

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN  
EDUCATIVA LOCAL DE LAMBAYEQUE 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORA**

**RUBI PAMELA MIMBELA BENITES**

**ASESORA**

**Mgr. CARLA ETHEL GAMARRA FLORES**

**Chiclayo, 2018**

**Dedicatoria**

A mis queridos hijos Valentina y Tato  
por su compañía durante todas mis  
noches de estudio.

## **Agradecimiento**

A dios por permitirme llegar hoy hasta aquí y a mi querida madre por todo su apoyo incondicional.

**Resumen**

La Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Lambayeque, presenta algunos problemas en la gestión de tramites, el personal está ausente, no tienen un trato cordial, la atención es lenta y tienen instalaciones inadecuadas.

Es por ello que este estudio tiene como objetivo general determinar el nivel de la calidad servicio de la UGEL Lambayeque y como objetivos específicos determinar la percepción sobre la calidad de interacción, la calidad del ambiente físico, la calidad de resultados de los usuarios externos.

Para ello se aplicó un cuestionario de 27 ítems a una población de 300 docentes activos de la UGEL de Lambayeque. El enfoque de la presente investigación fue cuantitativo, tipo aplicado y de nivel descriptivo y se utilizó el modelo Jerárquico Multidimensional de Brady y Cronin. Los resultados arrojaron que los docentes perciben la calidad del servicio de la UGEL en un nivel regular, encontrando puntuaciones similares en las 3 dimensiones, la dimensión de calidad de interacción tuvo un promedio de 3.58, la dimensión de calidad del ambiente arroja un promedio de 3.36 y la dimensión de calidad de resultados muestra un promedio de 3.37.

**Palabras clave:** Satisfacción del cliente, Calidad de servicio, Entidades públicas, Modelo Jerárquico Multidimensional de Brady y Cronin.

Clasificaciones JEL: M10

**Abstract**

The Unit of Educational Local Management Lambayeque's (UGEL), he presents some problems in the management of steps, the personnel is absent, they do not have a cordial treatment, the attention is slow and they have inadequate facilities. It is for it that this study takes as a general aim determine the level of the quality service of the UGEL Lambayeque and as specific aims to determine the perception on the quality of interaction, the quality of the physical environment, the quality of results of the external users.

For it there was applied a questionnaire of 27 ítems to a population of 300 active teachers of Lambayeque's UGEL. The approach of the present investigation was quantitative, applied type and of descriptive level and the model Jerárquico Multidimensional de Brady and Cronin used. The results threw that the teachers perceive the quality of the service of the UGEL in a regular level, finding similar punctuations in 3 dimensions, the quality dimension of interaction it had an average of 3.58, the quality dimension of the environment throws an average of 3.36 and the quality dimension of results shows an average of 3.37.

**Keywords:** Customer satisfaction, Quality of service, Public entities, Hierarchical Multidimensional model of Brady and Cronin.

Clasificaciones JEL: M10

## Índice

<b>Dedicatoria.....</b>	<b>2</b>
<b>Agradecimiento .....</b>	<b>3</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>4</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>5</b>
<b>I. Introducción.....</b>	<b>8</b>
<b>II. Marco teórico .....</b>	<b>11</b>
2.1. Antecedentes.....	11
2.2. Bases teórico-científicas .....	13
2.2.1. Calidad de servicio .....	14
2.2.2. Modelos de medición de la calidad .....	15
<b>III. Metodología.....</b>	<b>20</b>
3.1. Tipo y nivel de investigación .....	20
3.2. Diseño de investigación.....	20
3.3. Población, muestra y muestreo .....	20
3.4. Criterios de selección.....	21
3.5. Operacionalización de variables.....	22
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	23
3.7. Procedimientos.....	24
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos .....	24
3.9. Matriz de consistencia.....	25
3.10. Consideraciones éticas .....	26
<b>IV. Resultados y discusión.....</b>	<b>26</b>
4.1. Resultados .....	26
4.1.1. Calidad de interacción .....	27
4.1.2. Calidad del ambiente.....	28
4.1.3. Calidad de resultados.....	29
4.1. Discusión.....	31
<b>V. Conclusiones .....</b>	<b>35</b>
<b>VI. Recomendaciones.....</b>	<b>36</b>
<b>VII. Lista de Referencias .....</b>	<b>37</b>
<b>VIII. Anexos.....</b>	<b>39</b>

### **Índice de tablas**

Tabla 1: Población .....	21
Tabla 2: Operacionalización de variables .....	22
Tabla 3: Prueba de KMO y Bartlett .....	41
Tabla 4: Varianza Total Explicada .....	42

### **Índice de figuras**

Figura 1. Conceptualización multinivel de la calidad de servicio de Brady y Cronin (2001).....	16
Figura 2. Modelo jerarquico de Brady y Cronin (2001).....	17
Figura 3. Calidad de servicio en la UGEL de Lambayeque .....	26
Figura 4. Resultados de las encuestas de las 3 dimensiones del modelo multidimensional de Brady y Cronin .....	27
Figura 5. Dimensión de la calidad de interacción de la UGEL Lambayeque .....	28
Figura 6. Dimensión de la calidad del ambiente de la UGEL Lambayeque .....	28
Figura 7. Dimensión de la calidad del ambiente de la UGEL Lambayeque.....	29
Figura 8. Dimensión de la calidad de resultados de la UGEL Lambayeque .....	30
Figura 9. Gráfica agrupada por variable de calidad y variable demográfica .....	30
Figura 10. Gráfica agrupada por variable de calidad y variable demográfica .....	31

## **I. Introducción**

El concepto de calidad de los servicios públicos y administración al servicio del ciudadano comenzó a presentarse en la legislación y en los discursos políticos de las autoridades de la mayoría de los países a finales de los años 85.

Es así como la calidad y la modernización de la administración se convierten en objetivos incuestionables en la administración pública (Departamento de formación y calidad, 2011).

La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional, una obligación por parte del Estado y es el derecho reconocido del ciudadano de recibir un servicio de calidad e igualitario. (Carsemeiro, 2013). Sin embargo, a pesar de los esfuerzos de la administración pública por enfocarse en los problemas e intereses del ciudadano, por ser más receptiva, ágil, económica, moderna, e innovadora, la calidad de los servicios en entidades públicas ha sido muy criticada, los ciudadanos reiteradamente expresan en las encuestas sobre calidad que las burocracias públicas son lentas, ineficaces y poco transparentes. (Gonzales, 2009).

En el Perú los aspectos más importantes que valoran los ciudadanos respecto a la calidad de servicio son la información que brinda la entidad para realizar un trámite, las condiciones en las que se resuelve el mismo y el tiempo que demoran en atenderlos. (Ciudadanos al Día, 2016). De igual manera el RakingCAD (2013), afirma que el nivel de satisfacción general de la calidad de servicio es de un 40%, manteniéndose estable desde el año 2008 hasta el año 2010, el 76% considera que el trato en la entidad no es igualitariamente, el 70% de los ciudadanos está insatisfecho con el tiempo de espera en las colas, solo el 37% evalúa como útil la información recibida de los servidores públicos y el 71% esta insatisfecha con el nivel de información respecto a la gestión de la entidad.

En la región Lambayeque se localiza la Unidad de Gestión Educativa (UGEL), es una instancia de ejecución descentralizada del gobierno regional de Lambayeque con más de 13 años de creación, la cual tiene por finalidad fortalecer

las capacidades de gestión pedagógica y administrativa de las instituciones educativas de su ámbito.

La UGEL de Lambayeque cuenta con 5 áreas centrales las cuales son Dirección, Administración, Gestión institucional, Gestión pedagógica y Asesoría jurídica, a su vez estas áreas están divididas en más de 19 oficinas, orientadas principalmente a la atención del usuario externo, es decir la atención de las necesidades de los docentes de los colegios públicos contratados y nombrados del departamento de Lambayeque, los cuales frecuentan estas oficinas por motivos de gestión de trámites personales y/o trámites de la misma institución donde laboran.

De acuerdo con los docentes que trabajan para la UGEL de Lambayeque, la entidad presenta algunos problemas en cuanto a la calidad del servicio proporcionado. Ellos consideran que no se satisface sus demandas, no tienen un trato cordial, la atención es lenta, no se respeta el turno de atención, existe un desconocimiento de los procedimientos derivando el trámite de una oficina a otra, evadiendo así la responsabilidad de dicho documento, el personal a cargo está ausente y los demás trabajadores no están capacitados.

La UGEL utiliza Sistemas Como el SISGEDO 3.0 y El Siga v 2.0 en todas sus oficinas, que muchas veces se saturan de documentos en cada oficina, provocando una demora en la atención a los docentes. Esto se puede corroborar por la observación, artículos periodísticos, noticias de radio y demandas propuestas por los docentes, quejas en medios de comunicación.

Por las siguientes razones se planteó la siguiente pregunta ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio de la UGEL Lambayeque?

Esta investigación tiene como objetivo general determinar cuál es el nivel de la calidad servicio de la UGEL Lambayeque y como objetivos específicos determinar la calidad de interacción entre los usuarios externos y los trabajadores de la UGEL Lambayeque, encontrar la percepción que tienen los usuarios externos de la UGEL Lambayeque respecto al ambiente físico, determinar la

percepción que tienen los usuarios externos respecto a la calidad de resultados de la UGEL Lambayeque.

La presente investigación tiene dos aportes importantes, contribuirá como herramienta de consulta para futuras investigaciones de estudiantes, debido a que las fuentes de información respecto a la calidad de servicio en entidades públicas lambayecanas aún son limitadas, también tiene un aporte para la misma entidad para que pueda conocer la percepción y el grado de satisfacción respecto a la calidad de servicio que tienen los usuarios sobre la UGEL Lambayeque, identificando sus puntos débiles y así reforzar estos aspectos para que pueda aumentar su nivel de calidad de servicio, beneficiando principalmente a los docentes que laboran para la UGEL Lambayeque, los cuales podrán recibir un servicio óptimo y una buena experiencia.

La presente investigación está dividida por 6 capítulos, el primer capítulo aborda la situación problemática de la entidad pública, la pregunta de la tesis, la justificación, el objetivo general y los objetivos específicos. En el segundo capítulo se puede encontrar los antecedentes y las bases teórico-científicos, en el tercer capítulo se detalla la metodología que se usó, en el cuarto capítulo se presentan los resultados, se realizó la interpretación y el análisis de los datos para poder confirmar la hipótesis. Finalmente, el quinto capítulo se considera las conclusiones donde se señala que la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lambayeque es regular.

## **II. Marco teórico**

### **2.1. Antecedentes**

Niño, Perales y Chavesta (2012), argumentan en su investigación sobre la calidad de servicio, que los usuarios externos de las entidades públicas del sector salud presentan un alto nivel de insatisfacción. La dimensión con mayor porcentaje de insatisfacción es la de confiabilidad, el usuario considera que el servidor público no tiene la habilidad y cuidado para brindar el servicio que se ofreció y estipuló, los tiempos de espera son largos, no existe predisposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios, además el hospital presenta instalaciones físicas inadecuadas, poco equipamiento y el personal no tiene disponibilidad para ponerse en el lado del otro, es decir primero pensar en el paciente y atender según características y situaciones particulares.

Por el contrario Redhead (2015), sustenta en su investigación que el nivel de calidad y la satisfacción del usuario en entidades públicas del sector salud es regular y que todos los factores son importantes, pero aun obteniendo un resultado regular en la dimensión de tangibilidad, existe una disconformidad respecto a problemas en las instalaciones físicas debido a la escases de número de asientos para la espera de las consultas y la calidad de atención del personal administrativo y de archivos por la demora en la búsqueda de historias clínicas, aumentando el tiempo de espera para la atención.

Así mismo Gárfias (2017), menciona que, para lograr una mayor calidad en las entidades públicas, estas deben mejorar su software, hardware y el talento humano y que el concepto de la calidad de servicio está vinculado a la satisfacción de las necesidades y exigencias del cliente. Entre las exigencias más valoradas para los usuarios están los elementos tangibles, la apariencia de las instalaciones de la organización, la presentación del personal e inclusive los equipos utilizados determinan el nivel de calidad de la organización.

De igual manera Santibáñez (2015), en su investigación sobre calidad de servicio en entidades públicas del sector salud, argumenta que el 62,7% considera que la calidad de servicio es buena, presentando solo debilidades en la dimensión de aspectos tangibles y la dimensión de la capacidad de respuesta, existiendo una disconformidad con la infraestructura y los recursos materiales de la institución como las instalaciones, equipos, materiales de comunicación, limpieza y comodidad.

Según Loli, Vergara y Cuba (2013), menciona que la calidad de servicio depende de la capacidad de respuesta de la organización, de cómo esta se adapta a las demandas del mercado, si se cumple las expectativas del usuario y el servicio cumple con las características prometidas. También considera que son factores importantes, la actitud favorable o desfavorable del personal respecto a la atención y la capacidad de ellos para desenvolverse para producir un efecto favorable en el usuario. Del mismo modo considera que la calidad de servicio no solo depende con el quehacer de la organización, si no que depende, de la apreciación del cliente, él es quien juzga y atribuye a una organización sobre la calidad.

Del mismo modo Inca (2015), sustenta en su investigación, que la capacidad de respuesta del trabajador debe de ser de forma idónea, rápida, ágil, eficaz y oportuna, para que cada entidad pueda responder a las necesidades de los usuarios externos, ellas deben contar con los elementos necesarios para el buen desempeño del trabajador, esto da referencia a los equipos, sistemas, materiales y principalmente al talento humano.

También menciona que un aspecto para brindar un servicio de calidad es la cortesía, la cual puede ser definida como el trato amable, amistoso, respetuoso y solidario hacia los usuarios, generando confianza en servicio brindado y logrando la satisfacción de usuario.

## **2.2.Bases teórico-científicas**

El concepto de calidad tomó importancia en las empresas en los años 50, con el esfuerzo de Japón por reconstruirse después de la segunda guerra mundial. Japón empleó una producción en masa, cuyo resultado fueron productos de segunda fila o como se llamaron en esa época "productos de pésima calidad". Con el paso del tiempo la situación mejoró, ellos se enfocaron en aumentar la calidad para disminuir los costos; los directivos de sus empresas se enfocaron en crear productos de mejor calidad logrando posicionarse en el mercado, ganándose un nombre y un reconocimiento.

A fines de los años 70 y 80 los productos japoneses se impusieron el mercado latinoamericano, imponiendo no solo la libre competencia y la globalización si no también la calidad.

En los años 90 las empresas en el Perú se ven obligadas a hacer productos de calidad debido a la fuerte presión del mercado, el cuál ofrecía productos de calidad a un bajo precio.

En la actualidad muchas empresas son conscientes de que ofrecer un servicio de calidad proporciona una poderosa ventaja competitiva (Kotler,1991), es por eso por lo que las empresas se enfocan en mejorar la calidad de su servicio, pero la misma lógica de competencia de mercado no sucede con la administración pública, debido a que en muchas ocasiones el ciudadano no puede elegir dentro de un abanico de entidades y se tiene que conformar con el servicio que esta les proporciona.

Sim embargo, la calidad de servicio en entidades públicas en un derecho y a pesar de no tener capacidad de selección el estado está obligado a brindar un buen servicio, el cual está regulado por disposiciones reglamentarias con el fin de satisfacer de manera continua, uniforme y regular las necesidades de carácter colectivo (Gonzáles, 2009).

### 2.2.1. Calidad de servicio

“La calidad de servicio es tanto la realidad con la percepción, la química de lo que realmente tiene lugar en el encuentro del servicio y como el cliente percibe lo que ocurre basándose en sus expectativas de servicio” (Berry, Bennet y Brown, 2010). Esta concepción se basa en que los deseos de los clientes dan forma a las percepciones de la calidad de servicio de una institución.

Mientras que, Larrea (1991) propone que la calidad de servicio es la percepción que tiene el cliente del desempeño percibido y compararlo con sus expectativas, relacionados con el conjunto de elementos, secundarios, cualitativos y cuantitativos, de un servicio.

Por otro lado, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) definen a la calidad de servicio como la satisfacción de las necesidades del cliente (mantener la promesa de servicio) y la satisfacción de sus deseos. En su estudio realizado a sus clientes de banca al detalle, de tarjetas de créditos bancarias, de llamadas de larga distancia y reparación de productos llegaron a la conclusión que el factor más importante para medir la calidad es la dimensión de fiabilidad. Al igual que Rosander (1992), ellos plantean que el “factor humano” es el centro de brindar un servicio de calidad, también esta concepción es apoyada por Gerson y Albrecht.

Por el contrario, Babakus y Boller (1992) dicen que los resultados de dimensionalidad de la calidad del servicio pueden depender del tipo de servicios que se estudia.

Según el Departamento de formación y calidad (2011), la Calidad para la Administración Pública es la capacidad de una entidad pública para prestar servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los ciudadanos, al menor coste posible.

De la misma manera Cansermeiro (2013) define a la calidad de los servicios públicos como el nivel adecuado y acorde que debe brindar un servicio, cumpliendo con las necesidades y expectativas del usuario al que se le presta dicho servicio.

### **2.2.2. Modelos de medición de la calidad**

Medir la calidad de servicio es motivo de estudio hasta la actualidad, debido a que la calidad está determinada por el cliente y varía de acuerdo a su percepción e inclusive expectativas, es por estos motivos que si se revisa la literatura existen diversas perspectivas de los autores, sin embargo, se han propuestos modelos de medición de la calidad con base científica para poder medirla, los más reconocido es el SERVQUAL y SERVPERF.

Parasuraman, Zeithaml y Berry son considerados los mayores exponentes de la calidad de servicio, ellos proponen como modelo de medición de la calidad de servicio, la escala SERVQUAL en el año 1988, basada en la diferencia entre percepciones y expectativas. Esta escala está compuesta con cinco dimensiones de un servicio: Tangibilidad, Fiabilidad, Responsabilidad, Aseguramiento y Empatía

En el año 1992 Cronin y Taylor proponen una mejora del modelo SERVPERF. Ellos argumentan que la calidad de servicio es una actitud del consumidor que se forma a partir de la percepción que se ha generado tras el consumo y que en la medición de esta solo se debe considerar las percepciones del servicio de los clientes, excluyendo las expectativas para la medición.

#### **2.2.2.1. Modelo Jerárquico Multidimensional**

Este modelo fue elaborado por Brady y Cronin en el año 2000 y fue publicado en el año 2001, es un modelo cualitativo y se basa en los estudios de Zeithaml et al., Grönroos y Dabholkar, Thorpe y Rentz. Estos autores definen que la calidad consta de 3 niveles, el primer nivel está conformado por las percepciones globales de la calidad de servicio que tienen los clientes,

el segundo nivel se encuentran las dimensiones primarias y por último el tercer nivel se encuentran los subdimensiones, como lo podemos observar en la Figura N°1.

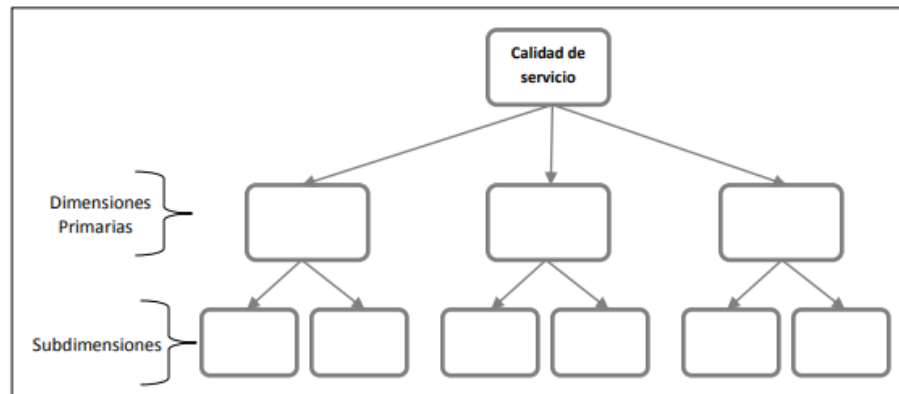
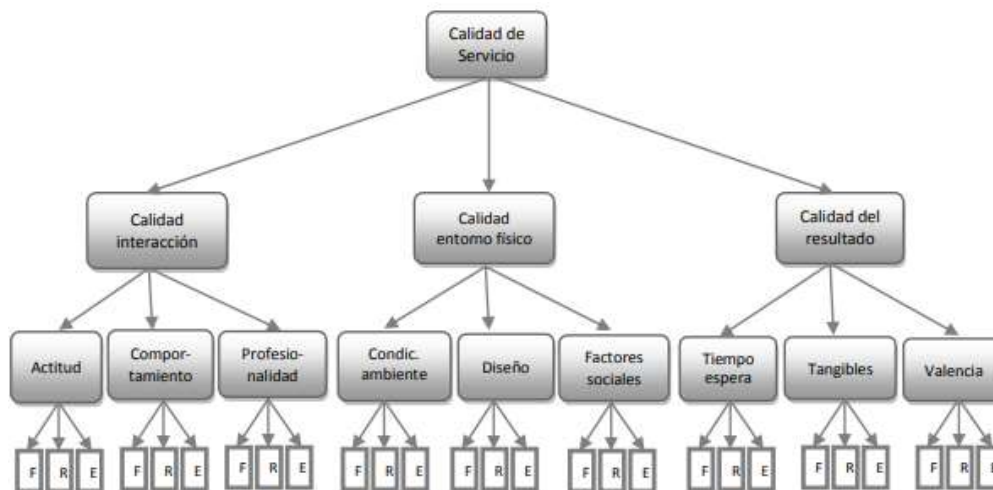


Figura 1. Conceptualización multinivel de la calidad de servicio de Brady y Cronin (2001)

Brady y Cronin (2001) argumenta en su investigación que la percepción que tienen los clientes respecto a la calidad se forma en tres dimensiones, la calidad de interacción entre el cliente y el empleado, el entorno donde se realiza el servicio y el resultado de servicio. A su vez sostienen que las percepciones de los clientes en cuanto al servicio se deben estudiar desde diferentes niveles, así la complejidad de las percepciones será más clara y entendible.

Para validar este modelo Brady y Cronin realizaron diferentes estudios en industrias de diferentes sectores, para identificar los subdimensiones que influyen en la calidad de servicio, determinando que la calidad de servicio que cada dimensión cuenta con 3 subdimensiones, haciendo un total de 9 subdimensiones como lo podemos observar en la Figura N°2, concluyendo que la percepción global de la calidad de servicio es la combinación de las evaluaciones en los diferentes niveles.



F:fiabilidad, R= capacidad de respuesta, E=Empatía

Figura 2. Modelo jerárquico de Brady y Cronin (2001)

### Dimensiones propuestas por Brady y Cronin (2001):

#### Calidad de la interacción:

Dado que los servicios son inherentemente intangible y caracterizado por inseparabilidad, las interacciones interpersonales que tienen lugar durante la prestación de servicios a menudo tienen el mayor efecto sobre la percepción de calidad de servicio. Estas interacciones se han identificado como la interfaz empleado-cliente y el elemento clave en un intercambio de servicios. Su importancia se refleja en que la calidad del servicio es más el resultado de los procesos que los resultados.

Ejemplificación:

“El personal era amable (actitud), conocedor (experiencia), y fue recibido tan pronto como entré en la puerta (comportamiento).

En la administración pública esta dimensión trata de la interacción entre el usuario-servidor público, siendo una de las características más considerables y la que tiene mayor efecto en la percepción de la calidad del ciudadano.

Los factores que constituyen esta dimensión son: actitud, experiencia y comportamiento.

Según la secretaria de Gestión Pública (2018), el aspecto que más influye en la satisfacción del ciudadano, al realizar un trámite es la atención que recibe, su amabilidad, el saludo (actitud), la intención que tiene el servidor público de ayudarlo y brindarle información (comportamiento). A si mismo nos dice ellos valoran que la atención sea rápida por lo que muchas veces al acudir a una entidad pública no encuentran al personal a cargo o el personal es nuevo y no tiene la experiencia suficiente para atenderlos y solucionar su problema (Experiencia).

### **Calidad del entorno:**

Una de las características de los servicios es que son intangibles es decir no se pueden medir, guardar, inventariar, a menudo se requiere el usuario esté presente durante el proceso. El ambiente físico tiene influencia significativa en la percepción global sobre la calidad de servicio porque es donde se desarrolla el servicio, un buen ambiente propicia a un buen servicio.

Bitner (1992) enfatiza que el ambiente físico tiene un gran impacto en cualquier tipo de servicio, el ambiente en que se desarrolla el servicio combinado con la interacción usuario-servidor público definen la percepción que se tiene sobre la calidad de atención en el usuario.

En el manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública (2015), uno de los estándares a considerar fue la infraestructura mobiliario y equipamiento, en toda institución ya sea pública o privada las condiciones del espacio físico para la atención a la ciudadanía deben ser adecuadas en infraestructura, mobiliario, ventilación, limpieza e iluminación, la infraestructura básica debe facilitar el uso y acceso a las mujeres embarazadas, niños, adultos mayores y con discapacidad. La secretaria de Gestión Pública (2018) asegura que el ciudadano demora una hora y cuarenta y cinco minutos en realizar un trámite, una de las causas del retraso es la incorrecta señalética,

es por eso por lo que el ciudadano se desorienta y tiene que preguntar de oficina en oficina.

### **Calidad del resultado:**

También llamada calidad técnica para otros autores se refiere a la percepción final del cliente, es decir lo que el cliente se queda cuando se termina el servicio.

### **Tiempo de espera**

Ciudadanos al día (2013) y La secretaria de gestión pública (2018) coinciden que el tiempo de espera en que un usuario pueda hacer atendido es de 45 minutos hasta 15.2 horas. En una entrevista el usuario comenta que su expectativa inicial era que demorarían en atenderlo en unos 15 minutos, pero tuvo un tiempo de espera de 30 a 45 minutos, y que el resultado final no fue la solución de su problema, sino que le dijeron que no lo podían atender, el usuario ante este tipo de situaciones se siente frustrado, molesto.

### **Tangible**

Esta subdimensión considera la percepción final del usuario, la imagen que se lleva de la entidad, la satisfacción que tiene de ella y los comentarios que emite después de realizar su operación, esta dimensión se puede reflejar en el porcentaje de quejas, recepciones de tema de discriminación, denuncias entabladas a las entidades.

### **Valencia**

La valencia captura atributos que controlan si los usuarios creen que el resultado de servicio es bueno o malo, independientemente de su evaluación de cualquier otro aspecto de la experiencia. Las demás dimensiones pueden ser irrelevantes si el proceso no es finalizado satisfactoriamente.

### **III. Metodología**

#### **3.1. Tipo y nivel de investigación**

El enfoque de la presente investigación fue cuantitativo, tipo aplicado y de nivel descriptivo.

Es una investigación cuantitativa porque se utilizó la recolección de datos para probar si el nivel de la calidad de servicio percibida por los usuarios externos de la UGEL Lambayeque es bajo (Hipótesis), para después realizarse una medición numérica de los datos recolectados de la encuesta.

Es de nivel descriptivo, porque solo se observa y se describe el comportamiento del usuario sin influir sobre él.

Es de tipo aplicado porque su principal objetivo es resolver una problemática desde un punto de vista teórico, es decir se tomó el modelo ya propuesto por Brady y Cronin (2001) para poder probar la hipótesis.

#### **3.2. Diseño de investigación**

La presente investigación es de tipo no experimental ya que se solo analizó la información recopilada, describiendo la variable de calidad de servicio, sin hacer ninguna modificación y es de corte transversal porque sucede en un solo instante de tiempo la cual nos permite observar los fenómenos en su ambiente natural.

#### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La población con la que se trabajó son los docentes activos de la UGEL Lambayeque, siendo un total de 4172 los docentes contratados y nombrados inscritos en las planillas. Se utiliza una muestra probabilística con un margen de confiabilidad del 95%. Se consideró los valores de probabilidad de  $P=0.7$  y  $Q=0.3$ , debido a que la mayoría de los estudios y encuestas que se han realizado afirman que la calidad de servicio en las entidades peruanas del sector público no es buena.

La muestra está determinada por la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{(N - 1) * e^2 + (Z^2 * P * Q)}$$

$$300 = \frac{1.96^2 * 0.7 * 0.3 * 4172}{(4172 - 1) * 0.05^2 + (1.96^2 * 0.7 * 0.3)}$$

Leyenda:

N = Población total= 4172

e = 5% = 0.05 (Margen de error)

Z = 1.96 nivel de confianza

P = 0.7

Q= 0.3

Tabla 1: Población

Población	Total de población	Numero de encuestas
Los docentes activos de la UGEL Lambayeque	4172	300

El total de encuestas a realizar según población es de 300.

### 3.4.Criterios de selección

Se consideró como población de esta investigación a los docentes y directores que trabajen para la UGEL Lambayeque, que sean nombrados o contratados, que se encuentren en planillas, porque generalmente son los que más realizan tramites y consultas en la institución, además se consideró que tengan de dos a más años laborando para la institución porque tienen más conocimiento del sistema de atención y de sus derechos, además son recurrentes en la institución por algún procedimiento o gestión.

### 3.5.Operacionalización de variables

Tabla 2: Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
CALIDAD DE SERVICIO	Calidad de la interacción	Actitud	¿Los empleados de la UGEL Lambayeque son amables?
			¿La actitud de los empleados de la UGEL Lambayeque me demuestra su disposición para ayudarme?
			¿La actitud de los empleados de la UGEL Lambayeque me demuestra que entienden mis necesidades?
		Comportamiento	¿Los empleados de la UGEL Lambayeque toman acciones para entender mis necesidades?
			¿Los empleados de la UGEL Lambayeque responden rápidamente a mis necesidades?
			A la hora de la atención ¿El comportamiento de los empleados de la UGEL Lambayeque me indica que ellos entienden mis necesidades? (La acción)
		Experiencia	¿Los empleados de la UGEL Lambayeque conocen su trabajo?
			¿Los empleados de la UGEL Lambayeque son capaces de responder a mis preguntas(consultas) rápidamente?
			¿Confía en los conocimientos de los empleados para satisfacer sus necesidades?
	Calidad del entorno	Condiciones Ambientales	En la UGEL Lambayeque, puedes confiar en que haya un buen ambiente.
			El ambiente de la UGEL Lambayeque es lo que estoy buscando en una institución pública
			La UGEL Lambayeque entiende que su atmósfera es importante para mí
		Diseño de las instalaciones	¿La infraestructura de la UGEL Lambayeque es una de los mejores?
			¿La UGEL Lambayeque entiende que sus instalaciones son importantes para mí?
		Condiciones para socializar	Los otros usuarios de la UGEL Lambayeque hacen comentarios positivos de la institución.
			La atención que se le brinda a otros usuarios no altera el buen servicio que la UGEL Lambayeque me otorga
			La UGEL Lambayeque comprende que la opinión de los otros usuarios puede afectar mi percepción sobre su servicio.
	Calidad de resultados	Tiempo de espera	¿El tiempo de espera en la UGEL Lambayeque es predecible?
			¿Los empleados de La UGEL Lambayeque tratan de mantener el tiempo de espera al mínimo?
			¿En la UGEL Lambayeque entienden que el tiempo de espera es importante para mí?
Elementos Tangibles		Estoy constantemente satisfecho con la atención al usuario de la UGEL Lambayeque	
		Me gusta la UGEL Lambayeque porque me brinda los servicios que quiero	
		¿La UGEL Lambayeque brinda el servicio que el usuario busca?	
Valencia del servicio		Cuando salgo de la UGEL Lambayeque por lo general siento que tuve una buena experiencia	
		Creo que la UGEL Lambayeque intenta darme una buena experiencia	
		Creo que la UGEL Lambayeque conoce el tipo de experiencia que los usuarios quieren	
		Calidad de servicio	Usted considera que la UGEL de Lambayeque ofrece un excelente servicio.

Autor: Modelo adaptado de Brady y Cronin (2001)

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

La Técnica utilizada para la presente investigación fue la Encuesta. Según Casas (2003) afirma que la encuesta es un procedimiento estandarizado de investigación que permite explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características de una muestra, permitiendo también obtener información representativa de la población.

Se aplicó como instrumento un cuestionario basado en el Modelo Multidimensional Jerárquico propuesto por Brady y Cronin (2001), el cual consta de 27 ítems cerrados, utilizando la escala Likert de 7 puntos y que permitió corroborar el nivel de la calidad de servicio que tiene la UGEL Lambayeque. Es necesario agregar que el lenguaje de algunas preguntas fue adaptado de acuerdo al uso local.

Así mismo, se determinó la confiabilidad del instrumento mediante el alfa de Cronbach, con un índice de 0.92.

Para justificar el análisis estadístico principal se utilizó la prueba Kaiser-Meyer-Olkin(KMO), obteniendo valores de 0,969, este resultado es muy cercano a 1, e indica que es apropiado realizar el análisis. (Ver Anexo N°3).

También se elaboró la prueba de esfericidad de Bartlett la cual dio como resultados un Chi Cuadrado de 11115,988, unos grados de libertad de 325 con una significancia de 000. Este nivel de significancia indica que los datos recolectados poseen las características adecuadas para realizar el análisis. (Ver Anexo N°2).

Finalmente se elaboró  $\lambda$ , lo que indica que se encuentra en un rango aceptable mayor al 50%, concluyendo que si se puede realizar el análisis estadístico principal. (Ver Anexo N°3).

### **3.7.Procedimientos**

El procedimiento establecido, debido a más llegada y accesibilidad a los datos de los encuestados, fue de la siguiente manera.

1. Se coordinó con los directores de las diferentes instituciones de la ciudad de Lambayeque para poder encuestar a los docentes que trabajan en dichas instituciones, siendo un total de 7 colegios encuestados en la ciudad de Lambayeque.
2. La duración del tiempo establecido para encuestar fue de 3 días por institución, siendo el primer día la coordinación con los directores y a partir del segundo día se procedió a encuestar personalmente a los docentes.
3. El primer contacto se encuestó 16 docentes y a la vez se coordinó con el segundo contacto el cual se encuestaron 100 docentes, el tercer contacto brindo su apoyo con 17 encuestas, en el cuarto contacto fueron encuestados 60 docentes y en el quinto contacto fueron encuestados 24 docentes.

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

Los datos recolectados a través de las 300 encuestas fueron procesados por medio del programa estadístico SPSS versión 25. También se utilizó el programa Microsoft Excel 2016, en el cual se agrupó los datos obtenidos de acuerdo a las 3 dimensiones y de sus 9 subdimensiones de la calidad de servicio del Modelo Multidimensional Jerárquico, generando así tablas y gráficos en ambos programas para dar respuesta a los objetivos e hipótesis

Problema	Justificación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Método
¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio de la UGEL Lambayeque?	La presente investigación tiene dos aportes importantes, contribuirá como herramienta de consulta para futuras investigaciones de estudiantes, debido a que las fuentes de información respecto a la calidad de servicio en entidades públicas aún son limitas, también tiene un aporte para la misma entidad para que pueda conocer la percepción y el grado de satisfacción respecto a la calidad de servicio que tienen los usuarios sobre la UGEL Lambayeque, identificando sus puntos débiles y así reforzar estos aspectos para que pueda aumentar su nivel de calidad de servicio, beneficiando principalmente a los docentes que laboran para la UGEL Lambayeque, los cuales podrán recibir un servicio óptimo y una buena experiencia.	<p><b>GENERAL:</b> Determinar el nivel de la calidad servicio de la UGEL Lambayeque.</p> <p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la calidad de interacción entre los usuarios externos y los trabajadores de la UGEL Lambayeque.</li> <li>• Encontrar la percepción que tienen los usuarios externos de la UGEL Lambayeque respecto al ambiente físico.</li> <li>• Determinar la percepción que tienen los usuarios externos respecto a la calidad de resultados de la UGEL Lambayeque.</li> </ul>	El nivel de la calidad de servicio percibida por los usuarios externos de la UGEL Lambayeque es bajo.	<p><b>Variable de estudio:</b> Calidad de servicio</p> <p><b>Dimensiones:</b> Calidad de la interacción Calidad de resultados Calidad del entorno</p>	<p><b>Calidad de la interacción</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud</li> <li>• Comportamiento</li> <li>• Experiencia</li> </ul> <p><b>Calidad de resultados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de espera</li> <li>• Elementos Tangibles</li> <li>• Valencia del servicio</li> </ul> <p><b>Calidad del entorno</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones Ambientales</li> <li>• Diseño de las instalaciones</li> <li>• Condiciones para socializar</li> </ul>	<p><b>Tipo de estudio:</b> Cuantitativo, tipo aplicado y de nivel descriptivo.</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental y de corte transversal.</p> <p><b>Muestra</b> Probabilística Nº de la muestra: 300 docentes activos que trabajen para la UGEL de Lambayeque.</p> <p><b>-Tipo de muestreo:</b> Probabilístico al azar</p> <p><b>Técnica / Instrumento:</b> Técnica encuesta/ Instrumento cuestionario.</p> <p><b>Análisis estadístico:</b> -Descriptivo (SPSS)</p>

### 3.9.Matriz de consistencia

### 3.10. Consideraciones éticas

A todos los participantes de este estudio se le informó que los datos brindados por ellos serán protegidos, garantizando la confiabilidad y que la información brindada por ellos será utilizada únicamente con fines académicos.

## IV. Resultados y discusión

### 4.1. Resultados

La encuesta se desarrolló aplicando el modelo jerárquico multidimensional y se hizo una descripción de las 3 dimensiones (calidad de interacción, calidad del ambiente, calidad de resultados).

De acuerdo con los resultados obtenidos, la calidad de servicio en la UGEL de Lambayeque es regular, un 55% de los docentes encuestados perciben que la calidad de servicio en la UGEL de Lambayeque es regular, el 36% de los docentes encuestados percibe que la calidad de servicio es baja y el 9% de los docentes encuestados está conforme con la calidad de servicio y su nivel de satisfacción es alto. (Ver figura N°3).

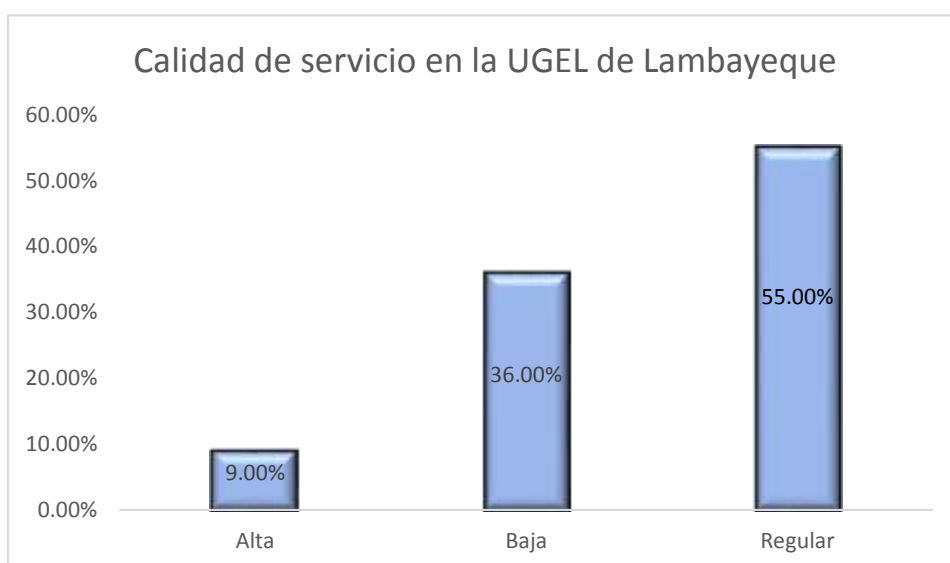


Figura 3. Calidad de servicio en la UGEL de Lambayeque

Se ejecutó la ponderación de las tres dimensiones según la percepción que cada usuario tienen sobre cada dimensión. En la figura N°4 se puede observar las tres dimensiones de modelo multidimensional, la primera dimensión de calidad de interacción muestra un promedio de 3.58, la dimensión de calidad del ambiente arroja un promedio de 3.36 y la dimensión de calidad de resultados muestra un promedio de 3.37.

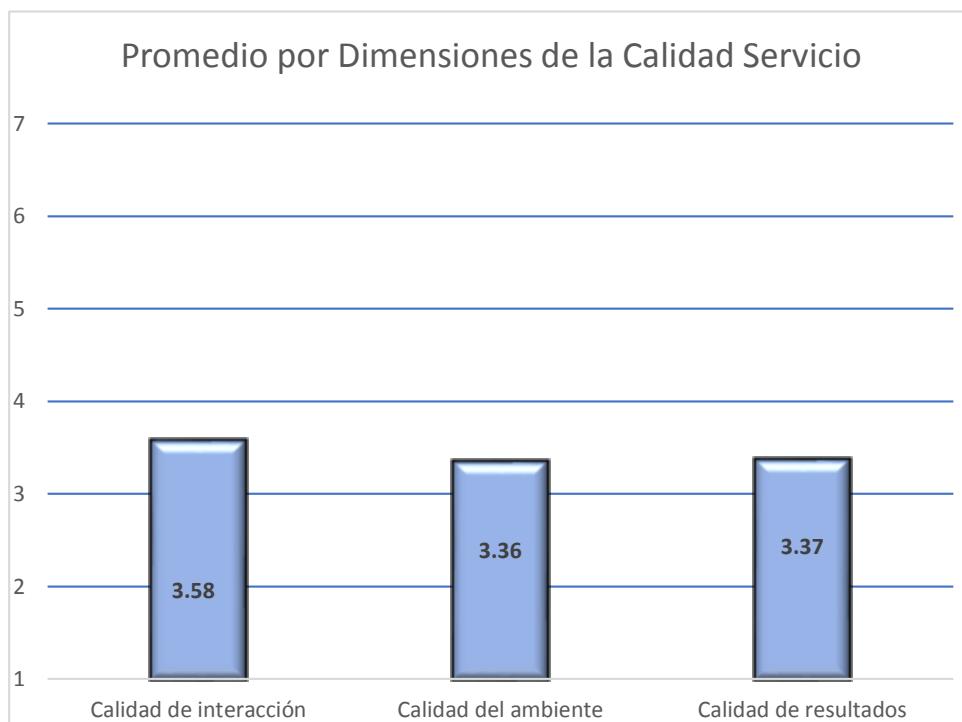


Figura 4. Resultados de las encuestas de las 3 dimensiones del modelo multidimensional de Brady y Cronin.

#### 4.1.1. Calidad de interacción

En la figura N°5 se observa que la mayoría de los usuarios perciben la relación servidor público-docente como regular, teniendo una representación del 57%, el 32% considera que la calidad de interacción es baja y el 11% considera que la calidad de servicio es alta.

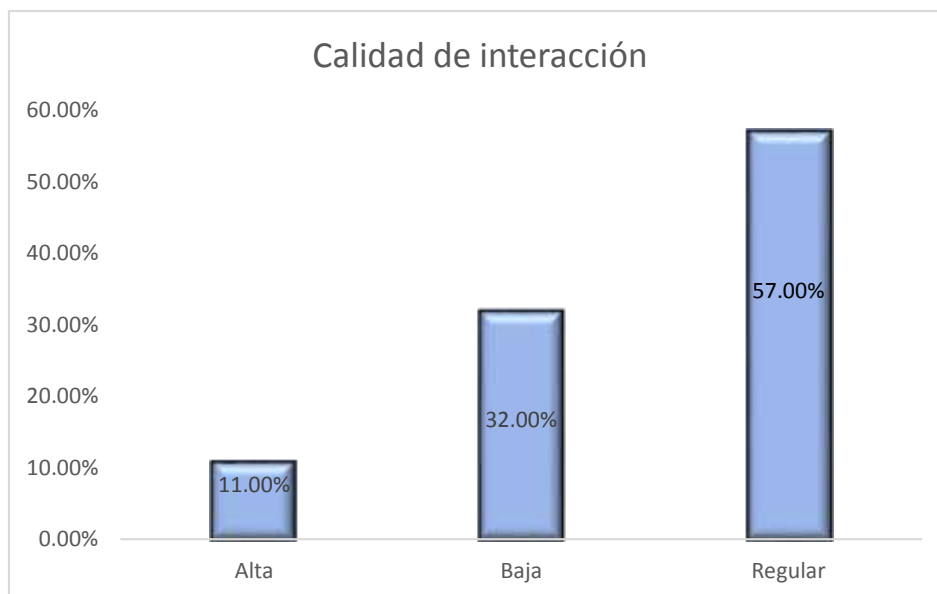


Figura 5. Dimensión de la calidad de interacción de la UGEL Lambayeque

#### 4.1.2. Calidad del ambiente

Esta dimensión fue la que obtuvo porcentajes más bajos referente a la calidad de servicio que tiene la UGEL de Lambayeque. El 44% de docentes está en desacuerdo con el diseño de las instalaciones, el ambiente y la manera de sociabilizar que existe en la UGEL de Lambayeque, el 48 % perciben como regular la calidad del ambiente y solo un 8% percibe como alta la calidad del ambiente. (Ver Figura N°6).



Figura 6. Dimensión de la calidad del ambiente de la UGEL Lambayeque

El 61% de los usuarios están insatisfechos con la estructura del UGEL Lambayeque, considerando que la infraestructura es inadecuada, los espacios de las oficinas para atención son pequeños, parte de los lugares de espera no están techados, no existen asientos para esperar. (Ver Figura N°7). Además, los docentes indican que el ambiente de la UGEL no es lo que están buscando en una institución pública.

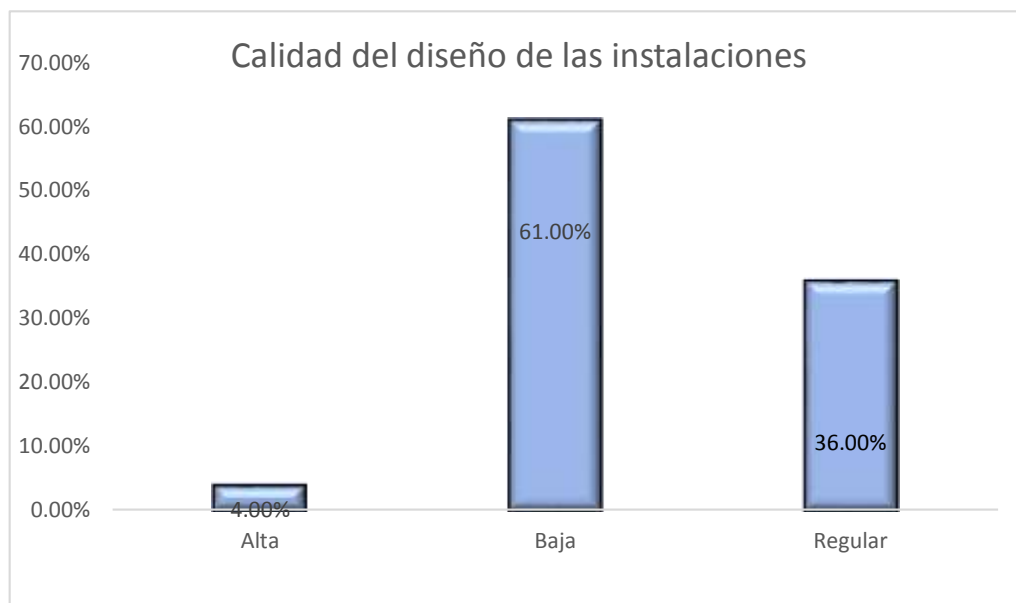


Figura 7. Subdimensión calidad del diseño de instalaciones de la UGEL Lambayeque

#### 4.1.3. Calidad de resultados

En la figura N°8 se observa que el 55% de los docentes activos de la UGEL de Lambayeque tienen una regular percepción sobre la calidad de servicio, el 40 % percibe a la calidad de resultados como baja y el 5 % tienen una alta percepción. También, los docentes consideran que el tiempo de espera es largo y que los trabajadores de la UGEL de Lambayeque no entienden que el tiempo de espera es importante para ellos.



Figura 8. Dimensión de la calidad de resultados de la UGEL Lambayeque

En las Figura N°9 se puede observar que la mayoría de las mujeres(111) perciben la calidad de servicio de la UGEL de Lambayeque como regular, al igual que la mayoría de los varones (53) perciben la calidad de servicio en la UGEL de Lambayeque como regular, es decir no se encontró diferencias en la percepción de la calidad de servicio con la variable social (género).

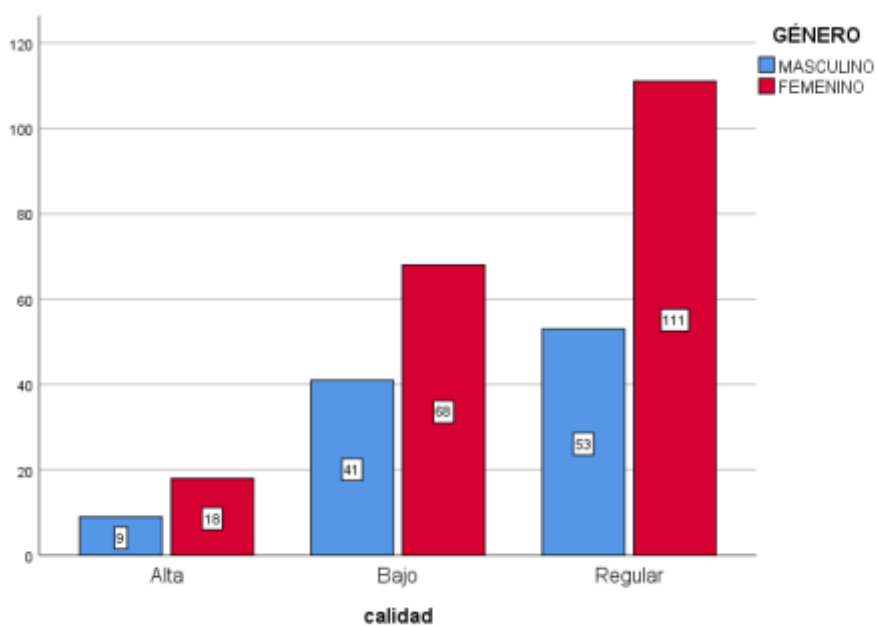


Figura 9. Gráfica agrupada por variable de calidad y variable social

En las Figura N° 10 se puede observar que el mismo número de personas que laboran en los distritos, 21 docentes han calificado de manera baja la calidad de servicio y 21 docentes han calificado de manera regular la calidad de servicio, en cambio los docentes que laboran en la ciudad de Lambayeque la mayoría(143 docentes) han calificado de manera regular la calidad de servicio, es decir si existen diferencias en la percepción de la calidad de servicio con la variable demográfica (lugar donde laboran).

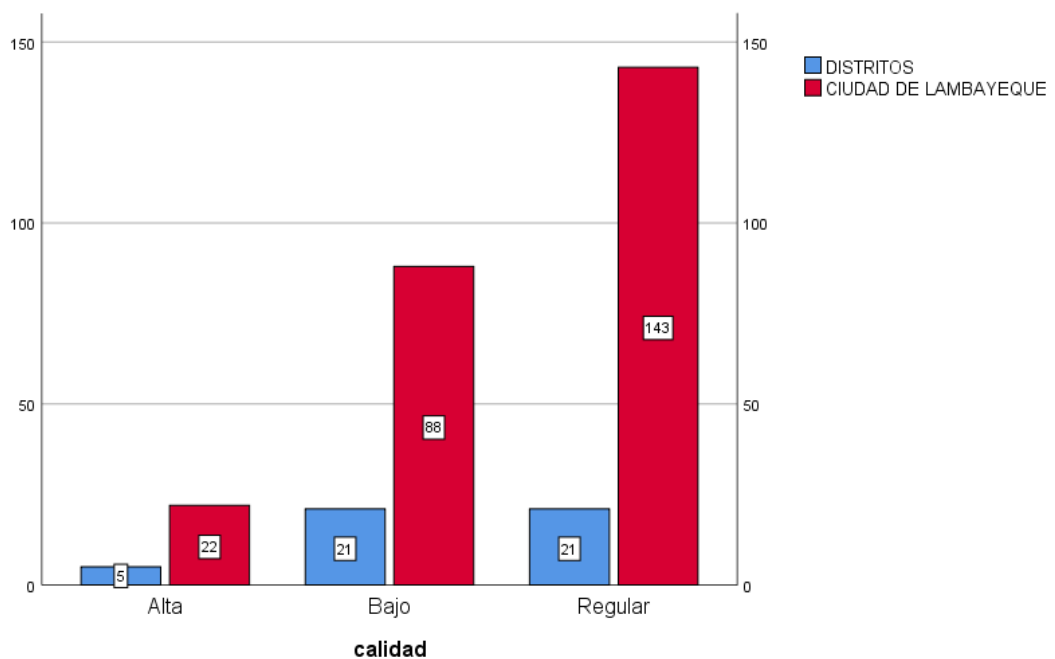


Figura 10. Gráfica agrupada por variable de calidad y el lugar donde laboran

#### 4.1. Discusión

Según la literatura revisada, la calidad de servicio es la completa satisfacción de las necesidades que el ciudadano tiene por derecho.

De acuerdo con los resultados obtenidos, la calidad de servicio en la UGEL de Lambayeque es regular, teniendo un porcentaje de un 55%, un 36% percibe que la calidad de servicio es baja, concordando con el autor Redhead (2015) en

su investigación, en la cual sustenta que el nivel de calidad y la satisfacción del usuario en entidades públicas es regular.

La dimensión de calidad de interacción obtuvo un puntaje de 3.58, el cual es el más alto en comparación con las otras dimensiones. Sin embargo, esto indica que la calidad de servicio percibida es regular. Evaluando los gráficos no existe gran diferencia entre los valores de calidad regular y baja calidad.

Si bien uno de los ítems con mayor puntuación de esta dimensión, fue el de la experiencia, no se obtuvo un buen resultado, debido a que los trabajadores conocen su trabajo, pero estos no inspiran confianza, no tienen la actitud correcta, ni el comportamiento adecuado, ni el lenguaje corporal, lo que genera una baja calificación.

El 57% de total de encuestados (171 docentes) valoró como regular la calidad de interacción en la entidad pública. El 38% de total (96 docentes) tienen una baja percepción sobre la calidad de interacción, actitud comportamiento y experiencia, el 11% (33 docentes) perciben como una alta calidad de interacción.

Al igual que Niño, Perales y Chavesta ( 2012 ) en su investigación en entidades pública mencionaron que el mayor porcentaje de insatisfacción es la de la actitud, la experiencia y la confiabilidad, el usuario considera que el servidor público no está capacitado para brindar el servicio que se ofreció y estipuló, no existe voluntad de ayudar a los usuarios y el personal no tiene disponibilidad para ponerse en el lado del otro, es decir primero pensar las necesidades del usuario y atender según características y situaciones particulares .

Del mismo modo Inca (2015) también menciona que un aspecto para brindar un servicio de calidad es la cortesía, la cual puede ser definida como el trato amable, amistoso, respetuoso y solidario hacia los usuarios, generando confianza en servicio brindado y logrando la satisfacción de usuario.

A su vez, Loli, Vergara y Cuba (2013) también considera que son factores importantes, la actitud favorable o desfavorable del personal respecto a la atención

y la capacidad de ellos para desenvolverse para producir un efecto favorable en el usuario.

También, se pudo observar que, de las 3 dimensiones del modelo jerárquico multidimensional aplicado en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lambayeque, la que obtuvo menor puntaje fue la dimensión de la "Calidad del ambiente físico con un puntaje de 3.36.

En esta dimensión sobresalió la subdimensión del diseño de instalaciones con el 61% de insatisfacción (183 docentes), los cuales consideraron como una debilidad el diseño de las instalaciones, debido a la mala estructura, a que no es un edificio construido para la necesidades de la entidad, es una casa antigua, funcionando como una instalación temporal e inclusive divididas con triplay para separar las pequeñas oficinas, oficinas demasiado pequeñas y tienen espacios abierto al aire libre , cubierto con calaminas.

Niño, Perales y Chavesta (2012) y Santibañez (2017) y Redhead (2015), argumentan en sus investigaciones que las instalaciones físicas en las entidades públicas son inadecuadas y que existe una disconformidad con los equipos tecnológicos, no existe comodidad para el usuario e inclusive la limpieza es mala.

A su vez, Garfías (2017) argumenta en su investigación que una de las exigencias más valoradas para la calidad de servicio es la apariencia de las instalaciones de la organización, la presentación del personal, equipos utilizado, lo que genera un ambiente visualmente agradable.

En la última dimensión, se obtuvo un 3.37, representando una segunda debilidad para la institución. El 55% (165) percibe a la calidad de servicio como regular, el 40% (120) personas perciben que la calidad de resultados es baja y solo el 5% de los encuestados (15 docentes) perciben como buenos resultados.

Sin embargo, a pesar de que se obtuvo un resultado regular ,esta fue valorada por debajo del promedio teniendo una tendencia hacia una baja calidad, debido a la mínima diferencia en los promedios, esto se debe a la influencia del tiempo de

espera, los cuales son largos, el cual se prolonga hasta más de los 15 días hábiles para dar respuesta a los documentos y si no existe seguimiento por parte del interesado el expediente se estanca en alguna oficina, esto es importante resaltar porque según Redhead (2015), uno de las deficiencias en las entidades públicas son los procedimientos establecidos (la gestión de archivos), la demora en las búsqueda de los tramites , lo que hace que aumente el tiempo de espera para la atención.

A su vez Loli, Vergara y Cuba (2013), menciona que la calidad de servicio depende de los resultados de la organización, de cómo esta se adapta a las demandas del mercado, si se cumple las expectativas del usuario y el servicio cumple con las características prometidas.

No se encontró diferencias en la percepción de la calidad de servicio con la variable social (género). Esto es consistente con lo hallado por Loli, Vergara y Cuba (2013) en su estudio, en el que argumentan que estas variables son independientes y no afectan a la percepción de la calidad de servicio.

Se encontró que si existen diferencias en la percepción de la calidad de servicio con la variable demográfica (lugar donde laboran). El mismo número de personas que laboran en los distritos han calificado de manera baja y regular la calidad de servicio, en cambio los docentes que laboran en la ciudad de Lambayeque la mayoría ha calificado de manera regular la calidad de servicio, esto puede deberse debido a los horarios de trabajo de los docentes, los docentes que laboran en la misma ciudad de Lambayeque tienen más tiempo de gestionar sus trámites, en cambio los que laboran en distritos por el viaje que tienen que realizar solo tienen la opción de gestionar sus trámites en un límite corto de tiempo, debido a que el horario de atención de la UGEL de Lambayeque solo es hasta las cuatro.

## V. Conclusiones

La satisfacción de los docentes de la UGEL de Lambayeque con respecto a la calidad de interacción fue regular, la cual obtuvo un puntaje de 3.58, es decir los docentes no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la calidad de servicio percibida en La UGEL de Lambayeque. Los usuarios expresaron que existe personal capacitado pero que estos no les inspira confianza en realizar sus trámites por las constantes demoras en las respuestas en sus documentos, además demuestran poco interés en velar por los intereses de los docentes, por gestionar rápido los tramites, poca voluntad de apoyo en esos aspectos.

La dimensión de la calidad del ambiente físico obtuvo una puntuación por debajo del promedio, casi el 90% esta disconforme con los diseños de la infraestructura tanto física como tecnológica, debido a que son casas antiguas adecuadas para la entidad.

Finalmente, la dimensión de calidad de resultados obtuvo un puntaje de 3.37 demostrando sobre todo la inconformidad que tienen los docentes respecto a los tiempos de espera, el servicio obtenido y la satisfacción de sus necesidades.

Para conocer el nivel de la calidad de servicio que brinda de Unidad de Gestión Educativa Local de Lambayeque fue mediante la aplicación prácticas del modelo jerárquico multidimensional.

Respecto con la variable social (género), no se encontró que exista diferencias en la percepción de calidad de servicio entre mujeres y varones. Sin embargo , el la variable demográfica se encontró que la percepción de la calidad varía de acuerdo al lugar donde laboran.

Por lo tanto, en conclusión, el nivel de la calidad de servicio de Unidad de Gestión Educativa Local de Lambayeque no es aceptable, de acuerdo a la calificación que otorgaron los docentes a cada ítem al momento de ser encuestados.

## **VI. Recomendaciones**

Se recomienda conocer las necesidades y particularidades de los ciudadanos para poder establecer qué servicios necesitan y poder mejorar la prestación de estos servicios. La prestación de cada servicio se debe organizar desde la mirada del ciudadano (no desde el área o la entidad). Alinear las prioridades de la entidad a las prioridades de los ciudadanos.

Se recomienda implementar protocolos de atención a la ciudadanía para el cual se debe asignar personal específico y capacitado en temas relacionados a la calidad de atención a la ciudadanía. A su vez la Secretaria de Gestión Pública propone establecer incentivos para directores que implementen en su área de trabajo buenas prácticas que ayuden a mejorar el nivel de atención al ciudadano

Se recomienda reducir los tiempos de atención y ampliar y estandarizar los horarios en las sedes de atención.

Se recomienda mejorar los aspectos informáticos en la web para preguntas frecuentes y servicios de respuesta automáticas, implementando el chat en línea para la atención de consultas y la atención vía telefónica

Respecto a la calidad del ambiente físico, se debe invertir en la infraestructura de la UGEL de Lambayeque, mobiliario y equipamiento para la atención, para que el usuario pueda tener las condiciones adecuadas, porque en muchas ocasiones los usuarios tienen que esperar su turno de atención debajo del sol y en épocas de lluvia se inunda. Además, se debe implementar asientos para la espera, porque en la UGEL de Lambayeque solo cuenta con algunas bancas de espera que en su mayoría están mal ubicadas y son escasas.

Además, se debe implementar señalética para evitar las confusiones de las áreas, la UGEL de Lambayeque tiene más de 20 oficinas y algunas no son visibles, así se evita confusión y desorientación por parte del usuario, los cuales demoran en ubicarlas.

## VII. Lista de Referencias

- Babakus, & Boller. (mayo de 1992). Una evaluación empírica de la escala SERVQUAL. *Revista de investigación de negocios*, 24(3), 253-268. doi:[https://doi.org/10.1016/0148-2963\(92\)90022-4](https://doi.org/10.1016/0148-2963(92)90022-4)
- Berry, Bennet, & Brown. (1989). *Calidad de servicio*. Madrid: Ediciones Días de Santos, S.A.
- Brady, & Cronin. (Julio de 2001). Algunos nuevos pensamientos sobre conceptualización de la calidad de servicio percibida: un enfoque jerárquico. *Journal of Marketing*, 65, 34-49.
- Casas. (2002). La encuesta como técnica de investigación. Madrid: Departamento de Planificación y Economía de la Salud.
- Casermeiro. (2013). *La Calidad en los servicios públicos*. Salta: Secretaría General de la Gobernación de Salta.
- Ciudadanos al día. (2016). *Servicios públicos*. Obtenido de <http://www.ciudadanosaldia.org/>
- Departamento de formación y calidad. (2011). *La gestión de la calidad*. Perú: Congreso de la República.
- día, Ciudadanos al. (2013). *RankingCAD2013*. Obtenido de <http://www.ciudadanosaldia.org/publicaciones/boletines-cad/item/568-bolet%C3%ADn-cad-n%C2%B0-154-rankincad-servicios-de-atenci%C3%B3n-en-gobiernos-regionales.html>
- Gárfias. (2017). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente de la empresa Electro Sur Este S.A.A de la provincia de Andahuaylas, Región Apurímac -2016*. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Gelvez. (2010). *Estado del arte de modelos de medición de la satisfacción del cliente*. Buramanga: Universidad Industrial de Santander.
- González. (2009). *La Administración pública y calidad en el ámbito público*. Castilla: Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
- Inca. (2017). *Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente de la empresa electro sur este S.A.A de la provincia de Andahuaylas, Región Apurímac-2016*. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas.

- Larrea. (1991). *Calidad de servicio. Del marketing a la estrategia*. Madrid: Ediciones Días Santos , S.A.
- Loli, Carpio, Vergara, Cuba, Morales, Flores, & Lamas. (2013). *La satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana*. Lima: Universidad Nacional de San Marcos.
- Niño, Perales, Chavesta, Leguía, & Días. (2012). Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital octubre de la región Lambayeque. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 5(1), 5,9.
- Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *American Marketing Associa*, 40(4), 45-50. doi:<http://www.jstor.org/stable/1251430> .
- Pública, S. d. (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. Lima: Biblioteca Nacional del Perú
- Redhead. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Lima: Universidad Nacional de San Marcos.
- Rosander. (1992). *La búsqueda de la calidad en los servicios*. Madrid: Ediciones Días de Santos, S.A.
- Secretaria de Gestión Pública. (2018). *Atencion al Ciudadano*. Perú: Gobierno del Perú.

## VIII. Anexos

### Anexo 01: Encuesta



## EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA UGEL LAMBAYEQUE

Fecha Entrevista \_\_\_\_/\_\_\_\_/ 2018

Número de encuesta: \_\_\_\_ \_

Buenos días/Buenas tardes.

Mi nombre es Rubi Pamela Mimbela Benites, estudiante de la carrera de Administración de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Estamos realizando una investigación sobre La calidad de servicio de La UGEL Lambayeque. Es por ello, que necesitamos de su colaboración para poder encuestarlo, con las respuestas que usted nos proporcione, se buscará estimar el nivel de la calidad de servicio que la UGEL Lambayeque brinda. Esto se realizará a través de preguntas estructuradas por bloques, si usted tiene alguna duda no dude en consultarnos. Recalamos que este cuestionario es anónimo y la información que usted nos brinde en esta encuesta será utilizada únicamente con fines académicos.

**Indicaciones: Marque con “x” su respuesta**

### BLOQUE I: SECCIÓN DE INFORMACIÓN

**GENERO:** Femenino: \_\_ Masculino: \_\_

**1. Usted es:**

Docente Activo	
Docente Cesante	
Otro Usuario	

**2. ¿Cuántos años lleva laborando para la UGEL de Lambayeque?**

Menos de 2 años	
2 años a 5 años	
5 años a 10 años	
10 años a más	

**3. ¿En qué distrito se encuentra ubicado la institución educativa donde labora?**

\_\_\_\_\_

**Indicaciones: Marque con “x” un número entre el 1 y el 7 siendo el 1 la mínima satisfacción y el 7 la máxima.**

### BLOQUE II: CALIDAD DE INTERACCIÓN

#### Actitud

	1	2	3	4	5	6	7
1. ¿Los empleados de la UGEL de Lambayeque son amables?							
2. ¿La actitud de los empleados de la UGEL de Lambayeque me demuestra su disposición para ayudarme?							
3. ¿La actitud de los empleados de la UGEL de Lambayeque me demuestra que entienden mis necesidades?							

#### Comportamiento

	1	2	3	4	5	6	7
4. ¿Los empleados de la UGEL de Lambayeque toman acciones para entender mis necesidades?							
5. ¿Los empleados de la UGEL de Lambayeque responden rápidamente a mis necesidades?							
6. A la hora de la atención ¿El comportamiento de los empleados de la UGEL de Lambayeque me indica que ellos entienden mis necesidades? (La acción)							

**Experiencia**

	1	2	3	4	5	6	7
7. ¿Los empleados de la UGEL de Lambayeque conocen su trabajo?							
8. ¿Los empleados de la UGEL de Lambayeque son capaces de responder a mis preguntas(consultas) rápidamente?							
9. ¿Confía en los conocimientos de los empleados para satisfacer sus necesidades?							

**BLOQUE III: CALIDAD DE AMBIENTE FISICO****Condiciones ambientales**

	1	2	3	4	5	6	7
10. En la UGEL de Lambayeque, puede confiar en que hay un ambiente visualmente agradable.							
11. El ambiente de la UGEL de Lambayeque es lo que estoy buscando en una institución pública.							
12. La UGEL Lambayeque entiende que su atmósfera es importante para mí							

**Diseño de las instalaciones**

	1	2	3	4	5	6	7
13. ¿La infraestructura de La UGEL de Lambayeque es una de los mejores?							
14. ¿La UGEL de Lambayeque entiende que sus instalaciones son importantes para mí?							

**Condiciones para sociabilizar**

	1	2	3	4	5	6	7
15. Los otros usuarios de La UGEL de Lambayeque hacen comentarios positivos de la institución							
16. La atención que se le brinda a otros usuarios no altera el buen servicio que La UGEL de Lambayeque me otorga							
17. La UGEL de Lambayeque comprende que la opinión de los otros usuarios puede afectar mi percepción sobre su servicio.							

**BLOQUE III: CALIDAD DE RESULTADOS****Tiempo de espera**

	1	2	3	4	5	6	7
18. ¿El tiempo de espera en La UGEL de Lambayeque es predecible?							
19. ¿Los empleados de La UGEL de Lambayeque tratan de mantener el tiempo de espera al mínimo?							
20. ¿En la UGEL de Lambayeque entienden que el tiempo de espera es importante para mí?							

**Elementos Tangibles**

	1	2	3	4	5	6	7
21. Estoy constantemente satisfecho con la atención al usuario de la UGEL de Lambayeque							
22. Me gusta la UGEL de Lambayeque porque me brinda los servicios que quiera							
23. ¿La UGEL de Lambayeque brinda el servicio que el usuario busca?							

**Valencia del servicio**

	1	2	3	4	5	6	7
24. Cuando salgo de la UGEL de Lambayeque por lo general sienten que tuve una buena experiencia							
25. Creo que la UGEL de Lambayeque intenta darme una buena experiencia							
26. Creo que la UGEL de Lambayeque conoce el tipo de experiencia que los usuarios quieren							

	1	2	3	4	5	6	7
27. Usted considera que la UGEL de Lambayeque ofrece un excelente servicio.							

**Muchas gracias por su tiempo e interés en este trabajo, su participación ha sido muy importante**

**Anexo 02:** Prueba de KMO y Bartlett

Tabla 3: Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,969
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	11115,988
	gl	325
	Sig.	,000

## Anexo 03: Varianza total explicada

Tabla 3: Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	18,890	72,655	72,655	18,890	72,655	72,655	9,063	34,857	34,857
2	1,497	5,758	78,413	1,497	5,758	78,413	7,208	27,723	62,580
3	,716	2,754	81,167	,716	2,754	81,167	4,832	18,586	81,167
4	,684	2,633	83,800						
5	,571	2,194	85,994						
6	,487	1,874	87,868						
7	,369	1,421	89,289						
8	,320	1,231	90,520						
9	,300	1,154	91,674						
10	,241	,926	92,600						
11	,213	,820	93,420						
12	,201	,772	94,192						
13	,163	,625	94,817						
14	,153	,587	95,404						
15	,144	,553	95,957						
16	,134	,516	96,473						
17	,129	,496	96,969						
18	,119	,459	97,428						
19	,107	,410	97,838						
20	,102	,394	98,232						
21	,093	,358	98,590						
22	,088	,339	98,929						
23	,082	,315	99,244						
24	,073	,280	99,524						
25	,066	,254	99,778						
26	,058	,222	100,000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.