UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

==========

CALIDAD DEL SERVICIO Y EMPATÍA EN LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL (UGEL) DE CORONEL PORTILLO, 2020

==========

Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública

MARCO ANTONIO VILLACORTA LINARES

Pucallpa – Perú

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO Nº 4

ACTA DE DEFENSA DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS

En la Sala de Grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 9.00 horas, del día 16 de SETIEMBRE 2022 ante el **Jurado** de Tesis o trabajo de investigación constituido por :

Dr. WALTER ORTIZ MEZA ..... Presidente
Dr. JULIO CESAR PASTOR SEGURA ..... Secretario
Dr. MANUEL ROCHA GONZALES ..... Vocal

El aspirante al **GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS** en .....Mención:
GESTION PUBLICA
Don(ña) MARCO ANTONIO VILLACORTA LINARES.,

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada:

" CALIDAD DEL SERVICIO Y EMPATIA EN LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL (UGEL) DE CORONEL PORTILLO 2020"

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

a) Presentación personal
b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones
c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente
d) Dicción y dominio de escenario

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación **las observaciones** siguientes:

.....
.....
.....
.....
.....

Obteniendo en consecuencia el Maestrista la **Nota** de.....16.....(Dieciseis)
Equivalente a .....BUENO....., por lo que se recomienda .....
(aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las..10.05 horas del ..16 de ..SETIEMBRE..... del 20.22.

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0362-2021

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el **Informe Final (Tesis), Titulado:**

"CALIDAD DEL SERVICIO Y EMPATÍA EN LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCTIVA LOCAL (UGEL) DE CORONEL PORTILLO, 2020"

Autor(a)	:	**VILLACORTA LINARES, MARCO ANTONIO**
Escuela	:	POSGRADO
Maestría	:	GESTION PUBLICA
Mención	:	GESTION PUBLICA.
Asesor(a)	:	Dra. PÉREZ GUIMARAEZ, LEYDI

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 8%.**
En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.
En señal de conformidad y verificación se entrega la presente constancia.

Fecha: 13/09/2021

Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON
Dirección de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

UByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Marco Antonio Villacorta Linares.

Autor(a) de la TESIS de maestría titulada:

CALIDAD DEL SERVICIO Y EMPATIA EN LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL (UGEL) CORONEL PORTILLO 2020

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Leydi Perez Guimaraez

En la Escuela de Posgrado, Maestría: Gestión Pública.

Mención: Gestión Pública.

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida **marcar si su tesis o documento presenta material patentable,** para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [x] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 14 / 02 / 2023

Email: mpotro_puc2outlook.com
Teléfono: 979910957

Firma:
DNI: 00090312

DEDICATORIA*:*

Dedico este trabajo,

A Dios, ya que gracias a él he logrado culminar mis estudios de maestría

A mi familia, por ser mi fuente de inspiración para seguir capacitándome

A mis abuelos Gustavo y Virginia por darme amor y cariño, a mi esposa por darme su compresión, a mis hijos Markus André, Lucas Andrey y Angie Nikole, que son lo más importantes que tengo en la vida.

AGRADECIMIENTO

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali, por darme la oportunidad de profundizar mis conocimientos en gestión pública, en nombre de ella a mis formadores, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarme a llegar al punto en el que me encuentro, de manera especial agradezco al Dra. Leydi Pérez Guimaraez, por la confianza que depositó en mí, su constante apoyo, sus indicaciones y orientaciones en la culminación de este trabajo.

.

RESUMEN

El objetivo de investigación es determinar la relación que existe entre calidad del servicio y empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020. El tipo de investigación es descriptivo con diseño transeccional correlacional. La población estuvo conformada por lo docentes que acuden a la UGEL, con una muestra de 117 docentes. Los datos se recolectaron a través de la técnica de la encuesta. La variable calidad del servicio estuvo constituida por 14 ítems, y la variable empatía por 9 ítems. Los instrumentos fueron validados por juicio de tres expertos, con un puntaje de 80%, obteniendo la calificación de muy bueno. La confiabilidad de los instrumentos se hizo a través de la prueba estadística Alfa de Cronbach, obteniéndose una puntuación de 0.909 y 903 respectivamente. El nivel de variables y dimensiones se estableció a través de la Escala de Clima Organizacional (EDCO) y la relación entre variables se obtuvo con el coeficiente de correlación Spearman. Los resultados indican que existe una relación directa y significativa entre calidad del servicio y empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020, lo que quiere decir que los elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta y seguridad alcanza para lograr una relación directa y significativa con la empatía.

Palabras clave: calidad del servicio, confiabilidad, empatía.

ABSTRACT

The objective of the research is to determine the relationship that exists between the quality of service and empathy in the workers at the Local Educational Management Unit (UGEL in Spanish) of Coronel Portillo, 2020. The research type is descriptive with transactional correlational design. The population consisted in the teachers who attend to UGEL, with a sample of 117 teachers. The data was recollected trough the survey technique. The variable quality of service consisted of 14 items, and the variable empathy, of 9 items. The instruments were validated by the judgment of three experts, with a score of 80%, obtaining the grade of very good. The reliability of the instruments was made through the Cronbach's Alpha statistical test, obtaining a score of 0.909 and 903 respectively. The level of variables and dimensions was established through the Organizational Climate Scale (EDCO) and the relationship between the variables was obtained with the Spearman correlation coefficient. The results indicate a direct and significant relationship between the quality of service and empathy in the workers at Local Educational Management Unit (UGEL in Spanish) of Coronel Portillo, 2020. This means that the tangible elements, reliability, responsiveness and security are enough to achieve a direct and significant relationship with the empathy.

Keywords: quality of service, reliability, empathy.

INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio y la empatía son atributos principales para que las organizaciones aseguren sus relaciones externas, componentes imprescindibles para medir su competitividad. El deseo de lograr gestiones exitosas, las organizaciones están empezando a prestar la atención necesaria a sus clientes, para ello están revisando y aplicando una serie de estándares que permite medir y encontrar las falencias de sus gestiones.

La Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, es una institución desconcentrada, responsable de brindar actualización pedagógica, institucional y administrativa con supervisión y monitoreo permanente para una educación de calidad. Sin embargo, por la enorme cantidad de docentes nombrados y contratados que acuden diariamente el local para saturado, apreciándose a los trabajadores administrativos sumergidos en su trabajo burocrático y con poca capacidad de dar un buen trato y atención a los usuarios, problema que crece cada vez más, y afecta directamente a los usuarios. Por ello, se realizó la investigación, el mismo que se desarrolló con los siguientes capítulos

.

En el capítulo se aborda, la descripción y formulación del problema, los objetivos, las hipótesis, las variables, la justificación e importancia, la viabilidad y limitaciones de la investigación.

En capítulo dos, se presenta, los antecedentes, las bases teóricas, las definiciones conceptuales y las bases epistémicas.

El capítulo tercero, trata sobre el tipo y diseño de investigación, la población y muestra, la técnica para elaborar los instrumentos, la técnica el recojo, procesamiento, presentación y análisis de datos.

El capítulo cuarto precisa los resultados en tablas y figuras, con el análisis correspondiente.

El capítulo quinto, comprende la discusión de resultados, contrastados con el trabajo de campo, con la hipótesis general, y presenta el aporte científico de la investigación.

Por último, la investigación, presenta las conclusiones, sugerencias, la bibliografía y anexos respectivos.

ÍNDICE

DEDICATORIA:.....iii

AGRADECIMIENTO.....vii

RESUMEN viii

ABSTRACT ix

INTRODUCCIÓN x

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 17

1.1. Descripción del problema 17

1.2. Formulación del problema 18

1.3. Objetivos 19

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis 19

1.5. Variables 20

1.5.1. Definición conceptua 20

1.6. Justificación e importancia 22

1.7. Viabilidad 23

1.8. Limitaciones 23

CAPITULO II: MARCO TEORICO 24

2.1. Antecedentes 24

2.2. Bases teóricas 26

2.3. Definiciones conceptuales 28

2.4. Bases epistémicos 29

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO 30

3.1. Tipo de investigación 30

3.2. Diseño de la investigación 30

3.3. Población y muestra 31

3.4. Instrumento de recolección de datos 32
3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos 33
CAPITULO IV: RESULTADOS 37
4.1. Resultados de la investigación 37
4.2. Contrastación de las hipótesis secundarias 43
4.3. Prueba de hipótesis general 46
CAPITULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS 47
5.1. Contrastación de los resultados de trabajo de campo 47
5.2. Contratación de la hipótesis general 50
5.3. Aporte científico de la investigación 51
CONCLUSIONES 52
SUGERENCIAS 54
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 56
ANEXOS 60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: operacionalización de las variables 22

Tabla 2:Validación del instrumento 32

Tabla 3: Confiabilidad del instrumento de la variable calidad del servicio 33

Tabla 4: Confiabilidad del instrumento de la variable empa 33

Tabla 5:Pruebas de normalidad de las variables 35

Tabla 6:Grado de relación según coeficiente de correlación 36

Tabla 7:Niveles de la variable calidad del servicio 37

Tabla 8:Niveles de la dimensión elementos tangibles 38

Tabla 9:Niveles de la dimensión confiabilidad 39

Tabla 10:Niveles de la dimensión capacidad de respuesta 40

Tabla 11:Niveles de la dimensión seguridad 41

Tabla 12: Niveles de la variable empatía 42

Tabla 13:Relación entre elementos tangibles y empatía 43

Tabla 14:Relación entre confiabilidad y empatía 44

Tabla 15:Relación entre capacidad de respuesta y empatía 44

Tabla 16:Relación entre seguridad y empatía 45

Tabla 17:Relación entre calidad del servicio y empatía 46

ÍNDICE DE FÍGURAS

Figura 1. Esquema la investigación 30

Figura 2: fórmula para calcular la muestra 31

Figura 3: Distribución porcentual de la variable calidad del servicio 37

Figura 4:Distribución porcentual de la dimensión elementos tangibles 38

Figura 5:Distribución porcentual de la dimensión confiabilidad 39

Figura 6: Distribución porcentual de la dimensión capacidad de respuesta 40

Figura 7:Distribución porcentual de la dimensión seguridad 41

Figura 8: Distribución porcentual de la variable empatía 42

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: *Matriz de consistencia* 61

Anexo 2: Instrumento 1 Calidad del servicio 64

Anexo 3: Instrumento 2 Empatía 65

Anexo 4: Validación del instrumento 1-Experto 1 66

Anexo 5: Validación del instrumento 1-Experto 2 67

Anexo 6: Validación del instrumento 1-Experto 3 68

Anexo 7: Validación del instrumento 2-Experto 1 68

Anexo 8: Validación del instrumento 2-Experto 2 68

Anexo 9: Validación del instrumento 2-Experto 3 68

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

En el mundo actual más que nuca los trabajadores en una organización necesitan tener diferentes habilidades sociales que les permita entablar procesos abiertos de comunicación permanente con el público o usuario que acude a ellos para saciar algún tipo de necesidades o deseos, de tal manera que, permita una retroalimentación en el uso de la inteligencia emocional que permitirá lograr objetivos compartidos.

Todas las instituciones públicas del país se caracterizan en la actualidad por ser instituciones cuya atención a los usuarios no es de calidad y que atentan, muchas veces, contra el usuario que, para este estudio, son docentes de todos los niveles (inicial, primaria, secundaria y otros) de la provincia de Coronel Portillo. Estos usuarios vienen de diferentes sitios de la ciudad y algunos viven en lugares inhóspitos y alejados, quienes con la finalidad de avanzar en los diferentes trámites de acuerdo a sus necesidades visitan la UGEL, pero los que se encargan de prestar la atención directa no se inmutan o se ponen en el lugar éstos y menos les otorgan una sonrisa o una palabra de orientación.

La Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, es una institución desconcentrada, responsable de brindar actualización pedagógica, institucional y administrativa con supervisión y monitoreo permanente para una educación de calidad. Fomentando la investigación e innovación científica y tecnológica con la participación de los diferentes sectores sociales y organismos intersectoriales en el ámbito de nuestra jurisdicción (Portal UGEL Coronel Portillo, 2020). Asimismo, tiene como misión mejorar el sistema educativo en nuestra región, brindando una mejora en el servicio y estando al pendiente de nuestros niños que son el futuro de nuestro país (Portal UGEL Coronel Portillo, 2020).

Sin embargo, la UGEL de Coronel Portillo, por su enorme cantidad de docentes nombrados y contratados, tiene un local saturado de docentes que acuden diariamente, apreciándose a los trabajadores administrativos sumergidos en su trabajo burocrático y con poca capacidad de dar el trato y atención que sus clientes o usuarios necesitan. Por ello, se ha determinado realizar la presente investigación con el propósito de dar solución al problema que se plantea.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre calidad del servicio y empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y la empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020?
- ¿Qué relación existe entre la confiabilidad y la empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020?
- ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020?
- ¿Qué relación existe entre la seguridad y la empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar qué relación existe entre calidad del servicio y empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel de calidad del servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020.
- Determinar el nivel de empatía de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020.
- Determinar qué relación existe entre los elementos tangibles y la empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020.
- Determinar qué relación existe entre la confiabilidad y la empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020.
- Determinar qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020.
- Determinar qué relación existe entre la seguridad y la empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020.

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio y empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020

1.4.2. Hipótesis y/o sistema de hipótesis

- Existe relación directa y significativa entre los elementos tangibles y la empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020.
- Existe relación directa y significativa entre la confiabilidad y la empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020.
- Existe relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020.
- Existe relación directa y significativa entre la seguridad y la empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020.

1.5. Variables

1.5.1. Definición conceptual

- Variable 1: Calidad del servicio

Moliner (2001) define calidad de servicio como el valor añadido que ofrecer, a un cliente cada vez más exigente, que busca en la actividad de consumo, aquel producto o servicio que puede satisfacer de una forma más óptima sus necesidades, ofreciéndole, en definitiva, mejores resultados.

- Variable 2: Empatía

Balart (2013) define la empatía es la habilidad para entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, poniéndose en su lugar y de esta manera poder responder correctamente a sus reacciones emocionales.

1.5.2. Definición operacional

- Variable 1: Calidad del servicio

  Es la combinación de características como los elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y confiabilidad que garanticen la calidad del servicio que se presta en la UGEL Coronel Portillo.

- Variable 2: Empatía

  Es la capacidad que poseen los trabajadores UGEL Coronel Portillo para escuchar activamente, comprender y demostrar asertividad hacia los usuarios que acuden diariamente a esta institución.

1.5.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1:

Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores
V1= Calidad del servicio	Elementos tangibles	Equipos Instalaciones físicas Materiales de comunicación Aspecto de personal
	Confiabilidad	Desempeño Actitud Forma de evaluación
	Capacidad de respuesta	Disposición de atender El tiempo de espera
Vd= Empatía	Seguridad	Predisposición Conocimiento Cortesía Confianza
	Escucha activa	Predisposición Escuchar con atención Escuchar comunicación Prestar atención
	Comprensión	Entender sentimientos Entender necesidades
	Asertividad	Poner en claro las cosas Transmitir lo que se quiere No agredir a los demás

1.6. Justificación e importancia

1.6.1. Teórica

Desde este enfoque la importancia de la investigación radica en la entrega de teorías relevantes sobre la calidad del servicio y la autoestima en una organización pública del Estado, toda vez que las variables de estudio son consideradas temas de prioridad para el mejoramiento de gestión de todo tipo de organización.

1.6.2. Metodológica

Desde este enfoque la investigación se torna importante, porque entrega técnicas y procedimientos para elaborar investigaciones de esta

naturaleza. Asimismo, entrega dos instrumentos validados sobre los temas de estudio, los mismos que podrían ser utilizados por los investigadores que tengan a bien evaluar las citadas variables.

1.6.3. Practica

Desde este enfoque la investigación se torna importante, porque entrega resultados a la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, información relevante que podría servir como insumo para mejorar los problemas de calidad del servicio y empatía, ya que actualmente están afectando la gestión de la UGEL.

1.7. Viabilidad

La investigación resulto viable porque se contó con la predisposición de los usuarios para responder los cuestionarios, asimismo resulto viable porque se contó con el financiamiento respectivo, ya que permitió financiar todos los gastos que ocasionó la investigación.

1.8. Limitaciones

La principal limitación fue el Covid-19, ya que por la emergencia sanitaria la UGEL restringió la atención, acción que no permitió aplicar con normalidad los instrumentos, por la poca presencia física de los usuarios en las instalaciones.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Nacionales

(Guillermo, 2018) en su tesis Calidad de servicio percibido y satisfacción del usuario en la subgerencia de Bienestar social y participación vecinal de la Municipalidad Distrital de Supe, 2018, concluye: La empatía se correlaciona positiva y directamente con la satisfacción del usuario. Con un nivel de significancia de p= 0,000, $<$ 0,05. Y un coeficiente de correlación de rs = 0,679, por lo tanto, puede considerarse buena correlación. (p.58)

(Paredes , 2018), en su tesis Calidad de servicio y fidelización de los padres de familia en la Institución Educativa Walter Peñalosa Ramella – Ate, 2018, concluye: De acuerdo al quinto objetivo específico se presentó describir la relación entre elementos tangibles y fidelización de los padres de familia en la Institución Educativa Walter Peñalosa Ramella-Ate ,2018. Por lo tanto, sobre los resultados obtenidos de la prueba de Rho Spearman con un nivel de significancia de 0,001, se demostró una correlación de 0,581; es decir; existe una correlación positiva moderada entre elementos tangibles y fidelización. (p.45)

(Tacora, 2018) en su tesis la percepción de los estudiantes sobre la empatía pedagógica de los docentes de la Institución Educativa Secundaria “José Carlos Mariátegui” Aplicación de la UNA-Puno en el año escolar 2017”, concluye: El nivel de Empatía Pedagógica que se manifiesta acerca de la percepción de los estudiantes sobre la empatía pedagógica de los docentes de la Institución Educativa Secundaria “José Carlos Mariátegui” Aplicación de la UNA-Puno en el año escolar 2017, corresponde a la escala de nivel medio (40-69), alcanzando una media de 53 puntos. En resumen, se colige que éstos

se encuentran por encima del nivel bajo y por debajo del nivel alto de Empatía Pedagógica. Es decir que, en dicha institución, se practica una empatía moderada. (p.54)

(Rivera, 2019) en su trabajo “calidad del servicio que brinda la empresa elevate business y estrategias para su mejora” concluye: el nivel de calidad del servicio de la empresa ELEVATE BUSINESS en el área de operaciones se encuentra dentro del nivel malo. Los resultados obtenidos en este aspecto nos hacen suponer que la empresa no le otorgan la importancia que se merece a la calidad del servicio, debe mejorar en todas las dimensiones, y en especial aquellas dimensiones que han obtenido los más bajos niveles. (p.62)

(Vilchez, 2019) en su tesis análisis de la calidad de servicio de la oficina de informes de una Institución Educativa del norte del país según el modelo SERVQUAL, 2019, concluye: En cuanto a la dimensión de fiabilidad, se pudo concluir que la oficina de informes de una institución educativa no cumplió con las expectativas de sus clientes; siendo su mayor deficiencia que los trabajadores no mostraron un sincero interés por solucionar los problemas de los visitantes además de no cumplir con los tiempos prometidos, puesto que, en ocasiones la gran afluencia de público generó excesivos tiempos de espera y los trabajadores no mostraron la habilidad suficiente para poder cumplir con los requerimientos de cada visitante en un tiempo adecuado. (p.48)

(Del Águila & Barrenechea, 2019) en sus tesis la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Agencia de Viajes Sudamerican Travel & Tour S.A.C., Santiago de Surco – 2019, concluyen: Cuarto. En cuanto al objetivo específico, determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la agencia de viajes Sudamerican Travel &

Tour S.A.C., sí se logró determinar la relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la agencia de viajes. Por consiguiente, se puede mencionar que lo clientes consideran que, a mayor eficiencia en el manejo de su información para la rápida respuesta de sus requerimientos, se obtendría mayores niveles de satisfacción con el servicio adquirido. (p.95)

(Pampa, 2020) en su tesis calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y satisfacción en las Instituciones Educativas del Distrito de Huaraz, 2020, concluyen: Se concluye que la seguridad en la calidad de servicio, influye directamente en la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, resultando el valor del coeficiente Rho de Spearman muy bueno igual a 0.831. (p.79)

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad del servicio

Definición

Moliner (2001) conceptúa calidad de servicio como el valor añadido que ofrece a un cliente cada vez más exigente, que busca en la actividad de consumo, aquel producto o servicio que puede satisfacer de una forma óptima sus necesidades, ofreciéndole, en definitiva, mejores resultados.

Según Casalino (2008) los servicios se diferencian de los productos, para la valoración de su calidad, en tres dimensiones fundamentales: los servicios son intangibles; son producidos, distribuidos y consumidos simultáneamente; y, el consumidor o usuario de los servicios está presente en el momento de la producción.

Dimensiones

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) elaboraron una instrumento o cuestionario Servqual de medición de la calidad del servicio que tiene un alto nivel de confiabilidad y cuyas dimensiones son:

a) Aspectos tangibles, esta dimensión mide la apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación.

b) Confiabilidad, es la habilidad y cuidado para brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó.

c) Respuesta rápida o capacidad de respuesta, que consiste en la disposición y buena voluntad para ayudar a los usuarios y dotarlos de un servicio rápido y oportuno.

d) Seguridad, es proporcionar cortesía, transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención.

e) Empatía, es la capacidad para ponerse en el lugar del otro.

2.2.2. Empatía

Definición

Para Balart (2013) la empatía es la habilidad para entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, poniéndose en su lugar y de esta manera poder responder correctamente a sus reacciones emocionales.

Desde la perspectiva Davis (1983) define la empatía como una reacción a la experiencia observada en el/la otro/a.

Dimensiones

Balart (2013) manifiesta que la competencia emocional de empatía se logra cuando combinamos a nivel intelectual la escucha activa, a nivel emocional la comprensión y a nivel conductual la asertividad.

Tomando en cuenta lo expresa por Balart (2013), las dimensiones de la empatía serían:

a) Escucha activa, que consiste en escuchar con atención lo que el otro dice con su comunicación verbal y no verbal, con la mirada, tono de voz, postura, etc.
b) La comprensión, es la actitud que surge de prestar atención plena e implica estar abiertos a explorar el mundo del otro para entender sus sentimientos y necesidades fundamentales.
c) Asertividad, significa poner en claro, afirmar e implica tener la capacidad para expresar o transmitir lo que se quiere, piensa, siente o necesita, sin incomodar, agredir o herir los sentimientos de la otra persona.

2.3. Definiciones conceptuales

Para realizar las definiciones conceptuales se utilizará el Diccionario de la Real Academia Española (2014):

Atención

Cortesía, urbanidad, demostración de respeto u obsequio.

Calidad

Buena calidad, superioridad o excelencia.

Cliente

Persona que compra en una tienda, o que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa.

Desempeño

Acción y efecto de desempeñar o desempeñarse.

Predisposición

Acción y efecto de predisponer.

Servicio

Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público. De igual manera, es la función o prestación desempeñadas por organizaciones de servicio y su personal.

Usuario

Que usa algo.

2.4. Bases epistémicos

Teoría calidad filosofía de gestión de Kaoru Ishikawa (1943)

En esta teoría Kaoru Ishikawa 1943 (citado por Orellana, 2012) define la calidad como el desarrollo, producción y comercialización y prestación de servicios con una eficiencia del costo y una utilidad óptima y tuvo siete herramientas para lograr la calidad, siendo ellos los diagramas de Pareto; diagramas de causa-efecto (“espinas de pescado” o Ishikawa); histogramas; hojas de control; diagramas de dispersión; flujograma y los cuadros de control. Asimismo, posee 11 principios como por ejemplo que la calidad comienza y finaliza con la educación.

Cultura de la Calidad, Joseph Moses Juran (1904-2012)

Quispe (2015) interpreta que según Joseph M. Juran la calidad significa “adecuado para el uso” o “la satisfacción del cliente externo e interno”. Asimismo, tiene como aporte la trilogía de la calidad o esquema de administración funcional cruzada compuesta de tres procesos administrativos: planear, controlar y mejorar la calidad.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación fue la no experimental, descriptiva correlacional. Según Carrasco (2007), estos diseños tienen la particularidad de permitir al investigador, analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables), para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, buscan determinar el grado de relación entre las variables que se estudian.

3.2. Diseño de la investigación

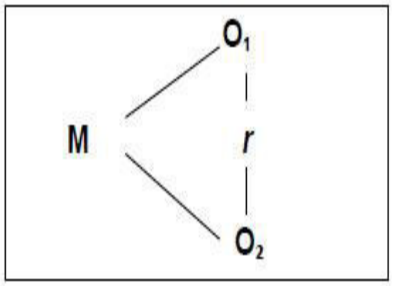
3.2.1. Diseño de la investigación

Se hizo uso de la investigación transeccional correlacional, causal, tiene como objetivo describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Se trata también de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones, sean éstas puramente correlacionales o relaciones causales.

3.2.2. Esquema de la investigación

Figura 1

Esquema la investigación



Donde

M = Muestra: usuarios de la UGEL de Coronel Portillo

r = Relación de las variables de estudio.

O_1 = V1: Calidad del servicio

O_2 = V2: Empatía

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población para evaluar las dos variables estuvo constituida por 8670 docentes, de los cuales 6850 son nombrados, 1820 contratados, según PEA del ejercicio fiscal 2019, datos proporcionados por el área de personal, en la UGEL de Coronel Portillo,

3.3.2. Muestra

La muestra se calculó a través del muestreo probalístico, haciendo uso la fórmula estadística para poblaciones menores de 100 000.

Figura 2:

Fórmula para calcular la muestra

$$n=\frac{(p.q)Z^2.N}{(EE)^2\ (N-1)+(p.q)Z^2}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

P = 50 % Probabilidad de que el evento ocurra

q = 50 % Probabilidad de que el evento no ocurra

$Z_{\alpha/2}$ = 1,96

EE= 0,09

N = 8670

Sustituyendo la fórmula

n= (0.5*0.5*(1.96)^2*8670)/(((0.09)^2*8669)+(0.5*0.5*(1.96)^2))

n= 117 usuarios

3.4. Instrumento de recolección de datos

3.4.1. Técnica de elaboración de instrumento de recolección de datos

Se elaboraron dos instrumentos mediante la técnica de cuestionario de preguntas cerradas, según (Zúniga, 2019) los cuestionarios con preguntas cerradas se utilizan cuando es fácil saber las diferentes respuestas que pueden dar los encuestados y sólo es cuestión de saber por cuál de las opciones se decantan. Este tipo de cuestionario se puede aplicar a una gran cantidad de personas ya que el tiempo dedicado a su análisis no depende mucho del número de cuestionarios aplicados, bajo ese contexto se elaboró 5 opciones de respuesta por cada ítem (Totalmente en desacuerdo, En Desacuerdo, Neutro, De acuerdo, Totalmente de acuerdo). (p.31)

3.4.2. Validación de expertos

Los instrumentos fueron validados mediante apreciación de juicio de tres expertos, detallados en la tabla ( )

Tabla 2:

Validación del instrumento

Expertos	Calidad del servicio	Empatía
Dr. Pastor Segura, Julio Cesar	80%	80%
Dr. Edgar Guizado, Moscoso	80%	80%
Dr. Teofilo Ulises, Manturano Perez	80%	80%

Fuente: Instrumentos de validez de confiabilidad

3.4.3. Confiabilidad de los instrumentos

La validez de confiabilidad de los instrumentos se hizo a través de la prueba estadística Alfa de Cronbach, la muestra total de encuestados por variable.

Tabla 3:

Confiabilidad del instrumento de la variable calidad del servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,909	14

El coeficiente promedio de Alfa de Cronbach del instrumento calidad del servicio es 0.909, obteniendo la calificación de excelente confiabilidad.

Tabla 4:

Confiabilidad del instrumento de la variable empatía

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,903	9

El coeficiente promedio de Alfa de Cronbach del instrumento calidad del servicio es 0.909, obteniendo la calificación de excelente confiabilidad

3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos

3.5.1. Técnicas de recojo

Los datos se recogieron a través de la técnica de la encuesta, según (Nélida Archenti, 2012, citados en Katz, Seid, & Abiuso, 2019) podemos definir a la encuesta como una técnica de producción de datos que, mediante la utilización de cuestionarios estandarizados, permite indagar sobre múltiples temas de los individuos o grupos estudiados: hechos, actitudes, creencias, opiniones, pautas de consumo, hábitos, prejuicios predominantes e intenciones de voto.(p.2)

3.5.2. Procesamiento de datos

Los datos se procesaron en el programa Excel, para lo cual se creo una base de datos por cada variable, estructurado por dimensiones, ítems y opciones de respuesta, resultados totales que a su vez fueron procesados en el programa SPSSv26:

3.5.3. Presentación de datos

Los datos se presentaron en tablas de frecuencias organizados por niveles, rangos, frecuencias y porcentajes, obtenidos del programa Excel, de donde se obtuvo el nivel de variables y dimensiones. Igualmente se presentan en tablas proporcionadas por el programa SPSSv26, de dónde se obtuvo la relación entre variables y dimensiones.

3.5.4. Análisis de datos

El nivel de variables y dimensiones se determinó a través de la Escala de Clima Organizacional (EDCO), según (Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana, citados en Perez, 2016) una puntuación se considera alta baja según el número de ítems o afirmaciones. Un puntaje alto indica una alta frecuencia, relacionado con un buen clima organizacional y un puntaje bajo indica una baja frecuencia, relacionado con problemas dentro de la organización. Para determinar si el clima organizacional puntúa entre alto, medio o bajo se realizará de la siguiente forma: variable calidad del servicio entre el puntaje mínimo y el máximo posible (14 y 70) se establecen 3 intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se suma el resultado Recuperado así:

- Nivel bajo: De 14 a 32 puntos.
- Promedio: De 33 a 51 puntos

- Nivel alto: Puntajes entre 52 y 70.

Variable empatía entre el puntaje mínimo y el máximo posible (9 y 45) se establecen 3 intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se suma el resultado Recuperado así:

- Nivel bajo: De 9 a 21 puntos.
- Promedio: De 21 a 33 puntos
- Nivel alto: Puntajes entre 33 y 45.

Para determinar la relación entre variables se formuló la prueba de normalidad de las variables

Tabla 5:

Pruebas de normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1: calidad del servicio	,079	117	,069	,975	117	,029
Variable 2: Empatía	,168	117	,000	,947	117	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

El valor de sigma en Kolmogorov-Smirnov[a] de la variable calidad del servicio es, 0.069 > 0.05 y el valor de la variable empatía 0.000, < a .05; sin embargo, si uno de los valores es < 0,05, entonces no hay normalidad, por lo tanto, tienen un comportamiento no paramétrico, por lo que la prueba de hipótesis se realizó a través del coeficiente de correlación Spearman. Según (Douglas, 2012, citado en Arízaga & Játiva , 2016), los modelos más utilizados para el análisis estadístico de correlación de variables son el modelo de Karl Pearson y modelo de Spearman, por su fácil ejecución e interpretación y por su utilidad. La similitud de estos dos modelos se encuentra además en la interpretación de los resultados, si estos oscilan

entre - 1 y + 1 indica que la relación de asociación es negativa y positiva respectivamente, y cero, si no existe correlación entre las variables estudiadas.

Tabla 6:

Grado de relación según coeficiente de correlación

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a+0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a+0.50	Correlación positiva media
+0.51 a+0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a+1.00	Correlación positiva perfecta

Regla de decisión:

- La relación se considera significativa si $P \leq 0.05$
- La relación no se considera significativa si $P > 0.05$

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados de la investigación

4.1.1. Resultados de la variable calidad del servicio

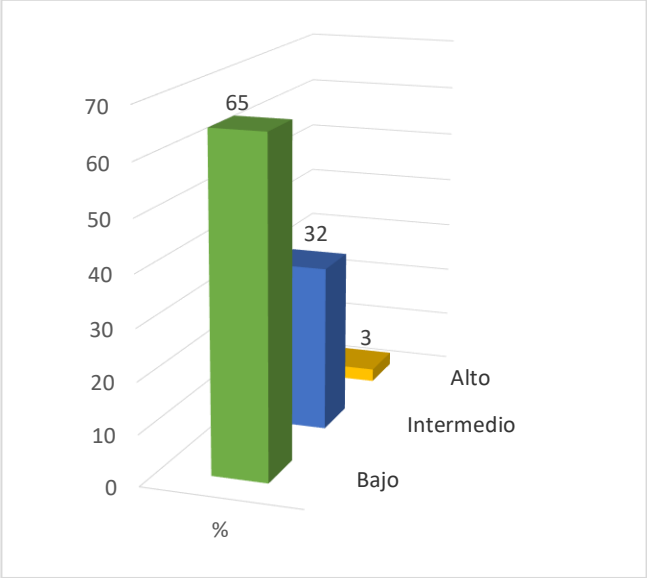
Tabla 7:

Niveles de la variable calidad del servicio

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[14-32]	76	65
Intermedio	[33-51]	38	32
Alto	[52-70]	3	3
n		117	100

Figura 3:

Distribución porcentual de la variable calidad del servicio



Nota. Tabla 7

Análisis

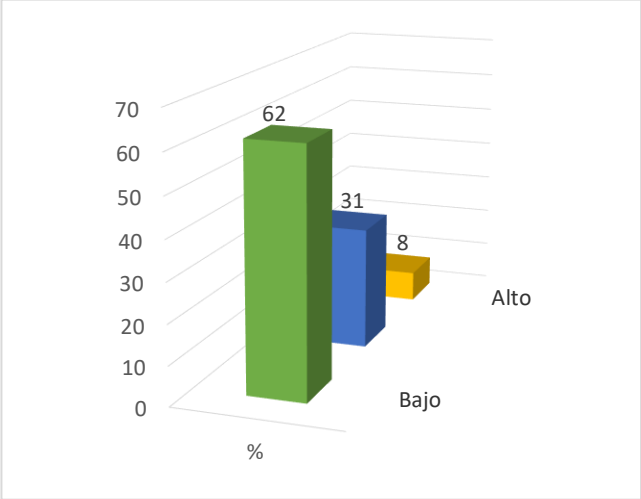
El 65% de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, manifiesta que la calidad del servicio de los trabajadores es de nivel bajo, el 32% indica que es de nivel intermedio, finalmente el 3% dice que es de nivel alto.

Tabla 8:

Niveles de la dimensión elementos tangibles

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[4-9]	72	62
Intermedio	[9-14]	36	31
Alto	[15-20]	9	8
n		117	100

Figura 4: Distribución porcentual de la dimensión elementos tangibles



Nota. Tabla 8

Análisis

El 62% de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, observa que los elementos tangibles que ofrece son de nivel bajo, el 31% indica que son de nivel intermedio, finalmente el 8% dice que es de nivel alto.

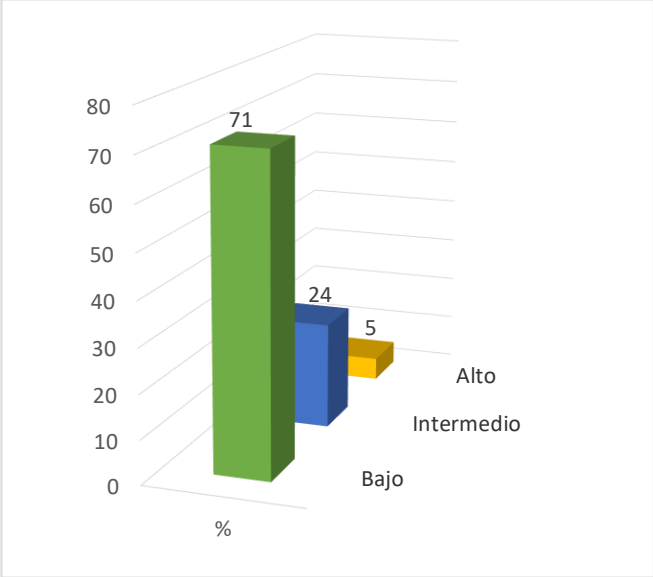
Tabla 9:

Niveles de la dimensión confiabilidad

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[3-7]	83	71
Intermedio	[7-11]	28	24
Alto	[11-15]	6	5
n		117	100

Figura 5:

Distribución porcentual de la dimensión confiabilidad



Nota. Tabla 9

Análisis

El 71% de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, considera que la confiabilidad que ofrecen los trabajadores es de nivel bajo, el 24% indica que es de nivel intermedio, finalmente el 5% dice que es de nivel alto.

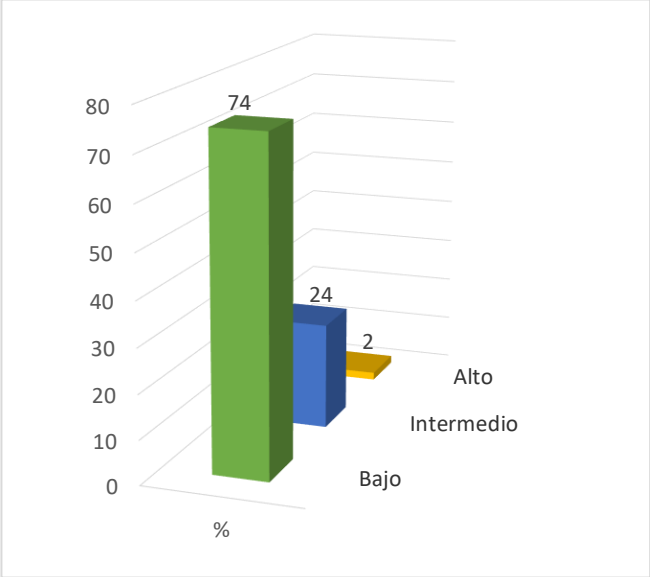
Tabla 10:

Niveles de la dimensión capacidad de respuesta

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[3-7]	87	74
Intermedio	[7-11]	28	24
Alto	[11-15]	2	2
n		117	100

Figura 6:

Distribución porcentual de la dimensión capacidad de respuesta



Nota. Tabla 10

Análisis

El 71% de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, considera que la confiabilidad que ofrecen los trabajadores es de nivel bajo, el 24% indica que es de nivel intermedio, finalmente el 5% dice que es de nivel alto.

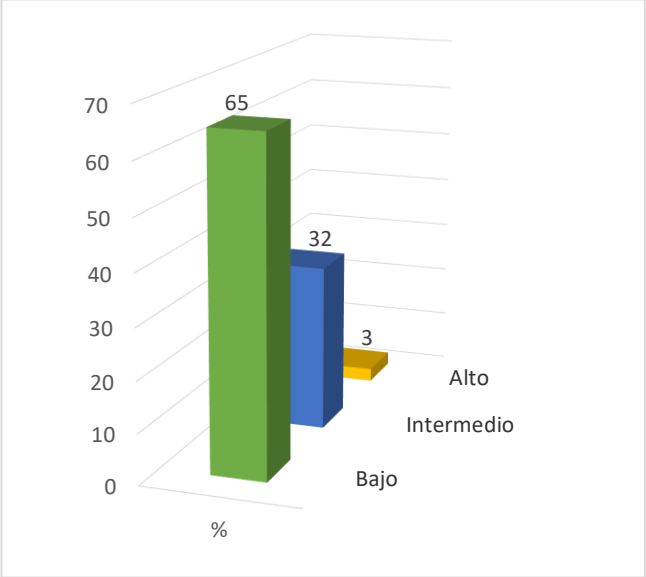
Tabla 11:

Niveles de la dimensión seguridad

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[4-9]	76	65
Intermedio	[9-14]	38	32
Alto	[15-20]	3	3
n		117	100

Figura 7:

Distribución porcentual de la dimensión seguridad



Nota. Tabla 11

Análisis

El 65% de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, considera que la seguridad que ofrecen los trabajadores es de nivel bajo, el 32% indica que es de nivel intermedio, finalmente el 3% dice que es de nivel alto.

4.1.2. Resultados de la variable empatía

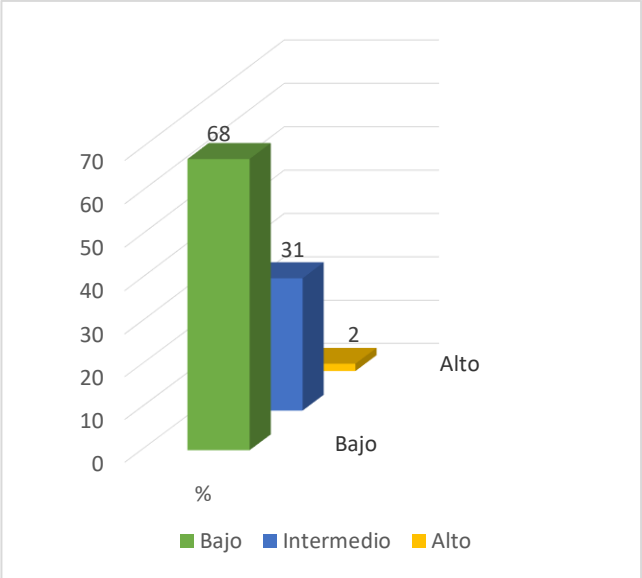
Tabla 12:

Niveles de la variable empatía

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[9-21]	79	68
Intermedio	[21-33]	36	31
Alto	[33-45]	2	2
n		117	100

Figura 8:

Distribución porcentual de la variable empatía



Nota. *Tabla 12*

Análisis

El 68% de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, considera que sus trabajadores son empáticos a un nivel bajo, el 31% a un nivel intermedio, finalmente el 2% a un nivel alto.

4.2. Contrastación de las hipótesis secundarias

Hipótesis secundaria 1

Existe relación directa y significativa entre los elementos tangibles y la empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020.

Tabla 13:

Relación entre elementos tangibles y empatía

Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,514**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	117	117
	Empatía	Coeficiente de correlación	,514**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	117	117

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Como se observa en la tabla 13 los resultados de la relación entre elementos tangibles y empatía de los trabajadores, se afirma que hay una relación Rho de Spearman = 0.514, mostrándonos una relación positiva considerable y una significancia de 0.000 < 0.05, lo que quiere decir que existe una relación directa y significativa entre los elementos tangibles y la empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020, en consecuencia la hipótesis planteada queda confirmada.

Hipótesis secundaria 2

Existe relación directa y significativa entre la confiabilidad y la empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020.

Tabla 14:

Relación entre confiabilidad y empatía

Rho de Spearman	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,454**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	117	117
	Empatía	Coeficiente de correlación	,454**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	117	117

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Como se observa en la tabla 14 los resultados de la relación entre confiabilidad y empatía de los trabajadores, se afirma que hay una relación Rho de Spearman = 0.454, mostrándonos una relación positiva media y una significancia de 0.000 < 0.05, lo que quiere decir que existe una relación directa y significativa entre confiabilidad y empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020, en consecuencia la hipótesis planteada queda confirmada.

Hipótesis secundaria 3

Existe relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020.

Tabla 15:

Relación entre capacidad de respuesta y empatía

Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,588**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	117	117
	Empatía	Coeficiente de correlación	,588**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	117	117

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Como se observa en la tabla 15 los resultados de la relación entre capacidad de respuesta y empatía de los trabajadores, se afirma que hay una relación Rho de Spearman = 0. 588, mostrándonos una relación positiva considerable y una significancia de 0.000 < 0.05, lo que quiere decir que existe una relación directa y significativa entre capacidad de respuesta y empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020, en consecuencia la hipótesis planteada queda confirmada.

Hipótesis secundaria 4

Existe relación directa y significativa entre seguridad y empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020.

Tabla 16:

Relación entre seguridad y empatía

Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,600**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	117	117
	Empatía	Coeficiente de correlación	,600**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	117	117

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Como se observa en la tabla 16 los resultados de la relación entre seguridad y empatía de los trabajadores, se afirma que hay una relación Rho de Spearman = 0. 600, mostrándonos una relación positiva considerable y una significancia de 0.000 < 0.05, lo que quiere decir que existe una relación directa y significativa entre seguridad y empatía en los trabajadores de la

Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020, en consecuencia la hipótesis planteada queda confirmada.

4.3. Prueba de hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio y empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020

Tabla 17:

Relación entre calidad del servicio y empatía

Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,653**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	117	117
	Empatía	Coeficiente de correlación	,653**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	117	117

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Como se observa en la tabla 17 los resultados de la relación entre calidad del servicio y empatía de los trabajadores, se afirma que hay una relación Rho de Spearman = 0. 653, mostrándonos una relación positiva considerable y una significancia de 0.000 < 0.05, lo que quiere decir que existe una relación directa y significativa entre calidad del servicio y empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020, en consecuencia la hipótesis planteada queda confirmada.

CAPITULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Contrastación de los resultados de trabajo de campo

El 65% de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, manifiesta que el nivel de calidad del servicio es bajo, el 32% indica que es de nivel intermedio, finalmente el 3% dice que es de nivel alto, lo que quiere decir que la gran mayoría de los usuarios de la UGEL, observan que los elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta y seguridad que brindan los trabajadores son de nivel bajo. Resultado parecido obtuvo (Rivera, 2019) en su trabajo “calidad del servicio que brinda la empresa elevate business y estrategias para su mejora” concluye: el nivel de calidad del servicio de la empresa ELEVATE BUSINESS en el área de operaciones se encuentra dentro del nivel malo. Los resultados obtenidos en este aspecto nos hacen suponer que la empresa no le otorgan la importancia que se merece a la calidad del servicio, debe mejorar en todas las dimensiones, y en especial aquellas dimensiones que han obtenido los más bajos niveles. (p.62)

El 68% de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, considera que sus trabajadores son empáticos a un nivel bajo, el 31% a un nivel intermedio, finalmente el 2% a un nivel alto, lo que quiere decir que la gran mayoría de los usuarios de la UGEL, indican que los trabajadores muestran una escucha activa, comprenden y son asertivos a un nivel bajo. Resultado diferente obtuvo (Tacora, 2018) en su tesis la percepción de los estudiantes sobre la empatía pedagógica de los docentes de la Institución Educativa Secundaria “José Carlos Mariátegui” Aplicación de la UNA-Puno en el año escolar 2017”, concluyendo: el nivel de Empatía Pedagógica que se manifiesta acerca de la percepción de los estudiantes

sobre la empatía pedagógica de los docentes de la Institución Educativa Secundaria “José Carlos Mariátegui” Aplicación de la UNA-Puno en el año escolar 2017, corresponde a la escala de nivel medio (40-69), alcanzando una media de 53 puntos. En resumen, se colige que éstos se encuentran por encima del nivel bajo y por debajo del nivel alto de Empatía Pedagógica. Es decir que, en dicha institución, se practica una empatía moderada. (p.54)

Existe una relación directa (0.514) y significativa (0.000) entre los elementos tangibles y la empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020, lo que quiere decir que los equipos, las instalaciones físicas, los materiales de comunicación y el aspecto de personal que ofrecen, alcanza para lograr una relación directa y significativa con la empatía. Resultado parecido obtuvo (Paredes , 2018), en su tesis Calidad de servicio y fidelización de los padres de familia en la Institución Educativa Walter Peñalosa Ramella – Ate, 2018, concluye: de acuerdo al quinto objetivo específico se presentó describir la relación entre elementos tangibles y fidelización de los padres de familia en la Institución Educativa Walter Peñalosa Ramella-Ate ,2018. Por lo tanto, sobre los resultados obtenidos de la prueba de Rho Spearman con un nivel de significancia de 0,001, se demostró una correlación de 0,581; es decir; existe una correlación positiva moderada entre elementos tangibles y fidelización. (p.45)

Existe una relación directa (0.454) y significativa (0.000) entre la confiabilidad y la empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020, lo que quiere decir la actitud, el desempeño y la forma de evaluación que muestran los trabajadores alcanza para lograr una relación directa y significativa con la

empatía. Resultado distinto obtuvo (Vilchez, 2019) en su tesis análisis de la calidad de servicio de la oficina de informes de una Institución Educativa del norte del país según el modelo SERVQUAL, 2019, concluye: En cuanto a la dimensión de fiabilidad, se pudo concluir que la oficina de informes de una institución educativa no cumplió con las expectativas de sus clientes; siendo su mayor deficiencia que los trabajadores no mostraron un sincero interés por solucionar los problemas de los visitantes además de no cumplir con los tiempos prometidos, puesto que, en ocasiones la gran afluencia de público generó excesivos tiempos de espera y los trabajadores no mostraron la habilidad suficiente para poder cumplir con los requerimientos de cada visitante en un tiempo adecuado. (p.48)

Existe una relación directa (0. 588) y significativa (0.000) entre la capacidad de respuesta y la empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020, lo que quiere la disposición de atender, el tiempo de espera que muestran los trabajadores a los usuarios alcanza para lograr una relación directa y significativa con la empatía. Resultado parecido obtuvieron (Del Águila & Barrenechea, 2019) en sus tesis la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Agencia de Viajes Sudamerican Travel & Tour S.A.C., Santiago de Surco – 2019, concluyen: Cuarto. En cuanto al objetivo específico, determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la agencia de viajes Sudamerican Travel & Tour S.A.C., sí se logró determinar la relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la agencia de viajes. Por consiguiente, se puede mencionar que lo clientes consideran que, a mayor eficiencia en el

manejo de su información para la rápida respuesta de sus requerimientos, se obtendría mayores niveles de satisfacción con el servicio adquirido. (p.95)

Existe una relación directa (0. 600) y significativa (0.000) entre la seguridad y la empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020, lo que quiere decir el conocimiento, la cortesía y la confianza que muestran los trabajadores a los usuarios alcanza para lograr una relación directa y significativa con la empatía. Resultado parecido obtuvo (Pampa, 2020) en su tesis calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y satisfacción en las Instituciones Educativas del Distrito de Huaraz, 2020, concluyen: Se concluye que la seguridad en la calidad de servicio, influye directamente en la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, resultando el valor del coeficiente Rho de Spearman muy bueno igual a 0.831. (p.79)

5.2. Contratación de la hipótesis general

Existe una relación directa (0. 653) y significativa (0.000) entre calidad del servicio y empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020, lo que quiere decir que los elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta y seguridad alcanza para lograr una relación directa y significativa con la empatía. Resultado parecido obtuvo (Guillermo, 2018) en su tesis Calidad de servicio percibido y satisfacción del usuario en la subgerencia de Bienestar social y participación vecinal de la Municipalidad Distrital de Supe, 2018, concluyendo: la empatía se correlaciona positiva y directamente con la satisfacción del usuario. Con un nivel de significancia de p= 0,000, $<$ 0,05. Y

un coeficiente de correlación de rs = 0,679, por lo tanto, puede considerarse buena correlación. (p.58)

5.3. Aporte científico de la investigación

El aporte de la investigación radica en la entrega de resultados reales a la comunidad investigadora sobre la relación de la calidad del servicio con la empatía, resultados que podrán ser contrastados con otros estudios similares y analizar las posibles variantes en una institución pública.

La investigación proporciona información útil a la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, ya que tendrá la posibilidad de mejorar la calidad del servicio y empatía que ofrece a sus usuarios, ya que los resultados de las dos variables alcanzaron un nivel bajo.

CONCLUSIONES

- El 65% de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, manifiesta que el nivel de calidad del servicio es bajo, lo que quiere decir que la gran mayoría de los usuarios de la UGEL, observan que los elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta y seguridad que brindan los trabajadores son de nivel bajo

- El 68% de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, considera que sus trabajadores son empáticos a un nivel bajo, lo que quiere decir que la gran mayoría de los usuarios de la UGEL, indican que los trabajadores muestran una escucha activa, comprenden y son asertivos a un nivel bajo.

- Existe una relación directa (0.514) y significativa (0.000) entre los elementos tangibles y la empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020, lo que quiere decir que los equipos, las instalaciones físicas, los materiales de comunicación y el aspecto de personal que ofrecen, alcanza para lograr una relación directa y significativa con la empatía.

- Existe una relación directa (0.454) y significativa (0.000) entre la confiabilidad y la empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020, lo que quiere decir la actitud, el desempeño y la forma de evaluación que muestran los trabajadores alcanza para lograr una relación directa y significativa con la empatía.

- Existe una relación directa (0. 588) y significativa (0.000) entre la capacidad de respuesta y la empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020, lo que quiere la disposición de atender, la reducción de tiempo de espera que muestran los trabajadores a los usuarios alcanza para lograr una relación directa y significativa con la empatía.

- Existe una relación directa (0. 600) y significativa (0.000) entre la seguridad y la empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020, lo que quiere decir el conocimiento, la cortesía y la confianza que muestran los trabajadores a los usuarios alcanza para lograr una relación directa y significativa con la empatía.

- Existe una relación directa (0. 653) y significativa (0.000) entre calidad del servicio y empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020, lo que quiere decir que los elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta y seguridad alcanza para lograr una relación directa y significativa con la empatía.

SUGERENCIAS

- Los directivos de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, debe mejorar la calidad del servicio que ofrece a los usuarios, para ello debe realizar el mantenimiento de los elementos tangibles, realizar charlas de sensibilidad a sus trabajadores para mejorar la confiabilidad, la capacidad de respuesta y seguridad que ofrecen a los usuarios, con el propósito de lograr niveles altos de calidad del servicio.
- Los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, deben escuchar de manera activa a los usuarios, comprender sus pedidos, deben explicar y tratar de manera adecuada a los usuarios, con el propósito de empatizar a niveles altos con los usuarios.
- La Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, debe realizar un mantenimiento periódico a los equipos, a las instalaciones físicas, a los materiales de comunicación y mejorar constantemente el aspecto de personal, con el propósito de conservar la relación directa y significativa con la empatía.
- Los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, deben mantener una buena actitud, buen desempeño y predisposición a ser evaluados, con el propósito de conservar la relación directa y significativa con la empatía
- Los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, deben seguir manteniendo una buena atención, acortar los tiempo de espera, con el propósito de conservar la relación directa y significativa con la empatía.
- Los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, deben mejorar el conocimiento, mantener la cortesía y la confianza a los usuarios, con el propósito de conservar la relación directa y significativa con la empatía.
- La Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020, debe mejorar los elementos tangibles, conservar la confiabilidad, la capacidad de respuesta y

la seguridad que brinda a sus usuarios, con el propósito de conservar la relación directa y significativa con la empatía.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Arízaga , F., & Játiva , S. (2016). *Modelo de Spearman*. Obtenido de http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11230/TESIS%20CORRELACI%C3%93N%20AR%C3%8DZAGA%20-%20J%C3%81TIVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Balart, M. (2013). *La empatía: La clave para conectar con los demás*. AGAMA. Recuperado el 23 de enero del 2019, de: http://www.gref.org/nuevo/articulos/art_250513.pdf

Carrasco, S. (2007). *Metodología de la investigación científica*. Lima. Editorial. Editorial San Marcos.

Casalino, G (2008). *Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual*. Recuperado el 10 de febrero del 2019, de: http://medicinainterna.org.pe/revista/revista_21_4_2008/04.pdf?fbclid=IwAR1RL2bikRhRX9oyVZHcd4oBLrgi4lRXUZOMd7CfdiKaeVyoOQlcxVXaM-I

Davis, M.H. (1983). *Measuring individual differences in empathy: Evidence for a multidimensional approach.* Journal of Personality and Social Psychology, 44, 113-126.

Del Águila, D., & Barrenechea, M. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Agencia De Viajes Sudamerican Travel & Tour S.A.C., Santiago de Surco - 2019 (Tesis de pregrado, Universidad Autonóma del Perú, Lima-Perú)*. Obtenido de http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/1062/1/Del%20Aguila%20Berrospi%2c%20Damaris%20Sofia%3b%20Barrenechea%20Herrera%2c%20Mallerly%20Olenka.pdf

Diccionario de la Real Academia Española (2014). Disponible en: http://www.rae.es/diccionario-de-la-lengua-espanola

Guillermo , F. (2018). *Calidad de servicio percibido y satisfacción del usuario en la subgerencia de Bienestar social y participación vecinal de la Municipalidad Distrital de Supe, 2018 (Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho-Perú)*. Obtenido de http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2496/GUILLERMO%20AGAMA%20FERNANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Katz, M., Seid, G., & Abiuso, F. (2019). *La técnica de encuesta:Características y aplicaciones*. Obtenido de http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/117/2019/03/Cuaderno-N-7-La-t%C3%A9cnica-de-encuesta.pdf

Moliner, C (2001). *Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente*. Recuperado el 02 de febrero del 2019, de: https://www.redalyc.org/pdf/2313/231324550006.pdf

Orellana, K. (2012). *Maestros de la calidad*.Blogspot.pe. Recuperado el 27 de enero del 2019, de: http://maestrosdelacalidadop100111.blogspot.pe/2012/09/filosofia-kaoru-ishikawa.html

Pampa, F. (2020). *Calidad de servicio del programa nacional de alimentación escolar qali warma y satisfacción en las instituciones educativas del distrito de Huaraz, 2020 (Tesis de maestria, Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo, Huaraz - Ancash - Perú)*. Obtenido de http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4516/T033_10017677_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Recuperado el 10 de febrero del 2019, de: https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple- Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service- quality.pdf

Paredes , C. (2018). *Calidad de servicio y fidelización de los padres de familia en la Institución Educativa Walter Peñalosa Ramella – Ate, 2018 (Tesis de pregrado, Univerdidad César Vallejo, LIMA – PERÚ)*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33255/Paredes_ECR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Perez, A. (2016). *Nombre del instrumento: Escala de Clima Organizacional (EDCO)*. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/17091/1/2016_an%C3%A1lisis_clima_organizacional.pdf

Portal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo (2019). Recuperado el 14 de febrero del 2019, de : http://www.ugelcp.gob.pe/mision.html

Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas-2015. Perú*. Recuperado el 28 de agosto del 2018, de: http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAE-Quipe%20Perez-

Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rivera, M. (2019). *Calidad del servicio que brinda la empresa elevate business y estrategias para su mejora (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura, Perú)*. Obtenido de https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/2084/ADM-RIV-MER-2019.pdf

Tacora, E. (2018). *La percepción de los estudiantes sobre la Empatía pedagógica de los docentes de la Institución Educativa Secundaria "José Carlos Mariátegui" Aplicación de la UNA-Puno en el año escolar 2017 (Tesis de pregrado, Universidad Nacional el Altiplano, Puno* –. Obtenido de Perú): http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9979/Tacora_Cusacani_Ever_Georghi%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y

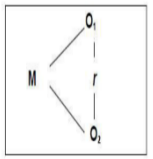
Vilchez, J. (2019). *Análisis de la calidad de servicio de la oficina de informes de una institución educativa del norte del país según el Modelo Servqual, 2019*. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2550/1/TL_VilchezMaittreJuanPablo.pdf

Zúniga, P. (2019). *preguntas cerradas*. Obtenido de https://repositorio.unan.edu.ni/12835/1/PATRICIA%20Z%C3%9ANIGA%20RIVERA.pdf

ANEXOS

Anexo 1: *Matriz de consistencia*

Título: “Calidad del servicio y empatía en los trabajadores de la unidad de gestión local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema General	**Objetivo general**	**Hipótesis general**			Equipos	Tipo y diseño: No experimental Descriptivo Correlacional/transeccional 
¿Qué relación existe entre calidad del servicio y empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020?	Determinar qué relación existe entre calidad del servicio y empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020.	**Hi:** Existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio y empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020	**Vi**= Calidad del servicio	Elementos tangibles	Instalaciones físicas	
Problemas específicos	**Objetivos específicos**	**Hipótesis específicas**			Materiales de comunicación	
a) ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y la empatía en los	a) Determinar qué relación existe entre los elementos tangibles y la empatía en los	a) Existe relación directa y significativa entre los elementos			Aspecto de personal	
				Confiabilidad	Desempeño	
					Actitud	
					Forma de evaluación	

trabajadores de la Unidad de Gestión Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020?	trabajadores de la Unidad de Gestión Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020.	tangibles y la empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020				
b)¿Qué relación existe entre la confiabilidad y la empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020?	b)Determinar qué relación existe entre la confiabilidad y la empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020.	b) Existe relación directa y significativa entre la confiabilidad y la empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020		Capacidad de respuesta	Disposición de atender	
					El tiempo de espera	
				Seguridad	Conocimiento	
					Cortesía	
c)¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Local	C)Determinar qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión	c) Existe relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la empatía en los trabajadores			confianza	
				Confiabilidad	Atención	
					Predisposición	
			Vd= Empatía	Escucha activa	Escuchar con atención	

(UGEL) de Coronel Portillo, 2020?	Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020.	de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020.				
d) ¿Qué relación existe entre la seguridad y la empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020?	d)Determinar qué relación existe entre la seguridad y la empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020.	d) Existe relación directa y significativa entre la seguridad y la empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020.			Escuchar comunicación	
				Comprensión	Prestar atención	
					Entender sentimientos	
					Entender necesidades	

Anexo 2: Instrumento 1 Calidad del servicio

INSTRUCCIONES: Estimado docente, estamos realizando un trabajo de investigación denominado "Calidad del servicio y empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2021"; por lo que, a continuación, te presentamos esta encuesta para que nos apoyes marcando con una equis (X) tu respuesta con naturalidad y sinceridad pues es confidencial y anónima.
Eres de género M ( ) F ( )
¡Gracias por tu colaboración!

N°	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA				
		Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Dimensión 1: Elementos tangibles						
1	Los equipos (computadores, internet y otros) utilizados en la UGEL son los apropiados para brindar un buen servicio					
2	La instalación física (infraestructura) de la UGEL de Coronel Portillos garantiza una buena atención a los usuarios					
3	Los medios y materiales para una comunicación eficaz, entre el personal de la UGEL de Coronel Portillo y sus usuario, son los adecuados					
4	El recurso humano de la UGEL de Coronel Portillo presenta un buen aspecto personal durante la atención a los usuarios					
Dimensión 2: Confiabilidad						
5	El desempeño laboral, de los trabajadores de la UGEL de Coronel Portillo, con los usuarios que asisten a diario es de calidad					
6	Los trabajadores de la UGEL de Coronel Portillo tienen una buena actitud con los usuarios					
7	Se puede evaluar el servicio que brindan los trabajadores de la UGEL de Coronel Portillo como el prometido o confiable					
Dimensión 3: Capacidad de respuesta						
8	La disposición para atender a los usuarios por parte de los trabajadores de la UGEL de Coronel Portillo es rápida					
9	El tiempo de espera de los usuarios de la UGEL de Coronel Portillo, respecto a un servicio requerido, es mínimo					
10	Existe una predisposición en los trabajadores de la UGEL de Coronel Portillo para atender a los usuarios					
Dimensión 4: Seguridad						
11	Los trabajadores de la UGEL de Coronel portillo poseen el conocimiento técnico necesario para brindar un buen servicio					
12	Los trabajadores de la UGEL de Coronel portillo son amables y corteses					
13	Los trabajadores de la UGEL de Coronel Portillo se ganan la confianza y credibilidad de los usuarios					
14	Los trabajadores de la UGEL de Coronel Portillo brindan una atención personalizada a los usuarios					

Anexo 3: Instrumento 2 Empatía

INSTRUCCIONES: Estimado docente, estamos realizando un trabajo de investigación denominado "Calidad del servicio y empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2021"; por lo que, a continuación, te presentamos esta encuesta para que nos apoyes marcando con una equis (X) tu respuesta con naturalidad y sinceridad pues es confidencial y anónima.
Eres de género M ( ) F ( )
¡Gracias por tu colaboración!

N°	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA				
		Totalmente en desacuerdo	**En Desacuerdo**	**Neutro**	**De acuerdo**	**Totalmente de acuerdo**
Dimensión 1: Escucha activa						
1	Los trabajadores de la UGEL de Coronel Portillo escuchan con atención las necesidades de los usuarios					
2	Los trabajadores de la UGEL de Coronel Portillos poseen una escucha activa e interpretan correctamente el mensaje					
3	La escucha activa, de los trabajadores de la UGEL de Coronel Portillo, transmite respeto e interés en los usuarios					
Dimensión 2: Comprensión						
4	Los trabajadores de la UGEL de Coronel Portillo se enfocan en el usuario que están atendiendo					
5	Los trabajadores de la UGEL de Coronel Portillo comprenden los sentimientos y emociones de los usuarios					
6	Para los trabajadores de la UGEL de Coronel Portillos su objetivo principal es entender las necesidades de los usuarios					
Dimensión 3: Asertividad						
7	Los trabajadores de la UGEL de Coronel Portillo clarifican las cosas de acuerdo a las necesidades de los usuarios					
8	Los trabajadores de la UGEL de Coronel Portillo logran transmitir lo quieren con facilidad a los usuarios					
9	Los trabajadores de la UGEL de Coronel Portillo no agreden ni incomodan a los usuarios					

Anexo 4: Validación del instrumento 1-Experto 1

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Escuela de posgrado

Validación del instrumento 1: calidad del servicio

Tesis de maestría "calidad del servicio y empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2020"

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO.
1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Pastor Segura, Julio Cesar
1.2 Institución donde labora: Universidad Nacional de Ucayali
1.3 Cargo que desempeña: Docente.
1.4 Titulo y/o grado que ostenta: Doctor.

II. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Marco Antonio Villacorta Linares

III. APRECIACION DEL EXPERTO.

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. **Confiabilidad**, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				X	
2. **Validez**, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				X	
3. **Objetividad**, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN = MUY BUENO

Pucallpa, 25 de agosto del 2021

Nombre y firma del experto

Anexo 5: Validación del instrumento 1-Experto 2

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Escuela de posgrado

Validación del instrumento 1 : Calidad del Servicio
Tesis de maestría "calidad del servicio y empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2021"

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO.
1.1 Apellidos y Nombres del Experto: GUIZADO MOSCOSO, EDGAR
1.2 Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI.
1.3 Cargo que desempeña: DOCENTE.
1.4 Titulo y/o grado que ostenta: DOCTOR.

II. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Marco Antonio Villacorta Linares

III. APRECIACION DEL EXPERTO.

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. **Confiabilidad**, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				X	
2. **Validez**, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				X	
3. **Objetividad**, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN = MUY BUENO

Pucallpa, 25 de agosto del 2021

Nombre y firma del experto

Anexo 6: Validación del instrumento 1-Experto 3

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Escuela de posgrado

Validación del instrumento 1 : Calidad del Servicio

Tesis de maestría "calidad del servicio y empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2021"

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO.
1.1 Apellidos y Nombres del Experto: MANTURIANO PEREZ, TEOFILO ULISES.
1.2 Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI.
1.3 Cargo que desempeña: DOCENTE
1.4 Titulo y/o grado que ostenta: DOCTOR.

II. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Marco Antonio Villacorta Linares

III. APRECIACION DEL EXPERTO.

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. **Confiabilidad**, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				X	
2. **Validez**, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				X	
3. **Objetividad**, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN = MUY BUENO

Pucallpa, 25 de agosto del 2021

Nombre y firma del experto

Anexo 7: Validación del instrumento 2-Experto 1

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Escuela de posgrado

Validación del instrumento 2 : Empatía

Tesis de maestría "calidad del servicio y empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2021"

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO
1.1 Apellidos y Nombres del Experto: PASTOR SEGURA, JULIO CESAR.
1.2 Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI.
1.3 Cargo que desempeña: DOCENTE
1.4 Titulo y/o grado que ostenta: DOCTOR.

II. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Marco Antonio Villacorta Linares

III. APRECIACION DEL EXPERTO.

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. **Confiabilidad**, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				X	
2. **Validez**, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				X	
3. **Objetividad**, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN = MUY BUENO

Pucallpa, 21 de agosto del 2021

Nombre y firma del experto

Anexo 8: Validación del instrumento 2-Experto 2

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Escuela de posgrado

Validación del instrumento 2 : Empatía

Tesis de maestría "calidad del servicio y empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2021"

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO.
1.1 Apellidos y Nombres del Experto: GUIZADO MOSCOSO, EDGAR
1.2 Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI.
1.3 Cargo que desempeña: DOCENTE.
1.4 Titulo y/o grado que ostenta: DOCTOR.

II. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Marco Antonio Villacorta Linares

III. APRECIACION DEL EXPERTO.

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. **Confiabilidad**, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				X	
2. **Validez**, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				X	
3. **Objetividad**, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN = MUY BUENO

Pucallpa, 25 de agosto del 2021

Nombre y firma del experto

Anexo 9: Validación del instrumento 2-Experto 3

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Escuela de posgrado

Validación del instrumento 2 : Empatía

Tesis de maestría "calidad del servicio y empatía en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo, 2021"

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO.
1.1 Apellidos y Nombres del Experto: MANTURANO PEREZ, TEOFILO ULISES.
1.2 Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI.
1.3 Cargo que desempeña: DOCENTE.
1.4 Titulo y/o grado que ostenta: DOCTOR.

II. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Marco Antonio Villacorta Linares

III. APRECIACION DEL EXPERTO.

N°	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. **Confiabilidad**, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				X	
2. **Validez**, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				X	
3. **Objetividad**, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN = MUY BUENO

Pucallpa, 25 de agosto del 2021

Nombre y firma del experto