

Urkund Analysis Result

Analysed Document: UNU_ESCUELA_DE_POSGRADO_T_M_2021_MARCO_VILLACORTA_V1.pdf
(D111947817)
Submitted: 9/2/2021 12:09:00 AM
Submitted By: leydi_perez@unu.edu.pe
Significance: 1 %

Sources included in the report:

<https://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2401>

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23580/Mu%C3%B1ante_RAJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Instances where selected sources appear:

2

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 Magister en Gestión Pública MARCO ANTONIO
VILLACORTA LINARES Pucallpa – Perú 2021

ii 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 comprensión, a mis hijos Markus André, Lucas Andrey y Angie Nikole, que son lo más importantes que tengo en la vida.

iii 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. .

iv 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.

v

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 through 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.

vi 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.

vii 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.

viii ÍNDICE

DEDICATORIA:ii

AGRADECIMIENTO iii RESUMEN

..... iv

ABSTRACT..... v

INTRODUCCIÓN vi CAPITULO I:

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 13 1.1. Descripción del

problema 13 1.2. Formulación del problema

..... 14 1.3. Objetivos

..... 15 1.4. Hipótesis

y/o sistema de hipótesis 15 1.5. Variables

..... 16 1.5.1. Definición conceptua

..... 16 1.6. Justificación e importancia

..... 18 1.7. Viabilidad

..... 19 1.8. Limitaciones

..... 19 CAPITULO II: MARCO TEORICO

..... 20 2.1. Antecedentes

..... 20 2.2. Bases teóricas

..... 22 2.3. Definiciones conceptuales

..... 24 2.4. Bases epistémicos

..... 25 CAPITULO III: MARCO

METODOLÓGICO..... 26 3.1. Tipo de investigación

..... 26 3.2. Diseño de la

investigación 26 3.3. Población y muestra

..... 27

ix 3.4. Instrumento de recolección de datos	28
3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos	29
CAPITULO IV: RESULTADOS	33
4.1. Resultados de la investigación	33
4.2. Contratación de las hipótesis secundarias.....	39
4.3. Prueba de hipótesis general	42
CAPITULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	43
5.1. Contratación de los resultados de trabajo de campo	43
5.2. Contratación de la hipótesis general	46
5.3. Aporte científico de la investigación	47
CONCLUSIONES	48
SUGERENCIAS	50
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	52
ANEXOS	56
x ÍNDICE DE TABLAS	
Tabla 1: operacionalización de las variables	18
Tabla 2:Validación del instrumento	28
Tabla 3: Confiabilidad del instrumento de la variable calidad del servicio	29
Tabla 4: Confiabilidad del instrumento de la variable empa	29
Tabla 5:Pruebas de normalidad de las variables	31
Tabla 6:Grado de relación según coeficiente de correlación	32
Tabla 7:	
Niveles de la variable	
calidad del	
servicio	33
Tabla 8:Niveles de la dimensión elementos tangibles	34
Tabla 9:Niveles de la dimensión confiabilidad	35
Tabla 10:Niveles de la dimensión capacidad de respuesta	36
Tabla 11:Niveles de la dimensión seguridad	37
Tabla 12: Niveles de la variable	
empatía	38
Tabla 13:	
Relación entre elementos tangibles y empatía	39
Tabla 14:Relación entre confiabilidad y empatía	40
Tabla 15:Relación entre capacidad de respuesta y empatía	40
Tabla 16:	

Relación entre seguridad y empatía	41	Tabla 17:Relación entre calidad del servicio y empatía	42
xi ÍNDICE DE FÍGURAS		Figura 1. Esquema la investigación	26
		Figura 2: fórmula para calcular la muestra	27
Figura 3: Distribución porcentual de la variable calidad del servicio	33	Figura 4: Distribución porcentual de la dimensión elementos tangibles	34
		Figura 5:Distribución porcentual de la dimensión confiabilidad	35
		Figura 6: Distribución porcentual de la dimensión capacidad de respuesta	36
Figura 7:Distribución porcentual de la dimensión seguridad	37	Figura 8: Distribución porcentual de la variable empatía	38
xii ÍNDICE DE ANEXOS		Anexo 1: Matriz de consistencia.....	57
		Anexo 2: Instrumento 1 Calidad del servicio	60
		Anexo 3: Instrumento 2 Empatía	61
		Anexo 4: Validación del instrumento 1-Experto 1	62
		Anexo 5: Validación del instrumento 1-Experto 2	63
		Anexo 6: Validación del instrumento 1-Experto 3	64
		Anexo 7: Validación del instrumento 2-Experto 1	64
		Anexo 8: Validación del instrumento 2-Experto 2	64
		Anexo 9: Validación del instrumento 2-Experto 3	64
13 CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN		1.1. Descripción del problema	
		En el mundo actual más que nunca 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).

14

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?

15 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

0: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23580/Mu%C3%B1ante_RAJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

29%

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

16

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

17 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.

18 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 Predisposición Seguridad Conocimiento Cortesía Confianza Predisposición
Vd= Empatía Escucha activa Escuchar con atención Escuchar comunicación Comprensión
Prestar atención 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

19 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.

20 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 $r_s = 0,679$, 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

21 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

22 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

23 Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) elaboraron un 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.

24

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.

25 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.

26 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

27 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 Donde:

n =

Tamaño de la muestra P = 50 % Probabilidad de que el evento ocurra q = 50 % Probabilidad de que el evento no ocurra = 1,96 EE= 0,09 N = 8670 Sustituyendo

la

fórmula $n = \frac{0.5 * 0.5 * (1.96)^2 * 8670}{((0.09)^2 * 8669) + (0.5 * 0.5 * (1.96)^2)}$ n= 117 usuarios

28 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 Dr. Edgar Guizado, Moscoso Dr. Teofilo Ulises, Manturano Perez 80% 80% 80% 80% 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.

29 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)

30 3.5.2. Procesamiento de datos Los

datos se procesaron en el programa Excel, para lo cual se creó 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 Yuset, 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

31 - 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 $0.000, > 0.05$; 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

32 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 $P > 0.05$ - La relación no se considera significativa si $P < 0.05$

33

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.

34 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.

35 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.

36 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.

37 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.

38 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.

39 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

Coefficiente 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.

40 Tabla 14: Relación entre confiabilidad y

empatía

Rho de Spearman Confiabilidad

Coefficiente 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

Coefficiente 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).

41

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

Coefficiente 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

42 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

Coefficiente 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.

43 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

44 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

45 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

46 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

47 un coeficiente de correlación de $r_s = 0,679$, 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.

48 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

49 Gestión Educativa Local (UGEL)

de Coronel Portillo, 2020, lo que quiere decir 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.

50 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

51 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.

52 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS Arízaga , F., & Játiva , S. (2016). Modelo de Spearman. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11230/TESIS%20CORRELACION%20DE%20R%20CON%20LA%20EMPATIA.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=IwAR1RL2bikRhRX9oyVZHcd4oBLrgj4lRXUZOMd7CfdiKaeVyoOQlcxVXaM-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 Autónoma del Perú,

Lima-Perú). Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/1062/1/>

Del%20A guila%20Berrospi%2c%20Damaris%20Sofia%3b%20Barrenechea%20Herr era%2c%20Mallerly%20Olenka.pdf

53 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-](http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/117/2019/03/Cuaderno-N-7-La-t%C3%A9cnica-de-encuesta.pdf)

La-t%C3%A9cnica-de- encuesta.pdf Moliner, C (2008). 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://](http://maestrosdelacalidadop100111.blogspot.pe/2012/09/filosofia-kaoru-ishikawa.html)

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 maestría, Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo, Huaraz - Ancash -

Perú). Obtenido de [http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4516/T033_10_017677_M.](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4516/T033_10_017677_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4516/T033_10_017677_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

54

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, Universidad 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-Quispe%](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAE-Quispe%20Perez-)

[55Calidad%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_Georghini%20B1o.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_VilchezMaitrejuanPablo.pdf Zúñiga, P. (2019). preguntas cerradas. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/12835/1/PATRICIA%20Z%C3%A9ANIGA%20RIVERA.pdf>

56 ANEXOS

57 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

Vi= Calidad

del servicio Elementos tangibles 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 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

58 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

0: <https://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2401>

41%

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 (UGEL) de 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

59 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

60 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

61 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

62 Anexo 4: Validación del instrumento 1-Experto 1

63 Anexo 5: Validación del instrumento 1-Experto 2

64 Anexo 6: Validación del instrumento 1-Experto 3

65 Anexo 7: Validación del instrumento 2-Experto 1

66 Anexo 8: Validación del instrumento 2-Experto 2

67 Anexo 9: Validación del instrumento 2-Experto 3

Hit and source - focused comparison, Side by Side:

Left side: As student entered the text in the submitted document.

Right side: As the text appears in the source.

Instances from: <https://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2401>

2 41%

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)

2: <https://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2401> 41%

relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Local (UGEL)

de la localidad de Huancavelica en el periodo 2017; asimismo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la

satisfacción laboral en su dimensión bienestar en el trabajo, reconocimiento, relaciones interpersonales de los trabajadores de la Unidad de Gestión Local (UGEL)

Instances from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23580/Mu%C3%B1ante_RAJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

1 29%

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

1: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23580/Mu%C3%B1ante_RAJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y 29%

Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción al usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones-Sede Central, año 2016? Problema específico 3: ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción al usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones-Sede Central, año 2016? Problema específico 4: ¿

Qué relación existe entre la seguridad y la