo hace y un 4% no expresa su opinión.

5.2 Discusión de resultados

5.2.1 La calidad del servicio.

Diversos investigadores entre los que podemos mencionar a Zeithaml, Parasuraman y otros desenvolvieron un prototipo ideal que asocia las deficiencias internas existentes en una determinada organización y cuyo resultado puede ser percibido entre el público objetivo al cual se dirige el servicio. Este modelo sirve como marco general para la comprensión, medición y mejora de la calidad de servicio y que están agrupados en las dimensiones de estudio:

5.2.1.1 Tangibilidad.

Los resultados de la investigación determinaron que no existen condiciones ambientales adecuadas que permita a los trabajadores desarrollar sus funciones en forma eficiente, debido que la UGEL carece de equipamiento tecnológico. El equipamiento actual es deficiente y se requiere elaborar adicionalmente un programa de capacitación para el personal. Las máquinas de oficina y el equipamiento informático carecen de suministros adecuados ya que generalmente los reemplazos de suministros informáticos y material de oficina no se proveen a tiempo y las órdenes de compra no se procesan con la debida anticipación generando incomodidad en los trabajadores. Es notoria la deficiencia

en la comunicación interna entre los responsables de cada área que terminan afectando el clima laboral en la UGEL. Clemente (2014) considera que la magnitud crea la parte física de los servicios como son, los aspectos del personal, los instrumentos y grupos utilizados para favorecer al servicio.

5.2.1.2 Confiabilidad.

De la comprobación y observación del producto de la búsqueda podemos afirmar que, en el aspecto de la confiabilidad, la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2 dista de ser confiable y en momentos de concurrencia simultánea generan esperas innecesarias del usuario. Chang (2014) afirma que, en este aspecto, los clientes aguardan sorprender lo cual buscan o que alguno conteste a sus cuestiones. Además, esperan que, si se les ha prometido algo, esto se cumpla. En ese orden de ideas.

Droguett (2012) con claridad afirma que la confiabilidad es: La capacidad da al servicio pretendiente de manera segura y rigurosa. Hablamos de una compañía que cumple sus propuestas (sobre abasto del trabajo, solución de inconvenientes y fijación de precios). Los consumidores prefieren a las organizaciones que cumplen sus propuestas, en especial sus propuestas sobre los rendimientos del servicio y los atributos centrales del servicio.

Asimismo, para Vergara (2017) la confiabilidad es: La destreza para realizar la promesa de servicio precisa y confiablemente; la productividad del servicio es una posibilidad del comprador e involucra que el servicio debería ser cumplido a tiempo, en la misma forma y sin errores.

5.2.1.3 Capacidad de respuesta.

En este aspecto podemos indicar que los trabajadores consideran que no se sienten representados por los supervisores, no se ha implementado un plan de formación y

capacitación dirigido a todo el personal. No existe un adecuado uso de los canales internos de comunicación. Para tal efecto Clemente (2014) sostiene que: El empleado en cierta forma tenga cierta independencia en la realización de sus tareas y no todo está en el parámetro o monotonizado y es más, a todos se les debería de tener en cuenta como parte para ciertas tomas de elecciones para una buena administración toda vez que ellos son los agentes de la optimización en la UGEL

Conclusiones

Primera.

Existen deficiencias en la comunicación interna entre los responsables de cada área en la planificación para la adquisición de suministros para las oficinas de la UGEL, así como también del desarrollo y ejecución de un programa de capacitación entre los trabajadores.

Segunda.

Los resultados estudiados revelan deficiencias en los procedimientos de atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2. El uso de protocolos de servicio obsoletos involucra la percepción del cliente a los equipos de trabajo que son percibidos como poco competentes, ineficientes e incapaces de resolver los retos presentados en el servicio al asegurado cesante afectando la confiabilidad.

Tercera.

La falta de aplicación del MOF de la organización aunado a la falta de conocimientos genera una secuencia de errores que dan como resultado las deficiencias en el desarrollo del liderazgo organizacional entendido como el conjunto de habilidades que aplicadas en un determinado contexto es utilizado para influir sobre la forma de razonar o de elaborar de otras personas. El liderazgo no es plano, y en el entorno en que se desarrolla la investigación determina una peculiar transformación y tiene, por tanto, una función específica dentro de la organización.

Recomendaciones

Se recomienda la aplicación de directivas que permita cubrir las deficiencias observadas en la logística interna, mediante la implementación de un eficiente plan de abastecimientos que inicie con la elaboración de los cuadros de necesidades de manera ordenada y planificada, que serán incorporados al plan anual de contrataciones (PAC) de la UGEL. Este plan anual es difundido en el portal del Sistema Electrónico de Adquisiciones de Contrataciones del Estado (SEACE), donde el responsable de supervisar y de su seguimiento o monitoreo es el titular de la entidad o el responsable que asume dicha responsabilidad.

El plan de necesidades debe incorporar además la implementación de seminarios de capacitación al personal dictados por consultores externos. A nivel interno se deberá elaborar un plan de capacitación que involucre a los jefes y responsables de las áreas con la finalidad de ejercer un liderazgo positivo y la cohesión interna de los grupos de trabajo para alinear los objetivos personales con los objetivos de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2.

Se sugiere además el empoderamiento del personal que tiene contacto con los usuarios de la UGEL, la implementación de canales de comunicación interna eficientes que permitan a los trabajadores expresar sus ideas y sugerencias para el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Referencias

Álvarez, D. (2003). *Fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades estatales y universidades privadas de Lima Metropolitana*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Recuperado de cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/560

Andrade, A. (2003). *Desarrollo de capacidades en gestión educativa*. Perú: Ministerio de Educación – DINFOCAD

Arnedo, B. y Castillo, M. (2009) *Satisfacción laboral de los empleados del instituto de previsión social del personal docente y de investigación de la Universidad de Oriente (IPSPUDO). Cumaná, Estado Sucre, año 2008.* (Tesis de Licenciatura). Universidad de Oriente. Venezuela. Recuperado de: http://ri.bib.udo.edu.ve/ bitstream/123456789/216/1/TESIS%20BAyMAC.pdf

Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación.* (3ª ed.). México: Pearson.

Cano, E. (1998). *Evaluacion de la calidad educativa*. España: La Murralla

Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica.* Lima: San Marcos.

Chamorro, S. (2016). *Las 10 claves para mejorar la atención al cliente de tu empresa*. Recuperado de https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/10-claves-para-mejorar-atencion-cliente-tu-empresa

Chang, J. (2014). *Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado de http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf

Clemente, S. (2014). *Relación del desempeño laboral del personal administrativo con la satisfacción de los usuarios de la UGEL – Castrovirreyna.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional del Centro del Perú. Junín. Recuperado de http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4072?show=full

Droguett, F. (2012). *Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes.* (Tesis de Licenciatura). Universidad de Chile. Chile. Recuperado de http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/108111

Duarte, C. (2013). *Las cuatro características para generar confianza en el equipo de trabajo*. Recuperado de: https://mba.americaeconomia.com/articulos /notas/las-cuatro-caracteristicas-para-generar-confianza-en-el-equipo-de-trabajo

Escat, M. (14 de Febrero del 2004). *Ergonomía*. Recuperado de https://www.gestiopolis.com/ergonomia/

Escobar, L. Villa, E. y Yañez, S. (2003). *Confiabilidad: historia, estado del arte y desafíos futuros*. Revista DYNA, Año 70, Nro. 140, pp. 5-21. Medellín, Noviembre de 2003. ISSN 0012-7353. Recuperado de http://www.redalyc.org/pdf/496/49614003.pdf

Gallegos, A. (2018). *Gestión educativa y calidad del trabajo y de los servicios en la unidad de gestión educativa local Arequipa Norte – Ugel Arequipa Norte 2015.* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. Recuperado de http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7129

Gatty, J. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa Pública de Gestión Privada Coronel José Joaquín Inclán, 2016.* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3883

Grönroos, C. (1999). *A Service Oriented Approach to Marketing of Services.* European Journal of Marketing, 12(8), 588-601.

Hayes, B. (1999). *Cómo medir la satisfacción del cliente: desarrollo y utilización de cuestionarios.* (2ª ed.) Madrid España: Gestión 2000

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) *Metodología de la Investigación*. (5ª ed.). México: Editorial McGraw Hill.

Hersey, P. y Blanchard, K. (1982). *The One Minute Manager*, Berkely Books, Nueva York. Recuperado de https://www.midmich.edu/application/files/7514/7759/5455/The-One-Minute-Manager.pdf

Münch, L. (2011). *Liderazgo y Dirección, El Liderazgo del siglo XXI*. México: Trillas.

Paucar, Y. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01- San Juan de Miraflores.* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Recuperado de http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/725

Real Academia Española RAE (2020) *Diccionario de la legua española*. Recuperado de https://www.rae.es/

Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseño de la investigación científica.* (2ª ed.). Lima: Editorial Visión Universitaria.

Serrano, A. (2016). *Consultoría sobre la calidad y eficiencia que los estudiantes de pregrado perciben de los servicios administrativos y académicos suministrados por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador* (Tesis de Licenciatura). Universidad de El Salvador. Recuperado de http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/9614/

Suárez, R. (2015). *El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: Centro de idiomas de la Universidad Nacional del Callao periodo 2011 - 2012.* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/

Sueiro, G. (2015). ¿Qué es la confiabilidad? Recuperado de: https://avdiaz.files.wordpress.com/2012/06/calidad-y-confiabialidad.pdf

Turmino, M. y Poitevin, E. (2013). *Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio.* REICE: Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación 2014, 12 (2) Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55130462004

Vergara, A. (2017) *Propuesta de mejora en el proceso de atención al cliente en una agencia bancaria.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas – UPC. Recuperado de http://hdl.handle.net/10757/621717

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

Apéndices

Apéndice A: Matriz de consistencia.

Apéndice B: Operacionalización de la variable.

Apéndice C: Cuestionario.

Apéndice D: Formato juicio de expertos

Apéndice A: Matriz de consistencia

Título: Calidad del servicio en los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2, San Martín de Porres, Lima. Periodo 2018.

Autor: Bachiller Gerald Gianni López Capcha

Problema	Objetivos	Variable	Metodología
Problema General ¿Cuáles son las características de la calidad del servicio en los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2, San Martín de Porres, Lima, Periodo 2018? **Problemas específicos** ¿Cuáles son las características de la tangibilidad en los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2, San Martín de Porres, Lima, Periodo 2018? Cuáles son las características de la	**Objetivo General** Identificar las características de la calidad del servicio en los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2, San Martín de Porres, Lima, Periodo 2018. **Objetivos Específicos** Analizar las características de la tangibilidad en los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2, San Martín de Porres, Lima, Periodo 2018. Describir son las características de la	**Variable** Calidad del servicio **Dimensiones** Tangibilidad Confiabilidad Capacidad de respuesta	**Enfoque de investigación** Cuantitativo **Tipo de investigación** Descriptivo **Diseño de investigación** No experimental **Método** Hipotético deductivo **Técnicas de recolección de**

confiabilidad en los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2, San Martín de Porres, Lima, Periodo 2018? Cuáles son las características de la capacidad de respuesta en los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL-2, San Martín de Porres, Lima, Periodo 2018?	confiabilidad en los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2, San Martín de Porres, Lima, Periodo 2018. Señalar son las características de la capacidad de respuesta en los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL-2, San Martín de Porres, Lima, Periodo 2018.		**información** La encuesta **Instrumento** **C**uestionario **Población y muestra** Constituida por el total de trabajadores de la UGEL 2, San Martín de Porres: 22 personas.

Apéndice B: Operacionalización de la variable

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad del servicio	"La calidad de servicio está constituida por todos los atributos o propiedades que lo conforman y que le otorgan valor debido a sus características de intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad". (Zeithaml & Parasuraman, 2004, p. 16).	La variable calidad del servicio se medirá mediante la aplicación de un cuestionario con una escala ordinal de cinco opciones con el uso de la escala de Likert.	Tangibilidad	Factores ambientales Condiciones de trabajo Productividad Ergonomía	Escala de Likert Ordinal Valoración: 1= Siempre 2 = Casi Siempre 3 = No opina 4 = Casi Nunca 5 = Nunca
			Confiabilidad	Confianza Capacidad en los equipos de trabajo Competencia de los equipos de trabajo	
			Capacidad de respuesta	Liderazgo Capacidades Comportamientos	

Apéndice C. Cuestionario

Hoja N°……

La encuesta está enfocada en identificar las características de la calidad del servicio en los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2, San Martín de Porres, Lima,

Valoración: 1= Siempre 2 = Casi Siempre 3 = No opina 4 = Casi Nunca 5 = Nunca

N°	Cuestionario	1	2	3	4	5
1.	"¿Considera usted que la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2 tiene cuenta con las condiciones ambientales adecuadas para desarrollar las labores asignadas?					
2.	¿Considera usted que la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2 cuenta con la tecnología adecuada que facilite el desarrollo de sus funciones?					
3.	¿Considera que la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2 les brinda equipamientos necesarios para una buena atención a los usuarios?					
4.	¿Considera usted que el espacio físico en la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2 es adecuado para desarrollar las actividades asignadas?					
5.	¿Considera usted confiable el servicio ofrecido en la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2?					
6.	¿Considera usted que la capacidad de los equipos de trabajo en la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2 merece la confianza de su parte?					
7.	¿Considera usted que los equipos de trabajo en la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2 son competentes para el servicio de atención al usuario?					
8.	¿Considera usted que los supervisores en la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2 tienen las capacidad de coordinar y guiar al personal a su cargo para el logro los objetivos?					
9.	¿Existe dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2 un proceso de formación y capacitación adaptado para cada tipo de servicio que se brinda?					
10.	¿Considera usted que los supervisores de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2 escuchan y estimulan la participación del personal para el logro de objetivos?".					

Apéndice D:

Instrumento de opinión de expertos

I. Datos generales

Nombres Apellidos del experto informante	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del instrumento
Mtro. Quintter Larry Salas Pittman	Cuestionario	Gerald Gianni López Capcha
Cargo o Institución donde labora: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Facultad de Ciencias Empresariales. FACE		
Título: Calidad del servicio en los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2, San Martín de Porres. Lima, periodo 2018.		

II. Aspectos de validez del instrumento de medición

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100			
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.														x						
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables														x						
3. Actualidad	Está acorde a la realidad de la calidad del servicio													x							
4. Organización	Existe una organización lógica de los indicadores														x						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad														x						
6. Intencionalidad	Adecuada para valorar la variable de estudio													x							
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos														x						
8. Coherencia	Variable, dimensiones e indicadores														x						
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio													x							

III. Opinión de aplicabilidad: Es aplicable.

IV. Promedio de valoración: 68.33%

Rimac, 20/11/2020	08386484	
Lugar y fecha	DNI Nº	Firma del experto informante

I. Datos generales

Nombres Apellidos del experto informante	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del instrumento
Dr. Tito Doroteo Acosta Castro	Cuestionario	Gerald Gianni López Capcha
Cargo o Institución donde labora: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Facultad de Ciencias Empresariales. FACE		
Título: Calidad del servicio en los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2, San Martín de Porres. Lima, periodo 2018.		

II. Aspectos de validez del instrumento de medición

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100			
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.													x							
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables													x							
3. Actualidad	Está acorde a la realidad de la calidad del servicio												x								
4. Organización	Existe una organización lógica de los indicadores												x								
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad												x								
6. Intencionalidad	Adecuada para valorar la variable de estudio												x								
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos												x								
8. Coherencia	Variable, dimensiones e indicadores												x								
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio												x								

III. Opinión de aplicabilidad: Es aplicable.

IV. Promedio de valoración: 61.11%

Rimac, 19/11/2021	09607699	
Lugar y fecha	DNI Nº	Firma del experto informante

I. Datos generales

Nombres Apellidos del experto informante	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del instrumento
Dr. Guillermo Muñoz del Pozo	Cuestionario	Gerald Gianni López Capcha
Cargo o Institución donde labora: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Facultad de Ciencias Empresariales. FACE		
Título: Calidad del servicio en los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL- 2, San Martín de Porres. Lima, periodo 2018.		

II. Aspectos de validez del instrumento de medición

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100			
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																x				
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																x				
3. Actualidad	Está acorde a la realidad de la calidad del servicio																x				
4. Organización	Existe una organización lógica de los indicadores																x				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																x				
6. Intencionalidad	Adecuada para valorar la variable de estudio																	x			
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																	x			
8. Coherencia	Variable, dimensiones e indicadores																	x			
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio																x				

III. Opinión de aplicabilidad: Es aplicable.

IV. Promedio de valoración: 81.66%

Rimac, 11/11/2020	07956524	
Lugar y fecha	DNI Nº	Firma del experto informante