



Universidad Católica de Santa María

Facultad de Ciencias Económico Administrativas Escuela Profesional de Administración de Empresas

Relación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio de los colaboradores de atención al docente en la UGEL SUR, Arequipa, 2024

Tesis presentada por:

Berrios Ramos, Maria Fernanda

ORCID: 0009-0003-6101-3657

para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Asesor:

Mg. Riveros Taco, Luis Alfredo

ORCID: 0000-0002-2546-1941

Arequipa- Perú

2026

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 23 de Abril del 2025

Dictamen: 012915-C-EPAE-2025

Visto el borrador del expediente 012915, presentado por:

2019240912 - BERRIOS RAMOS MARIA FERNANDA

Titulado:

**RELACIÓN ENTRE EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS
COLABORADORES DE ATENCIÓN AL DOCENTE EN LA UGEL SUR, AREQUIPA, 2024**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

Titulo Profesional/Titulo de Segunda Especialidad/Grado Académico a optar:

LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**29395379 - TACO TAMO JUAN HECTOR ALEJANDRO
DICTAMINADOR**



**29272817 - VARGAS ESPINOZA LUIS
DICTAMINADOR**



**29621879 - RIVERO FERNANDEZ RENZO RIMANETH
DICTAMINADOR**



RELACIÓN ENTRE EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS COLABORADORES DE ATENCIÓN AL DOCENTE EN LA UGEL SUR, AREQUIPA, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

5%	5%	6%	4%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net	2%
	Fuente de Internet	
2	repositorio.ucv.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
3	repositorio.unjbg.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
4	Submitted to Universidad Católica de Santa María	1%
	Trabajo del estudiante	
5	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez	1%
	Trabajo del estudiante	

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

< 1%

Excluir bibliografía

Apagado

DEDICATORIA

Dedicarle este logro a mi familia que siempre me apoyaron a lo largo de mi vida, dándome el aliento para nunca rendirme y acompañándome en cada paso que doy.

Y en especial quiero dedicársela a mi abuelita que estuvo presente en toda mi niñez, siempre confiando en mis capacidades y dándome todo el amor que pudo, pero por razones de la vida ya no se encuentra aquí conmigo físicamente, pero siempre la llevo en mi corazón.



AGRADECIMIENTOS

Quisiera comenzar agradeciendo a Dios, así también les agradezco a todos los licenciados que estuvieron presentes a lo largo de mis estudios universitarios, que me inculcaron de conocimientos y amor por mi carrera.

Además de mis padres que me dieron la oportunidad de poder crecer profesionalmente y que siempre creen en mí.



RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el desempeño laboral de los colaboradores y la calidad del servicio administrativo brindado a los docentes en la UGEL SUR de Arequipa. El estudio es de tipo básico, correlacional y no experimental, con un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por docentes que interactúan con la gestión administrativa de la UGEL SUR, Arequipa. Se utilizó un cuestionario estructurado basado en las dimensiones del desempeño laboral (responsabilidad, productividad, eficiencia, motivación y trabajo en equipo) y las dimensiones de calidad del servicio (fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y elementos tangibles).

Los resultados evidencian una correlación positiva y significativa entre el desempeño laboral de los colaboradores y la percepción de calidad del servicio, con un valor $p < 0.05$. Se identificó que aspectos como eficiencia y responsabilidad tienen mayor influencia en la satisfacción de los docentes. Asimismo, se observaron deficiencias en la motivación del personal y en el trabajo en equipo, afectando negativamente la percepción de calidad.

Se concluye que la optimización del desempeño laboral mediante capacitación, motivación y mejora de procesos administrativos es fundamental para elevar la calidad del servicio ofrecido. Se recomienda implementar estrategias que prioricen la eficiencia y satisfacción de los usuarios docentes.

Palabras claves: Desempeño laboral, calidad del servicio, gestión administrativa.

ABSTRACT

The present research aims to determine the relationship between the work performance of employees and the quality of administrative service provided to teachers at UGEL SUR in Arequipa. The study is basic, correlational and non experimental, with a quantitative approach. The sample consisted of teachers who interact with the administrative management of UGEL SUR, Arequipa. A structured questionnaire was used based on the dimensions of work performance (responsibility, productivity, efficiency, motivation and teamwork) and service quality dimensions (reliability, responsiveness, empathy, security and tangible elements).

The results show a positive and significant correlation between the employees' work performance and the perception of service quality, with a p value < 0.05 . It was identified that dimensions such as efficiency and responsibility have a greater influence on teacher satisfaction. Weaknesses in staff motivation and teamwork were also observed, negatively affecting the perception of quality.

It is concluded that the optimization of work performance through training, motivation and improvement of administrative processes is fundamental to raise the quality of service offered. It is recommended to implement strategies that prioritize the efficiency and satisfaction of educational users.

Key words: Work performance, quality of service, administrative management.

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN	1
1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO.....	3
1.1. Descripción del Problema	3
1.2. Interrogantes.....	5
1.2.1. Interrogante general.....	5
1.2.2. Interrogantes específicas	5
1.3. Objetivos de Investigación	5
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivos específicos.....	5
1.4. Justificación de la Investigación	6
1.4.1. Justificación metodológica	6
1.4.2. Justificación social	7
1.4.3. Justificación empresarial	7
1.4.4. Justificación teórica.....	8
1.5. Limitaciones de la Investigación.....	9
1.6. Bases Teóricas.....	10
1.6.1. Antecedentes	10
1.6.2. Marco conceptual	13
1.7. Teorías de las Variables	17
1.8. Operacionalización de las Variables	21
1.8.1. Variable independiente.....	21

1.8.2.	Variable dependiente.....	21
1.8.3.	Matriz de Operacionalización de las Variables.....	22
1.8.4.	Matriz de Consistencia.....	27
1.9.	Hipótesis.....	29
1.9.1.	Hipótesis General.....	29
1.9.2.	Hipótesis Nula.....	29
	Establecer la relación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio de los colaboradores de atención al docente en la UGEL SUR, Arequipa, 2024.....	29
1.9.3.	Hipótesis Específicas.....	29
2.	METODOLOGÍA DEL ESTUDIO.....	31
2.1.	Tipo, enfoque, diseño y alcance de investigación.....	31
2.1.1.	Tipo de Investigación.....	31
2.1.2.	Enfoque de la investigación.....	31
2.1.3.	Diseño de la investigación.....	32
2.1.4.	Alcance de investigación.....	33
2.2.	Campo, área, sub área, línea y sub línea de investigación.....	33
2.3.	Delimitación geográfica y temporal.....	33
2.3.1.	Delimitación geográfica.....	33
2.3.2.	Delimitación Temporal.....	34
2.4.	Población y diseño muestral.....	34
2.4.1.	Población.....	34
2.4.2.	Muestra.....	35
2.5.	Técnicas, instrumentos y fuentes de recolección de datos.....	37
2.5.1.	Técnicas de recolección de datos.....	37
2.5.2.	Instrumentos de investigación.....	38

2.5.3. Estructuras de los Instrumentos.....	39
2.6. Estrategias de recolección de datos	40
CAPÍTULO III	41
3. RESULTADOS	42
3.1. Análisis e Interpretación de Resultados	42
3.1.1. Resultados Descriptivos	42
3.1.2. Resultados sociodemográficos	42
3.1.3. Resultados por ítems, dimensiones y variables	45
3.1.4. Respuestas por ítems de las dimensiones de desempeño laboral	48
3.1.5. Resultados Inferenciales.....	70
3.2. Confirmación o rechazo de hipótesis	71
3.3. Discusión.....	75
CONCLUSIONES	80
RECOMENDACIONES	82
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de variables.....	22
Tabla 2	Matriz de consistencia.....	27
Tabla 3	Segmentación de la población.....	35
Tabla 4	Segmentación de la muestra.....	36
Tabla 5	Sexo de la población	42
Tabla 6	Distritos donde trabajan como docentes.....	44
Tabla 7	Niveles de Desempeño laboral.....	46
Tabla 8	Respuestas por ítem de la dimensión de Responsabilidad	48
Tabla 9	Respuestas por ítem de la dimensión de Productividad	50
Tabla 10	Respuestas por ítem de la dimensión de Eficiencia	52
Tabla 11	Respuestas por ítem de la dimensión de Motivación	54
Tabla 12	Respuestas por ítem de la dimensión de Trabajo en Equipo.....	56
Tabla 13	Nivel de Calidad de Servicio.....	58
Tabla 14	Respuestas por ítem de la dimensión de Fiabilidad	60
Tabla 15	Respuestas por ítem de la dimensión de Capacidad de Respuesta.....	62
Tabla 16	Respuestas por ítem de la dimensión de Seguridad	64
Tabla 17	Respuestas por ítem de la dimensión de Empatía	66
Tabla 18	Respuestas por ítem de la dimensión de Elementos Tangibles.....	68
Tabla 19	Prueba de Normalidad.....	70
Tabla 20	Relación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio.....	71
Tabla 21	Relación entre la responsabilidad y la calidad del servicio de los colaboradores....	71
Tabla 22	Relación entre la productividad y la calidad del servicio de los colaboradores.....	72
Tabla 23	Relación entre la eficiencia y la calidad del servicio de los colaboradores	73
Tabla 24	Relación entre la motivación y la calidad del servicio de los colaboradores	74

Tabla 25 Relación entre el trabajo en equipo y la calidad del servicio de los colaboradores . 74



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Gráfico de la distribución del sexo de los participantes	43
Figura 2 Distritos donde trabajan como docentes	44
Figura 3 Niveles de Desempeño laboral	46
Figura 4 Respuestas por ítem de la dimensión de Responsabilidad.....	49
Figura 5 Respuestas por ítem de la dimensión de Productividad.....	51
Figura 6 Respuestas por ítem de la dimensión de Eficiencia.....	53
Figura 7 Respuestas por ítem de la dimensión de Motivación.....	55
Figura 8 Respuestas por ítem de la dimensión de Trabajo en Equipo	57
Figura 9 Nivel de Calidad de Servicio	58
Figura 10 Respuestas por ítem de la dimensión de Fiabilidad.....	61
Figura 11 Respuestas por ítem de la dimensión de Capacidad de Respuesta	63
Figura 12 Respuestas por ítem de la dimensión de Seguridad	65
Figura 13 Respuestas por ítem de la dimensión de Empatía.....	67
Figura 14 Respuestas por ítem de la dimensión de Elementos Tangibles	69

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Carta de Autorización.....	92
Anexo 2	Cuestionario de las 2 variables.....	93
Anexo 3	Validación de Juicio de Expertos	95



INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio en las instituciones públicas es un factor clave para garantizar la eficiencia y satisfacción de los usuarios. En el caso de la UGEL SUR de Arequipa, se han identificado falencias en la atención administrativa ofrecida a los docentes, lo que ha generado una percepción negativa del servicio y un impacto en la satisfacción de los usuarios. Estas dificultades están relacionadas con aspectos del desempeño laboral de los colaboradores, influenciados por limitaciones en la capacitación, motivación y eficiencia en los procesos.

El objetivo principal de este estudio es analizar cómo el desempeño laboral de los trabajadores incide en la calidad del servicio administrativo ofrecido a los docentes de la UGEL SUR. La investigación, de carácter cuantitativo, no experimental y correlacional, busca identificar las dimensiones del desempeño laboral que tienen mayor influencia en la percepción de calidad del servicio.

El contenido de la investigación está estructurado en tres capítulos. En el primer capítulo, se aborda el problema central, se plantean las interrogantes de investigación y se justifican las razones que sustentan la relevancia del estudio. Además, se definen los objetivos del trabajo y los conceptos teóricos que permiten comprender los aspectos clave de las variables estudiadas.

El segundo capítulo explica los procedimientos seguidos para llevar a cabo la investigación. En este apartado se describen las herramientas empleadas para recolectar datos, las estrategias utilizadas para garantizar la confiabilidad de los mismos y los métodos aplicados en el análisis de la información obtenida.

En el tercer capítulo se presentan los hallazgos principales del estudio, acompañados de un análisis detallado que responde a los objetivos planteados. Finalmente, esta investigación culmina con las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos que complementan el trabajo realizado.



CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1.1. Descripción del Problema

Enunciado del Problema: El actual desempeño laboral de los colaboradores de atención al docente en la UGEL SUR, Arequipa, 2024 podría afectar la calidad de servicio brindada a los usuarios.

En la actualidad, la UGEL SUR de Arequipa enfrenta grandes retos en cuanto a la calidad del servicio administrativo que ofrece a los docentes, quienes dependen de estos procesos para desarrollar su labor educativa de manera eficiente. Uno de los problemas resaltantes detectado es el desempeño laboral de los colaboradores responsables de la atención a los docentes, cuya deficiencia genera demoras en los trámites, afectando la satisfacción de los usuarios.

En este contexto, el desempeño laboral juega un rol fundamental, ya que los docentes se enfrentan a largos tiempos de espera y en ocasiones errores en sus trámites, lo cual afecta directamente su capacidad para concentrarse en sus labores pedagógicas. Las demoras en la gestión de documentos, permisos y autorizaciones tienen como consecuencia una sobrecarga administrativa para los docentes, quienes deben dedicar tiempo al seguimiento constante del trámite que realizó para que este no quede olvidado, estos problemas dificultan el enfoque en la enseñanza. Esto genera frustración y una percepción de ineficiencia en la atención por parte de la UGEL SUR.

Entre los factores que agravan esta situación, se encuentra la sobrecarga laboral del personal. El personal de atención al docente maneja un gran volumen de solicitudes con recursos limitados, lo que genera una prolongación de los tiempos de atención. Además, la falta de capacitación en herramientas tecnológicas es otro aspecto crítico. Los trabajadores no dominan adecuadamente los sistemas digitales, los cuales podrían ayudar a que gestionen las solicitudes de manera ágil y precisa, disminuyendo así los errores en la documentación y los consecuentes retrasos.

Los trámites burocráticos y la falta de un servicio oportuno impiden que los docentes puedan dedicar su tiempo plenamente a las actividades pedagógicas, ocasionando que la calidad del servicio educativo que brindan se debilite.

Dada esta situación, resulta fundamental llevar a cabo un estudio profundo que analice la relación que hay entre las dos variables. Esta investigación ayudara a identificar los aspectos más críticos que necesitan mejoras, así como la propuesta de estrategias para optimizar tanto el desempeño del equipo como la atención ofrecida. Entre las posibles recomendaciones se encuentran el fortalecimiento de la formación del personal, la mejora de los procesos administrativos y una gestión más eficiente de los recursos, con el fin de reducir retrasos y aumentar la satisfacción de los docentes. Este enfoque no solo favorecerá una mejor percepción de la calidad del servicio, sino que a su vez permitirá a los profesores enfocarse plenamente en su labor educativa, confiando en que sus trámites serán gestionados de manera adecuada y ágil, lo que contribuirá al progreso de la calidad educativa en la región.

Realizar estas mejoras en el servicio administrativo de la UGEL no solo aliviaría las cargas burocráticas de los docentes, sino que también reforzaría la estructura organizacional, promoviendo un entorno más eficiente y equitativo para todos los involucrados.

De acuerdo a lo descrito anteriormente se puede concluir que evidencian que la UGEL SUR también estaría enfrentando desafíos significativos en la relación entre las variables. Si no se aborda este problema, la calidad de la atención al docente podría deteriorarse, afectando negativamente el ambiente educativo y la satisfacción de los usuarios. Por lo tanto, es fundamental desarrollar esta investigación para identificar y aplicar estrategias que mejoren el desempeño laboral y, consecuentemente, la calidad del servicio en la UGEL SUR.

1.2. Interrogantes

1.2.1. Interrogante general

¿Cómo se relacionan el desempeño laboral y la calidad del servicio de los colaboradores de atención al docente en la UGEL SUR, Arequipa, 2024?

1.2.2. Interrogantes específicas

- ¿Cómo se relacionan la responsabilidad de los colaboradores y la calidad del servicio de atención al docente en la UGEL SUR, Arequipa, 2024?
- ¿Cómo se relacionan la productividad de los colaboradores y la calidad del servicio de atención al docente en la UGEL SUR, Arequipa, 2024?
- ¿Cómo se relacionan la eficiencia de los colaboradores y la calidad del servicio de atención al docente en la UGEL SUR, Arequipa, 2024?
- ¿Cómo se relacionan la motivación de los colaboradores y la calidad del servicio de atención al docente en la UGEL SUR, Arequipa, 2024?
- ¿Cómo se relacionan el trabajo en equipo de los colaboradores y la calidad del servicio de atención al docente en la UGEL SUR, Arequipa, 2024?

1.3. Objetivos de Investigación

1.3.1. Objetivo general

Establecer la relación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio de los colaboradores de atención al docente en la UGEL SUR, Arequipa, 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar cuál es la relación que existe entre la responsabilidad de los colaboradores y la calidad del servicio de atención al docente en la UGEL SUR, Arequipa, 2024.
- Determinar cuál es la relación que existe entre la productividad de los colaboradores y la calidad del servicio de atención al docente en la UGEL SUR, Arequipa, 2024.

- Determinar cuál es la relación que existe entre la eficiencia de los colaboradores y la calidad del servicio de atención al docente en la UGEL SUR, Arequipa, 2024.
- Determinar cuál es la relación que existe entre la motivación de los colaboradores y la calidad del servicio de atención al docente en la UGEL SUR, Arequipa, 2024.
- Determinar cuál es la relación que existe entre el trabajo en equipo de los colaboradores y la calidad del servicio de atención al docente en la UGEL SUR, Arequipa, 2024.

1.4. Justificación de la Investigación

1.4.1. *Justificación metodológica*

El presente estudio tiene un alcance correlacional el cual es idóneo para identificar y cuantificar las asociaciones entre variables sin alterar el desarrollo natural del ambiente educativo, con un diseño no experimental, el cual permite analizar la asociación existente entre las variables, sin modificarlas. Este tipo de diseño resulta especialmente adecuado para el contexto de la UGEL SUR, dado que la población está disponible para ser encuestada directamente.

Se utilizaron encuestas ya estructuradas para estudiar las variables, haciendo uso de la estadística para medir la existencia de la relación, tal como señalan Hernández-Sampieri y Mendoza (2018). Esta metodología no solo garantiza la rigidez en el análisis, sino que también permite que los resultados pueden ser aplicados en otras (UGELs) del Perú, así como en instituciones educativas con caracteres similares, ampliando así el impacto y la pertinencia del estudio.

Finalmente, en los resultados obtenidos, se formularon recomendaciones específicas dirigidas a fortalecer aquellas dimensiones que presentaron menores puntos, para conseguir mejoras.

1.4.2. *Justificación social*

La mejora en la calidad del servicio de atención al docente en la UGEL Sur de Arequipa no solo optimiza la gestión administrativa, sino que también tiene un impacto profundo en el entorno educativo y social. Al reducir el tiempo que los docentes dedican a trámites administrativos, estos pueden enfocar más energía en sus actividades pedagógicas, lo que contribuye que la calidad de la educación sea mejor.

La satisfacción laboral de los docentes también se ve beneficiada, como lo indica un estudio que demuestra que la calidad del servicio de atención al docente está estrechamente vinculada a la satisfacción y motivación laboral (Maizondo & Hidalgo 2022). Docentes más satisfechos y motivados son primordiales para un ambiente educativo saludable y productivo, lo que influye positivamente en la cohesión social y el desarrollo comunitario. Además, la mejora en el servicio de atención puede disminuir el estrés asociado con la burocracia administrativa, creando un ambiente laboral más eficiente y menos estresante. Este cambio tiene efectos multiplicadores: los docentes menos estresados están en mejor posición para contribuir a un entorno educativo positivo, lo que beneficia directamente a los estudiantes y a la comunidad en general.

Finalmente, los hallazgos de esta investigación proporcionarán a las autoridades educativas datos valiosos para implementar cambios informados en la gestión educativa de la UGEL Sur. Estos cambios pueden traducirse en mejoras significativas en la calidad educativa y en la satisfacción general de la comunidad educativa, fortaleciendo así el tejido social y promoviendo un desarrollo más equilibrado en la región.

1.4.3. *Justificación empresarial*

Este análisis resulta fundamental para la UGEL Sur de Arequipa, dado que tiene como propósito identificar y abordar las áreas críticas que permitan optimizar el desempeño laboral de su personal, lo cual podría impactar positivamente en la calidad del servicio ofrecido a los

docentes. Aunque esta entidad sea pública sin fines de lucro, la eficiencia y eficacia de su gestión administrativa inciden directamente en la de calidad del servicio proporcionado. La mejora en estos aspectos puede traducirse en beneficios concretos para su funcionamiento. Una mayor calidad en el servicio al docente ayudará a fortalecer la reputación de la UGEL Sur como una institución líder en gestión educativa. Esto no solo puede atraer a profesionales más capacitados y comprometidos, sino que también posicionará a la UGEL Sur como un referente en la región en términos de buenas prácticas administrativas y servicio al cliente. La integración de capacitaciones al personal, basadas en los hallazgos de esta investigación, permitirá conservar altos estándares de calidad en la atención al docente. El fortalecimiento del capital humano es esencial para consolidar el rol de la UGEL Sur como una institución modelo, optimizando recursos y alineando procesos con las mejores prácticas del sector público. Finalmente, los resultados de esta investigación no solo beneficiarán a la UGEL Sur, sino que además puede ser utilizado como referencia para otras UGEL y entidades públicas, fomentando así una cultura organizacional enfocada a la excelencia y la eficiencia en el servicio. Esto contribuirá a cumplir con la misión de ofrecer un servicio de calidad, beneficiando a la comunidad educativa y, en última instancia, a la sociedad en general.

1.4.4. *Justificación teórica*

La revisión de estudios recientes evidencia una notable ausencia en el análisis específico del vínculo entre las variables dentro del contexto de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) en Perú. Aunque se han realizado investigaciones previas relacionadas con la gestión del capital humano en estas entidades, la mayoría se ha enfocado en aspectos generales de la administración educativa, sin profundizar en cómo el desempeño laboral del personal impacta directamente en la calidad del servicio (Vargas, 2019). Este estudio pretende llenar este vacío, explorando en detalle la interacción entre las variables en el entorno particular de la UGEL

SUR. La investigación se concentra en un grupo fundamental dentro de estas organizaciones, proporcionando un análisis específico que ha sido poco tratado en la literatura existente.

La importancia de este estudio reside en que permitirá entender cómo ciertos factores relacionados con el desempeño laboral de los colaboradores de atención al docente afectan la calidad de servicio, un aspecto que no ha sido suficientemente investigado en trabajos anteriores. De igual manera, los resultados obtenidos en esta investigación aportarán al desarrollo teórico al presentar nuevas perspectivas sobre la interacción de las variables en el ámbito educativo. El estudio podría validar, expandir o cuestionar teorías existentes vinculadas a la eficiencia organizacional y la satisfacción del cliente dentro del sector público. Esta aportación resulta especialmente significativa en el contexto de las UGEL, donde el desempeño del personal tiene un impacto directo en la experiencia de los docentes y, en consecuencia, en la calidad educativa que se ofrece.

Este estudio atiende una importante atención en la investigación al ofrecer una perspectiva novedosa, estableciendo así una base sólida para investigaciones futuras y la formulación de teorías más completas en el ámbito de la gestión educativa y la administración pública.

Al abordar esta laguna en la investigación y proporcionar una visión innovadora, este estudio establece una base firme para futuras indagaciones y para el desarrollo de teorías más completas en el ámbito de la gestión educativa y la administración pública.

1.5. Limitaciones de la Investigación

En la presente investigación se encuentra delimitada al desempeño laboral y la calidad del servicio de los colaboradores de atención al docente en la UGEL SUR, Arequipa, 2024. Se encontró como principal limitación, la disponibilidad de la muestra para llenar el cuestionario; sin embargo, se abordó ello realizando visitas presenciales.

1.6. Bases Teóricas

1.6.1. Antecedentes

Salama et al. (2020) llevaron a cabo un estudio en Libia cuyo objetivo era analizar de qué manera la infraestructura destinada a la gestión del conocimiento impacta en la mejora del desempeño laboral del personal en el sector educativo, considerando además la lealtad organizacional como una variable intermediaria. La investigación contó con un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño descriptivo-analítico y no experimental, y se realizó con una muestra compuesta por 612 trabajadores del sector educativo. Para obtener y análisis los datos se emplearon encuestas y técnicas estadísticas, utilizando programas como SPSS y PLS Smart. Los hallazgos mostraron que la infraestructura para la gestión del conocimiento tiene un efecto positivo y directo sobre la eficiencia del desempeño laboral del personal educativo, con un coeficiente $\beta = 0.534$ y un valor $t = 6.375$. Asimismo, la lealtad organizacional presentó una influencia significativa en el desempeño, con $\beta = 0.337$ y $t = 3.866$. En síntesis, se concluyó que una infraestructura adecuada de gestión del conocimiento, apoyada en una sólida cultura organizacional, incrementa notablemente la eficiencia del personal, elevando su desempeño en un 64%, superando el impacto de la lealtad organizacional, que contribuyó en un 44%.

Por otro lado, Vélez Ramírez et al. (2023) desarrollaron una investigación en la provincia de Santa Elena, Ecuador, con el propósito de determinar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad educativa. El estudio empleó un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y diseño no experimental, trabajando con una población censal de 18 profesionales, entre directivos y docentes de la institución analizada. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta mediante cuestionarios estructurados. Los resultados demostraron una relación positiva y significativa entre las variables, resaltando que una adecuada organización y el cumplimiento de los procesos administrativos son determinantes para elevar los estándares de calidad institucional.

Barcia & Bravo (2024) realizaron un estudio en la Universidad Técnica de Ambato (Ecuador) con el propósito de analizar el impacto de la gestión administrativa en la calidad del servicio. Entre los objetivos específicos se incluyó fundamentar teóricamente la asociación entre las variables, realizar un diagnóstico situacional actual de la gestión administrativa en dicha universidad a su vez poder identificar los factores óptimos relacionados a la calidad de servicio. La investigación siguió un enfoque cuantitativo y de campo, recolectando datos mediante encuestas. Utilizando encuestas aplicadas a 265 docentes y 375 estudiantes relacionados con actividades administrativas. Los hallazgos reflejaron que existe una relación positiva moderada a fuerte (coeficiente de Spearman = 0.898) entre ambas variables, lo que sugiere que el mejoramiento de los procesos administrativos está directamente asociado con una mayor calidad de servicio percibida por docentes y estudiantes.

Condor (2022) llevó a cabo un estudio en la UGEL de Huánuco (Perú) para analizar cómo la calidad del servicio administrativo influye en la satisfacción de los docentes. Este estudio, de enfoque explicativo y nivel aplicado, determinó una población de 3905 docentes, seleccionando una muestra probabilística de 350 participantes. Se utilizó un cuestionario tipo Likert, validado por expertos y sometido a pruebas estadísticas para garantizar su confiabilidad. Los resultados indicaron que la mayoría de los docentes perciben la calidad del servicio administrativo como regular, y más de la mitad expresó estar poco satisfecha con la atención recibida. Las dimensiones evaluadas incluyen confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, relacionadas con la confianza, la rapidez y la atención personalizada proporcionada por el personal administrativo.

Morales et al. (2021) examinan el vínculo entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la UGEL 01 de San Juan de Miraflores, Perú. Su investigación, basada en un enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo correlacional, utilizó dos cuestionarios con escala Likert dirigidos a los docentes de dicha UGEL para captar sus percepciones sobre la calidad del

servicio y su nivel. La muestra estuvo conformada por 436 profesores. Los resultados mostraron una vinculo significativa entre las variables, reflejada en un coeficiente de correlación de Pearson de 0,714534. Las dimensiones que se evaluaron dentro de la calidad del servicio incluyen aspectos como confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Vargas (2019) desarrolló una investigación en Perú donde analizo cómo se relacionan el desempeño laboral y la calidad del servicio ofrecido por el personal administrativo en la UGEL de Andahuaylas, Apurímac. El estudio, con un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional y un diseño no experimental transversal. Encuesto a una muestra de 82 docentes de primaria seleccionados mediante muestreo aleatorio simple. Los resultados indicaron una asociación positiva moderada-alta entre las variables, evidenciada por un coeficiente de Spearman de 0.765 y un nivel de significancia menor a 0.05, confirmando la relación estadísticamente significativa.

Mimbela (2018) realizó un análisis sobre el nivel de calidad del servicio proporcionado por la UGEL de Lambayeque. Entre sus objetivos específicos se incluye evaluar el conocimiento que tienen los beneficiarios externos respecto a la calidad de interacción, la calidad del ambiente físico y l la calidad de resultados. La investigación se basó en un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado y nivel descriptivo, utilizando el modelo jerárquico multidimensional de Brady y Cronin. La muestra estuvo conformada por 300 docentes activos de la UGEL Lambayeque, quienes respondieron un cuestionario de 27 ítems. Los resultados indicaron que se tiene una percepción en un nivel regular de la calidad de servicio, con calificaciones promedio de 3.58 en calidad de interacción, 3.36 en calidad del ambiente y 3.37 en calidad de resultados.

1.6.2. Marco conceptual

Desempeño laboral

De acuerdo con Pinto (2021), el desempeño laboral se entiende como un concepto que abre múltiples dimensiones esenciales para evaluar la efectividad de los trabajadores en sus funciones. Entre estas se encuentran la responsabilidad, que implica el compromiso con las tareas asignadas; la productividad, entendida como la capacidad para generar resultados valiosos; la eficiencia, que se relaciona con la orientación hacia el cumplimiento de objetivos específicos; la motivación, que actúa como motor que dirige y sostiene el comportamiento hacia metas definidas; y el trabajo en equipo que se refiere a la habilidad para colaborar eficientemente con otros colegas para alcanzar metas comunes. Estos aspectos son fundamentales para medir tanto las competencias como los comportamientos laborales y resultan clave para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Por otro lado, Checcaña y Pari (2021) conceptualizan el desempeño laboral como la evaluación del rendimiento y también la aptitud que tiene el trabajador al realizar sus actividades laborales. Este desempeño se refleja en la calidad del trabajo realizado, la realización de metas y objetivos, la eficiencia en el uso de recursos, la colaboración con el equipo, la iniciativa personal, así también en aspectos como la puntualidad y la asistencia. Los autores subrayan que el desempeño laboral es crucial en una institución, ya que los trabajadores demostraran su capacidad que contribuirá llegar a cumplir con los objetivos institucionales.

Calidad del servicio

Se demuestra conceptualmente como el público llega sentirse satisfecho con el servicio, considerando diversos aspectos relacionados con la experiencia del cliente. Desde una perspectiva amplia, esta calidad incluye tanto elementos objetivos como percepciones subjetivas, ya que lo que una persona percibe como un servicio de calidad puede diferir para otra. La calidad se puede definir como la capacidad de una organización para cumplir las

expectativas de sus clientes, asegurando así su satisfacción y promoviendo su fidelidad. De acuerdo con Zeithaml (2009), la percepción que el consumidor tiene sobre la calidad se genera a partir de la comparación entre sus expectativas previas y la experiencia real obtenida.

El modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman et al. (1988), se utiliza para medir la calidad percibida en el servicio a través de cinco dimensiones esenciales: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Este modelo se implementa mediante un cuestionario que cuantifica la diferencia entre las expectativas del cliente y su experiencia real. Cada una de estas categorías se subdivide en preguntas específicas que permiten un análisis detallado de la percepción del usuario sobre el servicio recibido. SERVQUAL ha demostrado ser efectivo en sectores como el turismo, la salud y la educación, ayudando a las organizaciones a identificar áreas específicas para mejorar la calidad de sus servicios.

Según Condor (2022), la calidad de servicio abarca no solo elementos tangibles y la satisfacción laboral, sino también diferentes dimensiones que moldean la percepción del usuario sobre el servicio brindado. Además, enfatiza que no solo se relaciona con las características intrínsecas del servicio, sino también con la forma en que es percibido por el usuario y de la imagen que la entidad proyecta hacia el exterior.

La relación entre el desempeño laboral de los trabajadores y la calidad del servicio en la atención al docente radica en que un desempeño laboral superior reflejado en aspectos como responsabilidad, productividad, eficiencia, motivación y trabajo en equipo ayuda a una mayor efectividad y satisfacción de los usuarios (docentes) con los servicios ofrecidos. De igual manera, la calidad del servicio percibida por los docentes puede influir positivamente en la motivación y desempeño del personal, generando así un ciclo continuo que mejora la organización en general.

SERVQUAL

El modelo SERVQUAL, diseñado por Parasuraman et al. (1988), tiene como propósito evaluar la calidad del servicio comparando las expectativas previas de los clientes con la percepción experimentada tras la prestación del servicio. Este modelo se compone de cinco dimensiones fundamentales: confianza, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, los cuales permiten realizar una evaluación exhaustiva de la calidad desde la perspectiva del usuario.

Dimensiones

Grönroos (2007) las define como características específicas que presentan la evaluación de los distintos aspectos de un fenómeno o concepto. En el ámbito de los servicios, estos componentes son esenciales para entender cómo los clientes perciben la calidad, ya que cada una representa un componente particular de la experiencia del usuario.

Indicadores

Por otro lado, Cronin y Taylor (1992) explican que son métricas específicas que permiten medir y evaluar aspectos particulares del rendimiento o la calidad dentro de un contexto determinado. En el ámbito empresarial, estos indicadores son herramientas fundamentales para analizar la efectividad de los procesos y detectar áreas que requieren mejoras.

Responsabilidad

Robbins y Judge (2017) definen la responsabilidad como la obligación que tiene una persona o entidad de rendir cuentas por sus acciones y decisiones. En el contexto laboral, esta responsabilidad implica que los colaboradores deben asumir el compromiso por las actividades que se les determine y por los resultados que estas generan.

Productividad

Jorgenson y Griliches (1967) conceptualizan la productividad como una medida que evalúa el volumen de recursos utilizados para la generación de bienes y servicios durante el proceso productivo. Se expresa comúnmente como la cantidad de elaboración obtenida por cada unidad de insumo, como mano de obra o materiales, donde una mayor productividad indica un uso más eficiente de los recursos útiles.

Eficiencia

Drucker (1999) define la eficiencia como la capacidad para conseguir un objetivo manipulando la mínima cantidad posible de recursos. En el contexto laboral, esto implica realizar tareas correctamente mientras se minimiza el desperdicio de tiempo y recursos.

Motivación

Maslow (1943) son los diversos componentes internos y externos que impulsan a un individuo a actuar hacia un objetivo específico. La motivación es esencial para el desempeño laboral, ya que contribuye inmediatamente en el nivel de esfuerzo y compromiso que el empleado dedica a sus funciones.

Trabajo en Equipo

Katzenbach y Smith (1993) explican que el trabajo en equipo consiste en la colaboración entre individuos que, aportando habilidades y conocimientos específicos, se unen para alcanzar un objetivo común. Esta cooperación permite obtener resultados superiores a los que podrían lograrse de manera individual.

Fiabilidad

Zeithaml et al. (2013), en la situación de la calidad del servicio, la confiabilidad se orienta en la disposición que tiene una institución para cumplir con lo prometido en cuanto a servicios y productos, proporcionando consistencia y precisión en su entrega.

Capacidad de respuesta

Zeithaml et al. (2013), es la disposición y destreza que tiene una organización para atender las necesidades de los clientes rápidamente y brindar un servicio eficaz y oportuno.

Seguridad

En cuanto a la seguridad, Zeithaml et al. (2013) hace referencia a la libertad que los clientes sienten al manejar un servicio; incluye la confianza que tiene el cliente al momento de adquirir el producto, sin temor a la desconfianza.

Empatía

Zeithaml et al. (2013), la empatía implica ofrecer atención personalizada a los clientes; significa comprender sus necesidades individuales y proporcionar un servicio que refleje esa comprensión.

Elementos tangibles

Zeithaml et al. (2013), son los aspectos físicos asociados con un servicio que pueden incidir en las percepciones del cliente sobre su calidad; incluyen instalaciones físicas, equipos y apariencia del personal.

1.7. Teorías de las Variables

Desempeño Laboral

Taylor (1911) es ampliamente reconocido por su contribución al estudio de la eficiencia en el trabajo, desarrollando lo que se conoce como "Taylorismo". Este enfoque sostiene que la productividad de los empleados mejora significativamente cuando las tareas están claramente definidas, estandarizadas y supervisadas de manera adecuada. Según Taylor, la claridad en las instrucciones sobre qué hacer y cómo hacerlo, junto con una supervisión constante, permite que las actividades laborales se realicen con mayor eficacia. Además, introdujo el concepto de incentivos salariales como un mecanismo para motivar a los trabajadores a aumentar su esfuerzo y rendimiento.

Por otro lado, Fayol (1916) resalto la relevancia de una gestión eficaz para alcanzar el éxito organizacional. Su propuesta se centra en que la planificación, organización, dirección, coordinación y control son funciones esenciales que deben ejecutarse correctamente para optimizar el desempeño laboral. Fayol (1916) argumenta que una administración bien estructurada en estas áreas proporciona un marco claro y un ambiente laboral organizado, lo cual facilita que los empleados alcancen su máximo rendimiento.

Milkovich y Boudreau (1994) ampliaron la definición de desempeño laboral, describiéndolo como el grado en que un trabajador cumple con las exigencias propias de su puesto. Este concepto incluye las habilidades, cualidades y conocimientos que un empleado debe poseer para contribuir a la competencia de la organización. En esencia, un desempeño laboral adecuado depende de la capacidad del empleado para alcanzar las expectativas y objetivos que la organización establece.

Asimismo, Chiavenato (2009) define el desempeño laboral como la manera en que los miembros de una organización ejecutan sus actividades para alcanzar metas comunes, respondiendo las normas y procedimientos establecidos. Destaca que el desempeño no solo implica realizar las tareas asignadas, sino también hacerlo conforme a los estándares y expectativas organizacionales, lo que garantiza la consagración de los objetivos institucionales.

Koopmans et al. (2011) identifican tres dimensiones fundamentales del desempeño laboral: la capacidad al trabajo eficiente asignados según área, habilidades para adaptarse en cualquier ámbito y estar disponible para contribuir a la organización más allá de sus responsabilidades formales. Las cuales son primordiales dentro de una organización ya que ayudan a tener un buen funcionamiento y puedan ser proactivos en cualquier área.

Finalmente, Robbins et al. (2017) clasifican el desempeño laboral en tres tipos principales de comportamientos. Primero, el desempeño de la tarea, que comprende las actividades directamente relacionadas con la producción de bienes o servicios. Segundo, el

comportamiento de ciudadanía organizacional, que incluye acciones voluntarias que no forman parte del trabajo formal pero que contribuyen al buen funcionamiento de la organización. Por último, el comportamiento contraproducente, que abarca conductas que afectan negativamente a la organización, tales como el ausentismo, el robo o el sabotaje.

Calidad de servicio

El modelo nórdico de calidad del servicio, presentado por Grönroos (1982), vincula la calidad percibida con la imagen corporativa de la organización. Este modelo plantea que la calidad total percibida por los clientes resulta de la combinación de tres elementos principales: la calidad técnica, que se refiere a lo que se ofrece; la calidad funcional, que describe cómo se ofrece el servicio; y la imagen corporativa, que es la percepción general que los clientes tienen sobre la empresa. Por lo tanto, la importancia no radica únicamente en el producto o servicio en sí, sino también en la manera en que se entrega y en la percepción general que la organización proyecta.

El modelo SERVQUAL, propuesto por Parasuraman et al. (1988), está conformado por cinco dimensiones fundamentales para evaluar la calidad percibida del servicio. Estos son: los elementos tangibles, que se refieren a los aspectos físicos del servicio; la confiabilidad, que implica la capacidad de cumplir con lo prometido; la capacidad de respuesta, que refleja la disposición para asistir y atender al cliente; la seguridad, que abarca el conocimiento y la cortesía del personal; y la empatía, centrada en brindar una atención personalizada. En conjunto, estos componentes permiten valorar la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario, considerando tanto la apariencia física como la interacción y la confianza generada.

Cronin y Taylor (1992) propusieron el modelo SERVPERF como una alternativa al SERVQUAL, focalizándose exclusivamente en la percepción del usuario sobre el desempeño real del servicio recibido. A diferencia del SERVQUAL, que evalúa la calidad mediante la comparación entre expectativas y percepciones, el SERVPERF prioriza las experiencias

concretas del consumidor, brindando una evaluación más directa y precisa de la calidad del servicio. Este enfoque ha sido reconocido por ofrecer datos más reales acerca del servicio prestado y por relacionar la calidad percibida con la satisfacción del cliente.

Rust & Oliver (1994) analizan la calidad del servicio desde el comportamiento del consumidor, destacando la importancia de evaluar la diferencia entre las expectativas y percepciones del cliente para determinar su grado de satisfacción. En términos simples, la calidad del servicio se define según cómo el cliente compara lo recibido con lo que esperaba.

Ladhari (2009) realizó un análisis exhaustivo sobre los factores que afectan la calidad del servicio, revisando problemas teóricos y consolidando investigaciones previas. Su estudio resalta la relevancia de comprender las diversas dimensiones que conforman la calidad del servicio y su impacto en la satisfacción del cliente, además de proponer nuevas líneas de investigación en este campo.

En una actualización al modelo SERVQUAL, Lovelock y Wirtz (2016) incorporaron elementos relacionados con la tecnología y la digitalización, resaltando cómo estas innovaciones pueden mejorar significativamente la experiencia del cliente en entornos digitales y su percepción sobre la calidad del servicio. Es decir, argumentan que la tecnología es esencial en la mejora de la calidad de servicio al facilitar interacciones más rápidas, eficientes y satisfactorias.

Finalmente, Zeithaml et al. (2017) ampliaron el modelo SERVQUAL incluyendo nuevas dimensiones vinculadas a la sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa. Señalan que estos aspectos son relevantes para los consumidores al evaluar la calidad del servicio ofrecido por las organizaciones actuales. En conclusión, la calidad de servicio no solo abre la experiencia directa con el producto o servicio, sino también considera el impacto ambiental y social que las empresas generan.

1.8. Operacionalización de las Variables

1.8.1. *Variable independiente*

Desempeño Laboral

1.8.2. *Variable dependiente*

Calidad de Servicio



1.8.3. Matriz de Operacionalización de las Variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Concepto	Dimensión	Indicador	Items	Nivel de Medición
Variable 1: Desempeño laboral de los colaboradores.	De acuerdo Robbins (2004) como se citó en Pinto (2021) quien definió el desempeño laboral como un conjunto de habilidades físicas y psicológicas necesarias para el desarrollo en un puesto de trabajo. Según el autor, el desempeño óptimo se alcanzaba cuando las habilidades y aptitudes del individuo coincidían de manera adecuada con los requisitos del puesto. No obstante, Robbins advirtió que centrarse únicamente en las características del puesto, sin considerar las habilidades del trabajador, conducía al fracaso. Resaltó la importancia de enfocar el desempeño en la búsqueda de la satisfacción laboral del	Responsabilidad	Adaptación a los cambios	1, 2, 3, 4, 5	Escala de medición nominal y con valores en la escala de Likert donde: 1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Algo en desacuerdo 4 = Neutral 5 = Algo de acuerdo 6 = De acuerdo 7 = Muy de acuerdo
		Productividad	Compromiso con las labores diarias		
			Cumplimiento de funciones		
			Compromiso hacia las atribuciones		
			Cumplimiento de metas y procesos		
			Productividad en el trabajo	6, 7, 8, 9, 10	Escala de medición nominal y con valores en la escala de Likert donde: 1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Algo en desacuerdo 4 = Neutral
			Dominio del puesto con el tiempo		

empleado para lograr resultados exitosos.					5 = Algo de acuerdo 6 = De acuerdo 7 = Muy de acuerdo
	Trabajo bajo presión				
Eficiencia	Capacidad multitarea				Escala de medición nominal y con valores en la escala de Likert donde:
	Conocimiento y dominio de tareas				1 = Muy en desacuerdo
	Organización del tiempo	11, 12, 13, 14, 15			2 = En desacuerdo
	Análisis de información				3 = Algo en desacuerdo
	Mantenimiento de estándares de calidad				4 = Neutral
Motivación	Auto superación				5 = Algo de acuerdo
	Disposición para tareas adicionales	16, 17, 18, 19, 20			6 = De acuerdo
	Interés por mejorar y aprender				7 = Muy de acuerdo

		Contribución a metas comunes		Escala de medición nominal y con valores en la escala de Likert donde: 1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Algo en desacuerdo 4 = Neutral 5 = Algo de acuerdo 6 = De acuerdo 7 = Muy de acuerdo
Variable 2: La calidad del servicio de atención al docente.	Según Parasuraman et al., (1988); Zeithaml et al., (2009) La calidad del servicio se refiere a qué tanto un servicio cumple o supera las expectativas de los usuarios, tomando en cuenta varios aspectos de su experiencia. Es un concepto que mezcla tanto factores objetivos como subjetivos, porque lo que para una persona es un buen servicio, para otra podría no serlo. En resumen, la calidad del servicio trata de cómo una	Trabajo en equipo	Apoyo a compañeros Relaciones interpersonales Capacidad de trabajar en equipo Compartir conocimientos Actitud de respeto	21, 22, 23, 24, 25
		Fiabilidad	Cumplimiento de los plazos establecidos en los trámites administrativos docentes. Efectividad en la resolución de problemas administrativos relacionados con los docentes (licencias, nombramientos, traslados, etc.). Cumplimiento de las promesas hechas a los docentes en cuanto a la gestión de trámites (pagos, asignaciones, etc.). Precisión en la información proporcionada a los docentes sobre trámites y procesos. Ausencia de errores en los documentos administrativos emitidos para los docentes.	1, 2, 3, 4, 5
		Capacidad de respuesta	Rapidez en la atención a las consultas y solicitudes de los docentes.	6, 7, 8, 9

organización satisface a sus clientes, lo que finalmente puede llevar a su satisfacción y lealtad. Así también los clientes forman su opinión sobre la calidad del servicio comparando lo que esperaban con lo que realmente obtuvieron.	Disposición del personal de la UGEL para atender y resolver los problemas planteados por los docentes.	escala de Likert donde: 1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Algo en desacuerdo 4 = Neutral 5 = Algo de acuerdo 6 = De acuerdo 7 = Muy de acuerdo
	Eficiencia en la atención a las gestiones urgentes de los docentes.	
	Publicación clara y accesible de los horarios de atención para los trámites docentes.	
	Competencia y conocimiento del personal de la UGEL en los procedimientos administrativos docentes.	
Seguridad	Capacidad del personal de la UGEL para transmitir confianza a los docentes en la gestión de sus trámites.	10, 11, 12, 13 Escala de medición nominal y con valores en la escala de Likert donde: 1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Algo en desacuerdo 4 = Neutral 5 = Algo de acuerdo 6 = De acuerdo 7 = Muy de acuerdo
	Amabilidad y profesionalismo del personal al atender las solicitudes de los docentes.	
	Seguridad en el manejo de la información personal y profesional de los docentes.	
Empatía	Atención personalizada a cada docente, considerando sus necesidades específicas.	14, 15, 16, 17 Escala de medición nominal y con valores en la escala de Likert donde: 1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo
	Flexibilidad en los horarios de atención para ajustarse a las necesidades de los docentes.	

	Preocupación genuina del personal por resolver los problemas o inquietudes de los docentes.		3 = Algo en desacuerdo 4 = Neutral 5 = Algo de acuerdo 6 = De acuerdo 7 = Muy de acuerdo
	Comprensión de las necesidades específicas de los docentes en cada proceso administrativo		3 = Algo en desacuerdo 4 = Neutral 5 = Algo de acuerdo 6 = De acuerdo 7 = Muy de acuerdo
	Calidad y estado de las oficinas de la UGEL Sur destinadas a la atención de los docentes.		Escala de medición nominal y con valores en la escala de Likert donde:
Elementos tangibles	Apariencia profesional y adecuada del personal que atiende a los docentes.	18, 19, 20, 21	1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Algo en desacuerdo 4 = Neutral 5 = Algo de acuerdo 6 = De acuerdo 7 = Muy de acuerdo
	Modernidad y funcionalidad de los equipos y sistemas utilizados en la atención administrativa docente.		
	Atractivo y mantenimiento adecuado de las instalaciones donde los docentes realizan sus trámites.		

Nota. Elaboración propia.

1.8.4. Matriz de Consistencia

Tabla 2

Matriz de consistencia

TÍTULO: Relación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio de los colaboradores de atención al docente en la UGEL SUR, Arequipa, 2024							
PROBLEMA GENERAL	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIÓN	METODOLOGÍA
¿Cómo se relacionan el desempeño laboral y la calidad del servicio de los colaboradores de atención al docente en la UGEL SUR, Arequipa, 2024?	¿Cómo se relacionan la responsabilidad de los colaboradores y la calidad del servicio de atención al docente en la UGEL SUR, Arequipa, 2024?	Determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio de los colaboradores de atención al docente en la UGEL SUR, Arequipa, 2024.	Determinar cuál es la relación que existe entre la responsabilidad de los colaboradores y la calidad del servicio de atención al docente en la UGEL SUR, Arequipa, 2024.	Existe una correlación positiva entre el desempeño laboral y la calidad del servicio de los colaboradores de atención al docente en la UGEL SUR, Arequipa, 2024	VARIABLE 1: El desempeño laboral del personal administrativo	Responsabilidad	
			Determinar cuál es la relación que existe entre la productividad de los colaboradores y la calidad del servicio de atención al docente en la UGEL SUR, Arequipa, 2024.			Productividad	Cuantitativo
	¿Cómo se relacionan la productividad de los colaboradores y la calidad del servicio de atención al docente en la UGEL SUR, Arequipa, 2024?		Determinar cuál es la relación que existe entre la eficiencia de los colaboradores y la calidad del servicio de atención al docente en la UGEL SUR, Arequipa, 2024.				Básica
							Correlacional
						No experimental	
						Eficiencia	
						Motivación	

TÍTULO: Relación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio de los colaboradores de atención al docente en la UGEL SUR, Arequipa, 2024							
PROBLEMA GENERAL	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIÓN	METODOLOGÍA
	¿Cómo se relacionan la eficiencia de los colaboradores y la calidad del servicio de atención al docente en la UGEL SUR, Arequipa, 2024?		Determinar cuál es la relación que existe entre la motivación de los colaboradores y la calidad del servicio de atención al docente en la UGEL SUR, Arequipa, 2024.			Trabajo en Equipo	
	¿Cómo se relacionan la motivación de los colaboradores y la calidad del servicio de atención al docente en la UGEL SUR, Arequipa, 2024?		Determinar cuál es la relación que existe entre el trabajo en equipo de los colaboradores y la calidad del servicio de atención al docente en la UGEL SUR, Arequipa, 2024.		VARIABLE 2: La calidad del servicio de atención al docente	Fiabilidad	
	¿Cómo se relacionan el trabajo en equipo de los colaboradores y la calidad del servicio de atención al docente en la UGEL SUR, Arequipa, 2024?					Capacidad de Respuesta	
						Seguridad	
						Empatía	
						Elementos Tangibles	

Nota. Elaboración propia.

1.9. Hipótesis

1.9.1. *Hipótesis General*

Existe una correlación positiva entre el desempeño laboral y la calidad del servicio de los colaboradores de atención al docente en la UGEL SUR, Arequipa, 2024.

1.9.2. *Hipótesis Nula*

No existe una correlación positiva entre el desempeño laboral y la calidad del servicio de los colaboradores de atención al docente en la UGEL SUR, Arequipa, 2024.

1.9.3. *Hipótesis Específicas*

- Existe relación significativa entre la responsabilidad de los colaboradores y la calidad del servicio de atención al docente en la UGEL SUR, Arequipa, 2024.
- Existe relación significativa entre la productividad de los colaboradores y la calidad del servicio de atención al docente en la UGEL SUR, Arequipa, 2024.
- Existe relación significativa entre la eficiencia de los colaboradores y la calidad del servicio de atención al docente en la UGEL SUR, Arequipa, 2024.
- Existe relación significativa entre la motivación de los colaboradores y la calidad del servicio de atención al docente en la UGEL SUR, Arequipa, 2024.
- Existe relación significativa entre el trabajo en equipo de los colaboradores y la calidad del servicio de atención al docente en la UGEL SUR, Arequipa, 2024.



CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

2.1. Tipo, enfoque, diseño y alcance de investigación

2.1.1. Tipo de Investigación

Según Sánchez et al. (2018), define la investigación básica como aquella que se centra en entender los principios y leyes fundamentales de los fenómenos naturales y sociales. Este tipo de investigación tiene como característica su enfoque en el desarrollo de teorías y modelos teóricos que explican estos fenómenos, sin buscar aplicaciones prácticas inmediatas. La investigación básica resulta indispensable para el progreso del conocimiento científico, pues establece las bases conceptuales y metodológicas necesarias para futuros estudios aplicados y tecnológicos.

El estudio realizado por Arias (2020) la investigación básica se caracteriza por centrarse en el desarrollo y la ampliación del conocimiento teórico, sin buscar una utilidad práctica inmediata. Su objetivo de entender y explicar fenómenos fundamentales, ayudando al desarrollo de teorías y conceptos científicos. Es esencial para el avance del conocimiento en diversas disciplinas, ya que proporciona las bases teóricas que pueden ser aplicadas en investigaciones futuras y en la resolución de problemas prácticos. Esta investigación es básica, porque su objetivo primordial es generar conocimiento teórico acerca de la relación de las dos variables que se consideran. Así, contribuye al enriquecimiento del conocimiento académico y puede contribuir de base para próximas investigaciones o aplicaciones.

2.1.2. Enfoque de la investigación

Arispe et al. (2020) definen el enfoque de investigación como la perspectiva desde el cual se aborda un estudio. Este enfoque puede ser cuantitativo, cualitativo o mixto, y es decisivo en la elección de la metodología y las técnicas para la recolección y análisis de datos. Mientras que el enfoque cuantitativo se basa en datos numéricos y busca medir con precisión, el enfoque

cualitativo se centra en la comprensión profunda de los fenómenos a través del análisis de datos no numéricos y observaciones detalladas.

El enfoque mixto combina los métodos cuantitativos y cualitativos para ofrecer una perspectiva más completa en la investigación. Según Sánchez et al. (2018), el enfoque cuantitativo se caracteriza por el análisis de datos numéricos utilizando niveles de medición como nominal, ordinal, de intervalo o de razón. Este enfoque emplea técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales que pueden aplicarse mediante programas estadísticos, facilitando un análisis rápido y eficiente de los datos.

El enfoque que se usó para la investigación es el cuantitativo, ya que permitió medir y analizar las variables involucradas. Este enfoque es adecuado porque busca obtener datos numéricos por medio de encuestas, que serán aplicadas a los docentes. Lo que permitió encontrar relaciones estadísticas entre las variables, obteniendo resultados claros.

2.1.3. Diseño de la investigación

Según Sánchez et al. (2018) es un esquema organizado que orienta todo el proceso investigativo, empezando en la identificación del problema hasta la obtención de conclusiones. Este diseño contempla la elección de métodos y técnicas apropiadas para recolectar y analizar los datos, garantizando que las etapas del estudio se desarrollen de forma lógica y ordenada con el fin de cumplir los objetivos establecidos.

Arias (2020) señala que el diseño no experimental de tipo transversal se caracteriza por estudiar los fenómenos en su entorno natural sin intervenir ni modificar las variables. Este tipo de diseño permite recopilar datos en un solo momento en el tiempo, brindando una imagen puntual y directa de la realidad que se investiga.

El diseño de esta investigación es no experimental y transversal. Es no experimental porque no se manipulan directamente las variables del estudio, simplemente se observan y analizan las relaciones entre estas variables tal como ocurren en su entorno natural. Además, es

un diseño transversal ya que los datos se recolectan en un solo determinado momento en el tiempo, en un periodo específico.

2.1.4. Alcance de investigación

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), el alcance de investigación se refiere a la profundidad y alcance del estudio, que puede ser exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo.

Según Bernal (2016), el nivel correlacional se orienta en identificar la dependencia entre dos o más variables. Este tipo de estudio no busca establecer causalidad, sino más bien establecer el nivel de relación entre variables, lo cual puede ser útil para predecir comportamientos o tendencias basadas en el vínculo observado.

Esta investigación se sitúa en un nivel correlacional, dado que su propósito es determinar si existe una asociación estadística entre el desempeño laboral de los trabajadores y la calidad del servicio percibida por los docentes. El objetivo no es establecer una conexión causa-efecto, sino evaluar el nivel de asociación entre ambas variables utilizando herramientas como el coeficiente de correlación.

2.2. Campo, área, sub área, línea y sub línea de investigación

- Campo: Ciencias Sociales
- Área: Administración
- Línea: Gestión del talento humano
- Sub línea: Evaluación del desempeño

2.3. Delimitación geográfica y temporal

2.3.1. Delimitación geográfica

La presente investigación se llevó a cabo en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) SUR, ubicada en el distrito de José Luis Bustamante y Rivero en Arequipa, Perú. La

UGEL es la entidad encargada de la gestión y supervisión de los centros educativos públicos y privados en la zona sur de la región Arequipa.

2.3.2. Delimitación Temporal

El estudio se llevó a cabo en los meses de junio a diciembre 2024.

2.4. Población y diseño muestral

2.4.1. Población

De acuerdo con Sánchez et al. (2018), describieron la población como un ente vasto y complejo, una totalidad que engloba todo lo existente, desde las galaxias más lejanas hasta los elementos más ínfimos. Esta concepción abarcadora de la población resalta la interconexión de todos los componentes del cosmos, donde cada parte, sin importar su magnitud, juega un rol fundamental en la estructura y evolución del todo. Los autores enfatizaron la importancia de entender la población no solo como un espacio físico, sino también como un campo de estudio que desafía constantemente el conocimiento y comprensión.

Conforme a Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), refieren la población la totalidad de elementos que integran el campo de estudio o análisis para una investigación específica. Este término es esencial en la metodología de la investigación, ya que delimita el alcance y las fronteras de lo que será examinado, permitiendo así una comprensión más precisa y detallada del tema en cuestión. En el pasado, esta noción ha servido como una herramienta esencial para estructurar y guiar el proceso investigativo, asegurando que los resultados obtenidos sean representativos y relevantes dentro del área estudiada elegida.

La población estudiada de esta investigación estuvo compuesta por el total de elementos que poseen características específicas y que constituyen el foco del análisis. En este caso, el universo está conformado por todos los docentes activos que pertenecen a la UGEL SUR de Arequipa, que totalizan 8680 personas.

Tabla 3*Segmentación de la población*

N° DE DOCENTES POR DISTRITO DE LA UGEL SUR AREQUIPA		
1	Paucarpata	1882
2	José Luis Bustamante Y Rivero	1588
3	Socabaya	1176
4	Mariano Melgar	1070
5	Alto Selva Alegre	1032
6	Jacobo Hunter	803
7	Miraflores	743
8	Characato	132
9	Chiguata	60
10	Sabandía	52
11	San Juan de Tarucani	42
12	Yarabamba	42
13	Mollebaya	27
14	Polobaya	20
15	Quequeña	7
16	Pocsi	4
TOTAL		8680

Nota. Adaptado de ESCALE - Unidad de Estadística Educativa.

2.4.2. Muestra

Según Arispe et al. (2020), es un subconjunto de la población que se escoge para representarla en un estudio. Esta selección debe realizarse de forma que tenga las características de toda la población, permitiendo que los resultados obtenidos sean generalizables. La muestra es de gran importancia en la investigación, ya que una selección adecuada puede ofrecer una visión precisa del grupo total, mientras que una muestra mal escogida puede conducir a conclusiones incorrectas. Por ello, la elección de la muestra es un paso esencial que requiere una planificación cuidadosa.

Bernal (2016) define la muestra como un grupo seleccionado de individuos extraídos de una población más amplia, basándose en criterios específicos de inclusión. Esta muestra representativa posibilita la extrapolación de resultados y conclusiones con un nivel significativo

de confianza. Además, se resalta la importancia de tener un acceso adecuado a la muestra, lo cual es clave para la viabilidad y el rigor metodológico del estudio.

Por tanto, la muestra es un subconjunto representativo de la población que participa en la investigación. Para calcular su tamaño, comúnmente se utiliza la fórmula para población (universo) finita, que es:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

Donde:

- n es el tamaño de la muestra (368)
- N es el tamaño de la población (8680)
- Z es el valor crítico para un nivel de confianza del 95% (1.96)
- p es la proporción de la característica que se está estudiando (0.5)
- q es la proporción de la característica que se está estudiando (0.5)
- e es el margen de error (5%)

Al aplicar esta fórmula, se obtuvo un tamaño de muestra de 368, de forma que en la siguiente tabla se especifica cuantos docentes activos tienen que ser por cada uno de los distritos de Arequipa que pertenecen a la UGEL SUR.

Tabla 4

Segmentación de la muestra

DISTRITOS DE LA UGEL SUR AREQUIPA	Nº DOCENTES
Paucarpata	80
José Luis Bustamante Y R.	67
Socabaya	50
Mariano Melgar	45
Alto Selva Alegre	44
Jacobo Hunter	34
Miraflores	31
Characato	6
Chiguata	3
Sabandía	2
San Juan de Tarucani	1
Yarabamba	1
Mollebaya	1
Polobaya	1
Quequeña	1
Pocsi	1
TOTAL	368

Nota. Adaptado de ESCALE – Unidad de Estadística Educativa.

2.5. Técnicas, instrumentos y fuentes de recolección de datos

2.5.1. Técnicas de recolección de datos

De acuerdo con Arispe et al. (2020), se definen como el conjunto de estrategias y herramientas que los investigadores pueden emplear para crear sistemas de información en diferentes momentos de la investigación. En este contexto, las fuentes de información se pueden dividir en primarias y secundarias. Las fuentes primarias se distinguen por ofrecer datos obtenidos directamente de la población que se investiga, mientras que las fuentes secundarias utilizan información previamente recopilada, como estadísticas oficiales, censos y otros documentos similares.

De acuerdo con Bernal (2016), esta técnica implica la selección de una amplia gama de técnicas o instrumentos específicos para el trabajo de campo, dependiendo del método y del tipo de investigación que se está haciendo. Estas técnicas pueden variar según las necesidades de la investigación en cuestión, permitiendo a los investigadores adaptarse a las circunstancias específicas de su estudio.

Ante ello, se optó por aplicar como técnica la encuesta.

Encuestas:

Sánchez et al. (2018) definen la encuesta como una técnica utilizada para la recopilación de datos mediante la aplicación de un cuestionario estructurado a un grupo determinado de personas. Esta metodología facilita la obtención de información de manera organizada y sistemática, lo que contribuye a facilitar tanto el análisis cuantitativo como cualitativo. Las encuestas son especialmente útiles en estudios descriptivos y exploratorios porque ofrecen un panorama general sobre las opiniones, actitudes y comportamientos de los participantes.

Por su parte, Arias (2021) señala que la encuesta es una técnica de investigación que implica la aplicación de un cuestionario estructurado a una muestra representativa de la

población, diseñada para reunir datos cuantitativos como cualitativos relacionados con las variables de interés.

La encuesta fue en Google Forms y también de forma física con las preguntas adecuadas para la investigación que se realizó, permitió recopilar datos sobre la percepción que tienen los docentes hacia el personal sobre el desempeño laboral y la calidad del servicio de atención que brindan.

2.5.2. Instrumentos de investigación

Según Arispe et al. (2020), los instrumentos de investigación son un conjunto de acciones y actividades que el investigador realiza para recopilar información, lo cual permite alcanzar los objetivos y validar las hipótesis del estudio. Para ello, es necesario contar con fuentes de datos, un método adecuado para la recolección y un plan para analizar la información obtenida. Los instrumentos facilitan la aplicación de las técnicas de investigación y deben ser diseñados de manera pertinente, tomando en cuenta las variables e indicadores relevantes. Asimismo, es esencial garantizar la validez (tanto de contenido como de constructo) y la confiabilidad de los datos, lo que generalmente se verifica aplicando los instrumentos a cerca del 10% de la población o muestra. Finalmente, debe existir una relación coherente entre la técnica de investigación escogida y el instrumento utilizado.

Por otro lado, Tamayo (2003) define un instrumento de investigación como una técnica elaborada para tener información que ayuda al estudio a medir sus variables estudiadas. En la metodología de investigación, estos instrumentos pueden incluir cuestionarios, entrevistas, experimentos, encuestas, observaciones y otras técnicas diseñadas para recolectar datos relevantes.

Cuestionarios:

Según los autores Sánchez et al. (2018), un cuestionario se compone de una serie de interrogantes estructuradas de manera sistemática, cuyo propósito es recabar datos de los

sujetos de estudio. Estas preguntas, cuidadosamente diseñadas, buscan obtener información relevante y precisa que contribuye al análisis cuantitativo o cualitativo de la investigación. Este instrumento, aplicado de forma adecuada, permite a los investigadores explorar las dimensiones y variables de interés en su estudio, facilitando así la obtención de resultados significativos y verificables.

Según Arias (2020), el cuestionario es un instrumento fundamental para la recolección de datos. Consiste en varias preguntas, puestas en una tabla con varias alternativas de respuesta que la persona encuestada tiene para marcar. Dirigida a una población específica, donde no hay respuesta correcta o incorrecta, sino más bien cada respuesta conduce a un resultado diferente. Una característica importante del cuestionario es que las preguntas son breves y su aplicación no requiere la presencia del investigador o del administrador del instrumento. Además, es esencial que el cuestionario no sea demasiado extenso para evitar obtener respuestas poco fiables y que las preguntas sean claras para facilitar respuestas rápidas por parte de los participantes. Este instrumento debe efectuarse con los criterios de validez y confiabilidad antes de su uso.

Se obtuvo un nivel de confiabilidad de 0.708 para la variable desempeño laboral y de 0.701 para la variable calidad de servicio. Sin embargo, al evaluar ambos instrumentos de manera conjunta, la confiabilidad fue de 0.778, reflejando un alto nivel de confiabilidad global. Aunque la variable calidad de servicio presentó un valor moderado, esta variabilidad se atribuye a las distintas percepciones de los docentes, lo que provocó cierta dispersión en las respuestas.

2.5.3. Estructuras de los Instrumentos

Para los instrumentos de las dos variables se usaron cuestionarios estructurados, que tienen el siguiente orden:

- Para la variable desempeño laboral se utilizó como base la investigación de Pinto (2021), donde el cuestionario tiene la siguiente estructura: responsabilidad (5

ítems), productividad (5 ítems), eficiencia (5 ítems), motivación (5 ítems), trabajo en equipo (5 ítems). En total son 25 ítems.

- Para la variable calidad de servicio se utilizó como base la investigación de Olaya y Naranjo (2022), donde el cuestionario tiene la siguiente estructura: fiabilidad (5 ítems), capacidad de respuesta (4 ítems), seguridad (4 ítems), empatía (4 ítems), elementos tangibles (4 ítems). En total son 21 ítems.

2.6. Estrategias de recolección de datos

Para la recolección y análisis de datos, se empleó una muestra probabilística conformada por docentes de la UGEL SUR, que son el grupo objetivo del estudio. Se utilizaron encuestas tanto en formato digital, mediante Google Forms y también de forma física, asegurando que las preguntas fueran claras y fáciles de comprender. Los enlaces a las encuestas digitales fueron enviados por WhatsApp, mientras que las encuestas físicas se aplicaron directamente a los docentes, logrando un total de 368 participantes de los distintos distritos. Los datos provenientes de las encuestas en línea se guardaron automáticamente en Google Forms, y las respuestas en papel fueron transcritas a Excel para su posterior análisis en el programa estadístico SPSS.

Para garantizar la validez de los instrumentos, se realizó una prueba piloto con 30 participantes para evaluar la claridad y comprensión de las preguntas. Además, se revisó exhaustivamente el contenido de las encuestas para asegurar que estén correctamente estructuradas y libres de errores.

Los datos recopilados fueron sometidos a diversas técnicas estadísticas para poder cumplir los objetivos del estudio y medir la asociación entre las variables.



CAPÍTULO III

3. RESULTADOS

3.1. Análisis e Interpretación de Resultados

3.1.1. Resultados Descriptivos

Se exponen los principales hallazgos relacionados con el desempeño laboral y la calidad del servicio de los trabajadores de atención al docente en la UGEL SUR, Arequipa, durante el año 2024. Este análisis descriptivo tiene como finalidad proporcionar una visión general de las características más relevantes de los datos recopilados. Con ello, se busca establecer una base para realizar análisis más detallados en los apartados siguientes.

3.1.2. Resultados sociodemográficos

Tabla 5

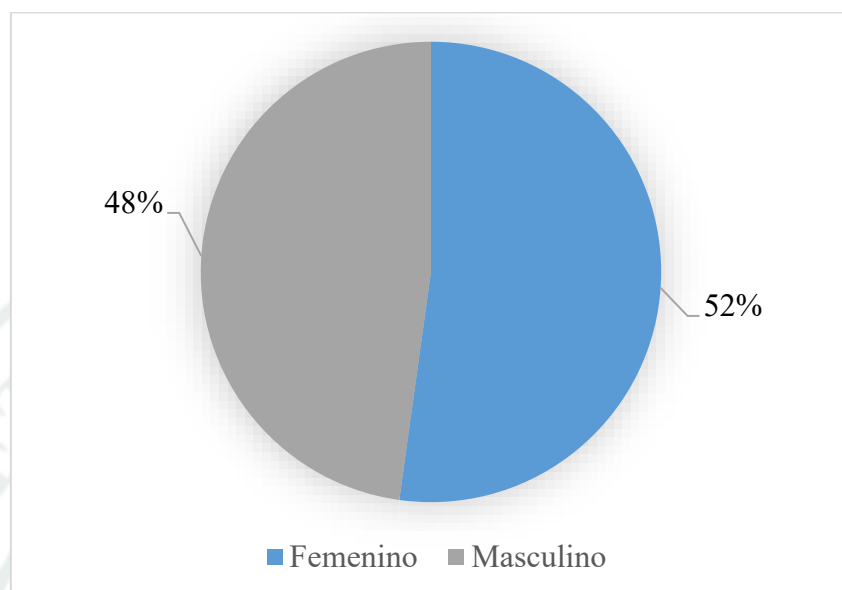
Sexo de la población

Sexo	F	%
Femenino	192	52.2
Masculino	176	47.8
Total	368	100

Nota. Elaboración propia.

Figura 1

Grafico de la distribución del sexo de los participantes

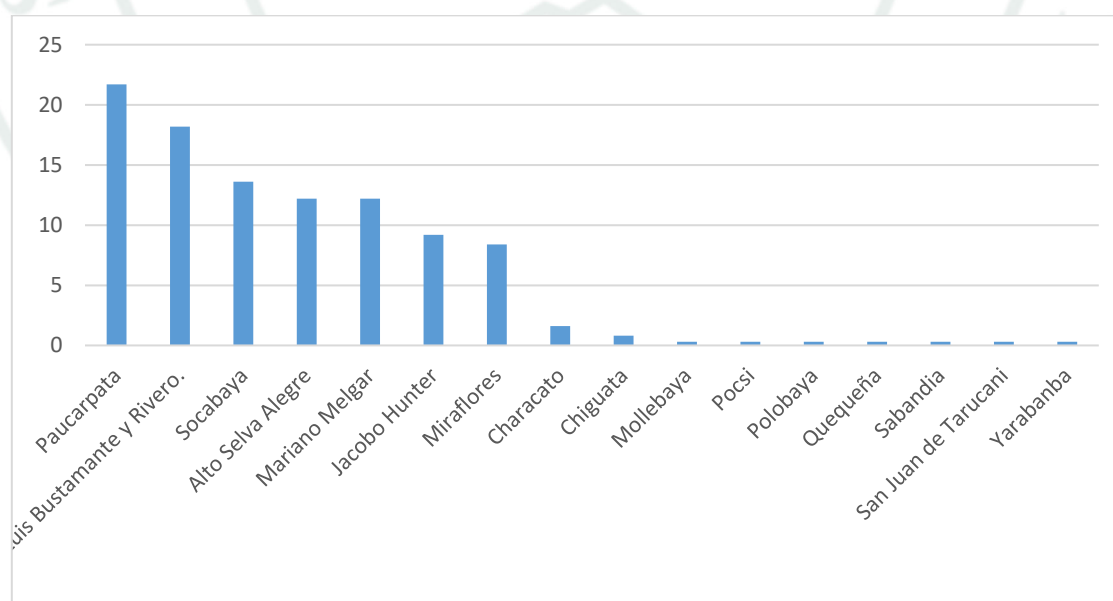


Nota. Elaboración propia.

En la tabla 5 y figura 1, se observa que, en cuanto al sexo femenino fue de mayor porcentaje con un 52.2% en comparación al masculino con 47.8. Con esto se puede decir que la diferencia no es muy significativa.

Tabla 6*Distritos donde trabajan como docentes*

Distrito	F	%
Paucarpata	80	21.7
José Luis Bustamante y Rivero.	67	18.2
Socabaya	50	13.6
Alto Selva Alegre	45	12.2
Mariano Melgar	45	12.2
Jacobo Hunter	34	9.2
Miraflores	31	8.4
Characato	6	1.6
Chiguata	3	0.8
Mollebaya	1	0.3
Pocsi	1	0.3
Polobaya	1	0.3
Quequeña	1	0.3
Sabandia	1	0.3
San Juan de Tarucani	1	0.3
Yarabamba	1	0.3
Total	368	100,0

Nota. Elaboración propia.**Figura 2***Distritos donde trabajan como docentes**Nota.* Elaboración propia.

En la tabla 6 y figura 2, se observa que, en cuanto a el distrito de Paucarpata se obtuvo el mayor porcentaje maestros encuestados con un porcentaje de 21.7%, seguido de José Luis Bustamante y Rivero 18.2%. Por otro lado, los distritos con menos docentes encuestados fueron Mollebaya, Pocsi, Polobaya, Quequeña, Sabandía, San Juan de Tarucani y Yarabamba, cada uno de ellos con un porcentaje de 0.3%. Considerando que se sacó la muestra respecto a la cantidad de docentes que hay por distrito.

3.1.3. Resultados por ítems, dimensiones y variables

- **Variable Desempeño Laboral.**

Para la interpretación de los resultados de la variable desempeño laboral, se procedió a establecer baremos que permitan clasificar los puntajes en niveles bajo, medio y alto. Para ello, se utilizó el método de rangos iguales.

En primer lugar, se determinó la amplitud del rango:

$$\text{Amplitud} = \text{Valor máximo} - \text{Valor mínimo}$$

$$\text{Amplitud} = 151 - 25 = 126$$

En segundo lugar, se calculó el intervalo de clase:

$$\text{Intervalo} = \text{Amplitud} / 3$$

$$\text{Intervalo} = 126 / 3 = 42$$

Finalmente, se establecieron los rangos sumando progresivamente el intervalo desde el valor mínimo.

Baremos para la variable desempeño laboral

- Nivel bajo: 25 – 67
- Nivel medio: 68 – 109
- Nivel alto: 110 – 151

Tabla 7*Niveles de Desempeño laboral*

Desempeño Laboral	Porcentaje	Frecuencia
Alto	6.25%	23
Medio	86.41%	318
Bajo	7.34%	27
Total general	100.00%	368

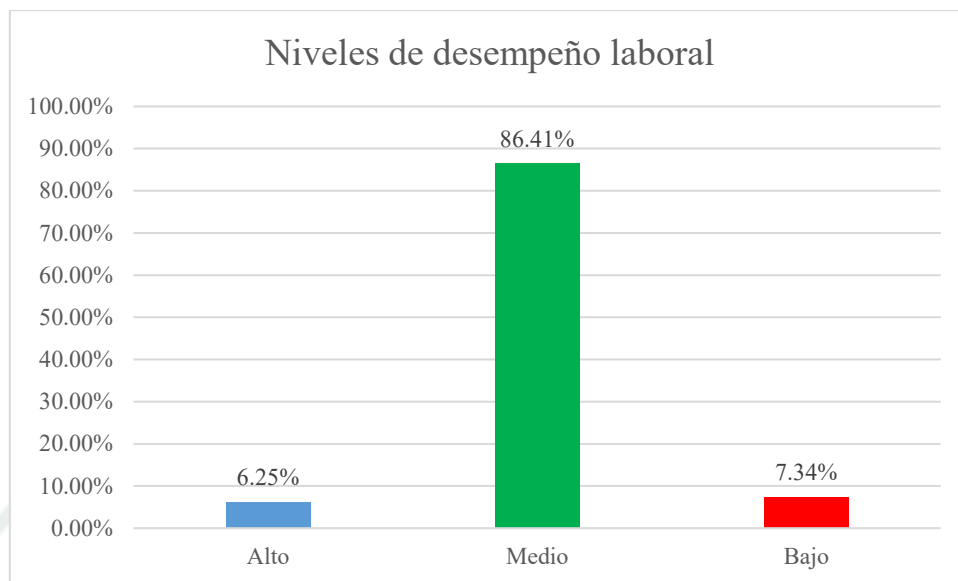
Nota. Elaboración propia.

En relación con los niveles de desempeño laboral, se observa un predominio del nivel medio, el cual concentra el 86.41% de los colaboradores, lo que evidencia que la mayoría presenta un desempeño aceptable, cumpliendo sus funciones de manera regular, aunque con oportunidades de mejora. En menor proporción, el nivel bajo agrupa al 7.34% de los colaboradores, lo que indica la existencia de deficiencias en el desempeño laboral que podrían estar asociadas a limitaciones en aspectos como la motivación, capacitación o trabajo en equipo.

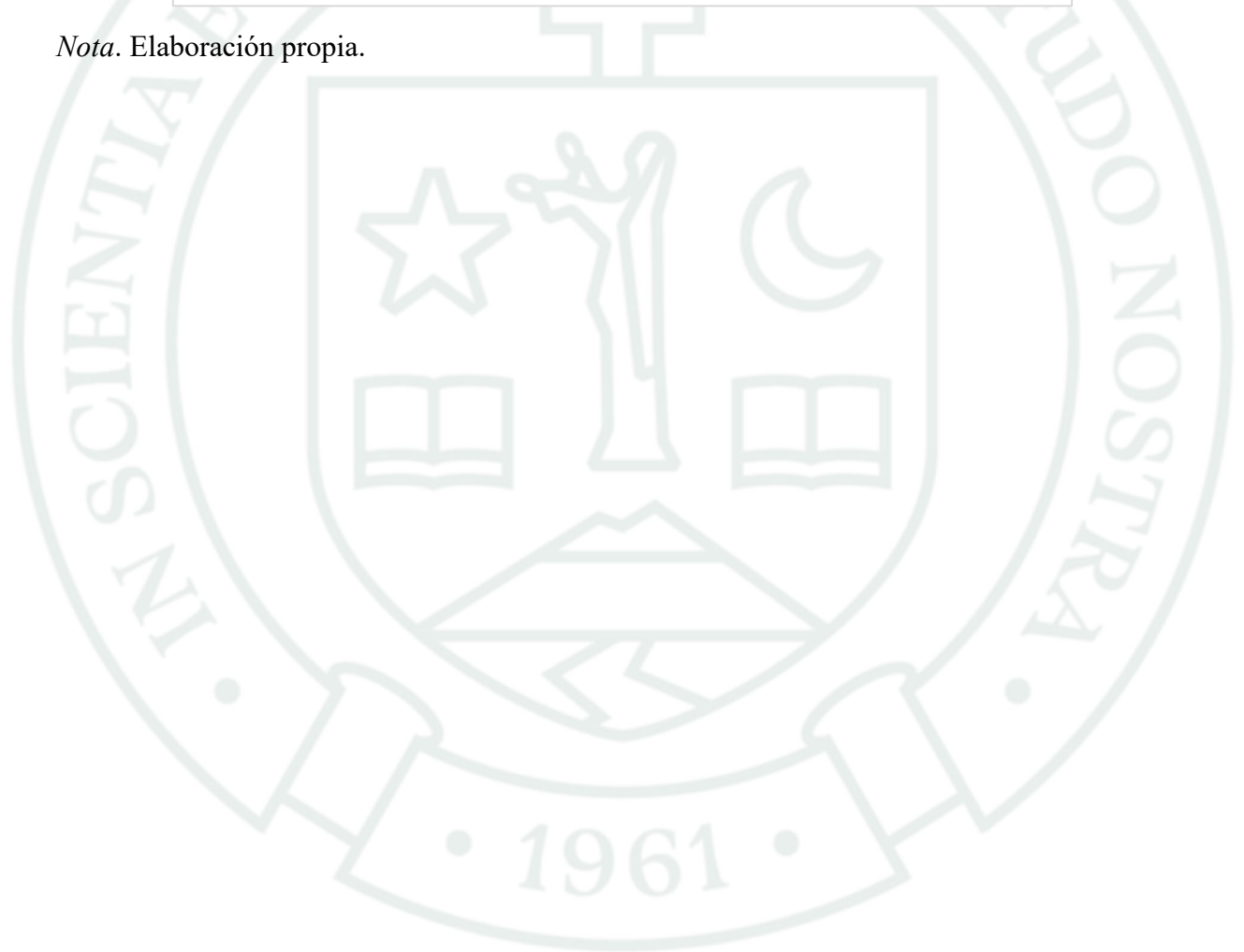
Asimismo, el nivel alto representa el 6.25%, reflejando que solo una pequeña parte de los colaboradores alcanza un desempeño óptimo, caracterizado por altos niveles de eficiencia, compromiso y cumplimiento de sus funciones. Por tanto, estos resultados evidencian que el desempeño laboral se concentra principalmente en un nivel medio, siendo necesario implementar estrategias que permitan incrementar la proporción de colaboradores en el nivel alto y reducir aquellos ubicados en el nivel bajo.

Figura 3

Niveles de Desempeño laboral



Nota. Elaboración propia.



3.1.4. Respuestas por ítems de las dimensiones de desempeño laboral

Tabla 8

Respuestas por ítem de la dimensión de Responsabilidad

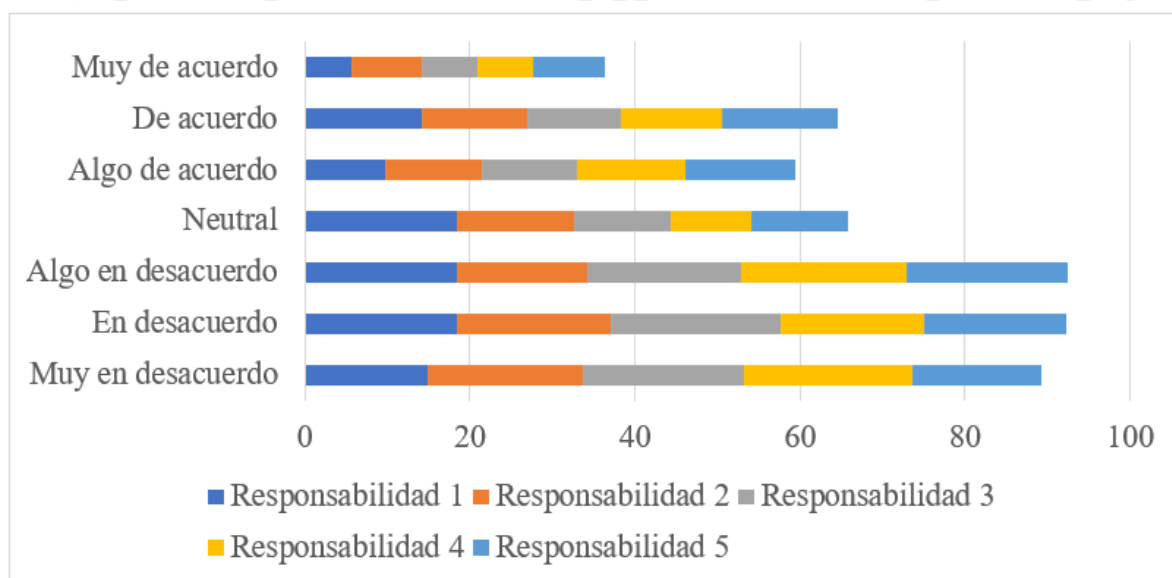
Pregunta	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Algo en desacuerdo		Neutral		Algo de acuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
¿Considera que el personal de atención al docente de la UGEL SUR es capaz de adaptarse a los cambios necesarios en los procesos administrativos?	55	14.9	68	18.5	68	18.5	68	18.5	36	9.8	52	14.1	21	5.7
¿Percibe que el personal de atención al docente de la UGEL SUR muestra compromiso en la atención de los trámites o consultas que realiza como docente	69	18.8	68	18.5	58	15.8	52	14.1	43	11.7	47	12.8	31	8.4
¿Cree que el personal de atención al docente de la UGEL SUR cumple con las funciones necesarias para resolver sus solicitudes o trámites?	72	19.6	76	20.7	68	18.5	43	11.7	42	11.4	42	11.4	25	6.8
¿Nota que el personal de atención al docente de la UGEL SUR tiene un buen conocimiento sobre los procesos relacionados con la atención docente?	75	20.4	64	17.4	74	20.1	36	9.8	49	13.3	45	12.2	25	6.8
¿Siente que el personal de atención al docente de la UGEL SUR está comprometido con la correcta ejecución de sus responsabilidades?	57	15.5	63	17.1	72	19.6	43	11.7	49	13.3	52	14.1	32	8.7

Nota. Elaboración propia.

Los resultados conseguidos revelan que el 18.5% de los encuestados considera que el personal encargado de la atención al docente en la UGEL SUR tiene dificultades para adaptarse a los cambios necesarios en los procesos administrativos, manifestando desacuerdo, algo de desacuerdo o neutralidad. Este hallazgo refleja una resistencia generalizada al cambio, lo que repercute negativamente en la eficiencia de la atención al docente. Dicha problemática está estrechamente relacionada con la ineficiencia administrativa, que limita las mejoras en la atención a los usuarios. Este aspecto se vincula directamente con el objetivo de medir la eficiencia del personal en la ejecución de procesos y con la hipótesis de que la adaptabilidad influye positivamente en la calidad del servicio. La falta de adaptación obstaculiza la optimización de procesos, en línea con lo señalado por Chamoly y Palomino (2021), quienes destacan la resistencia al cambio como un desafío clave para la mejora organizacional.

Figura 4

Respuestas por ítem de la dimensión de Responsabilidad



Nota. Elaboración propia.

Tabla 9

Respuestas por ítem de la dimensión de Productividad

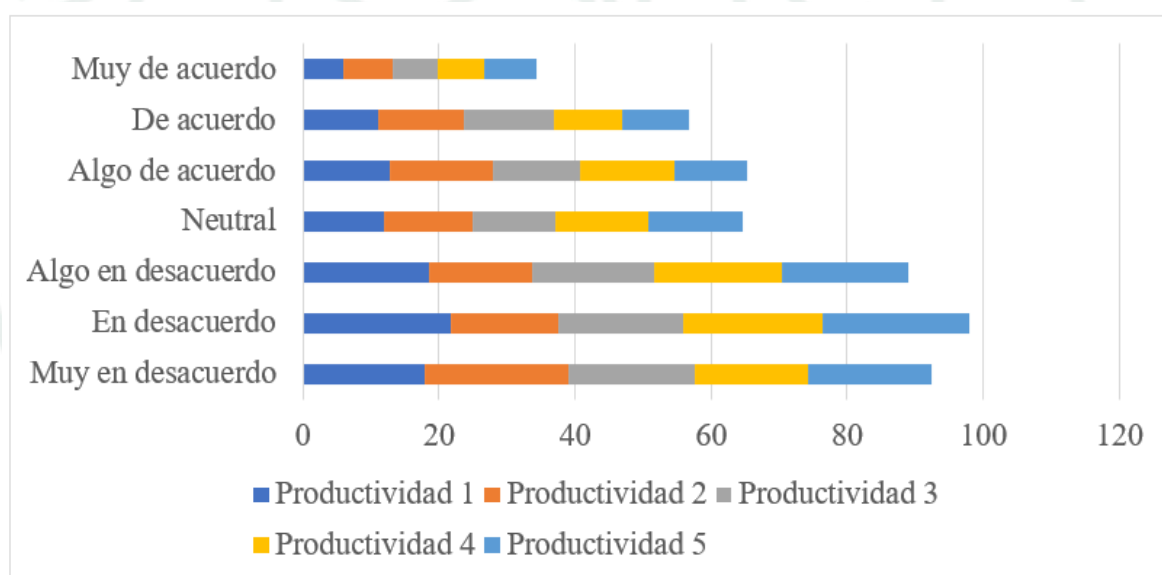
Pregunta	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Algo en desacuerdo		Neutral		Algo de acuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
¿Considera que el trabajo que desempeña el personal de atención al docente de la UGEL SUR es productivo en términos de atención a sus necesidades como docente?	66	17,9	80	21,7	68	18,5	44	12,0	47	12,8	41	11,1	22	6,0
¿Ha notado una mejora en la atención brindada por el personal de atención al docente de la UGEL SUR conforme adquieren más experiencia en su puesto?	78	21,2	58	15,8	56	15,2	48	13,0	56	15,2	46	12,5	26	7,1
¿Cree que el personal de atención al docente de la UGEL SUR responde de manera satisfactoria cuando trabaja bajo presión especialmente en momentos de alta demanda?	68	18,5	68	18,5	66	17,9	45	12,2	47	12,8	49	13,3	25	6,8
¿Considera que el personal de atención al docente de la UGEL SUR tiene la capacidad de gestionar varias tareas al mismo tiempo sin afectar la calidad de la atención?	61	16,6	75	20,4	69	18,8	50	13,6	51	13,9	37	10,1	25	6,8
¿Percibe que el personal de atención al docente de la UGEL SUR cumple con los plazos establecidos para atender sus solicitudes, ya sean diarias, semanales o mensuales?	67	18,2	79	21,5	68	18,5	51	13,9	39	10,6	36	9,8	28	7,6

Nota. Elaboración propia.

El análisis de la productividad del personal administrativo revela que un 23.5% de los encuestados manifestó desacuerdo y un 21.7% expresó estar algo en desacuerdo respecto a la gestión productiva de los trámites administrativos. Este resultado refleja una percepción generalizada de bajos niveles de productividad entre los documentos, situación que provoca retrasos y demoras que afectan negativamente la percepción sobre la calidad de servicio. El estudio busca comprender cómo la productividad influye en la calidad del servicio, sustentando la hipótesis de que mejorar la productividad contribuye a elevar la calidad percibida, acorde con lo señalado por Maza et al. (2022), quienes correlacionan la productividad con una atención más eficiente y satisfactoria para los usuarios.

Figura 5

Respuestas por ítem de la dimensión de Productividad



Nota. Elaboración propia.

Tabla 10

Respuestas por ítem de la dimensión de Eficiencia

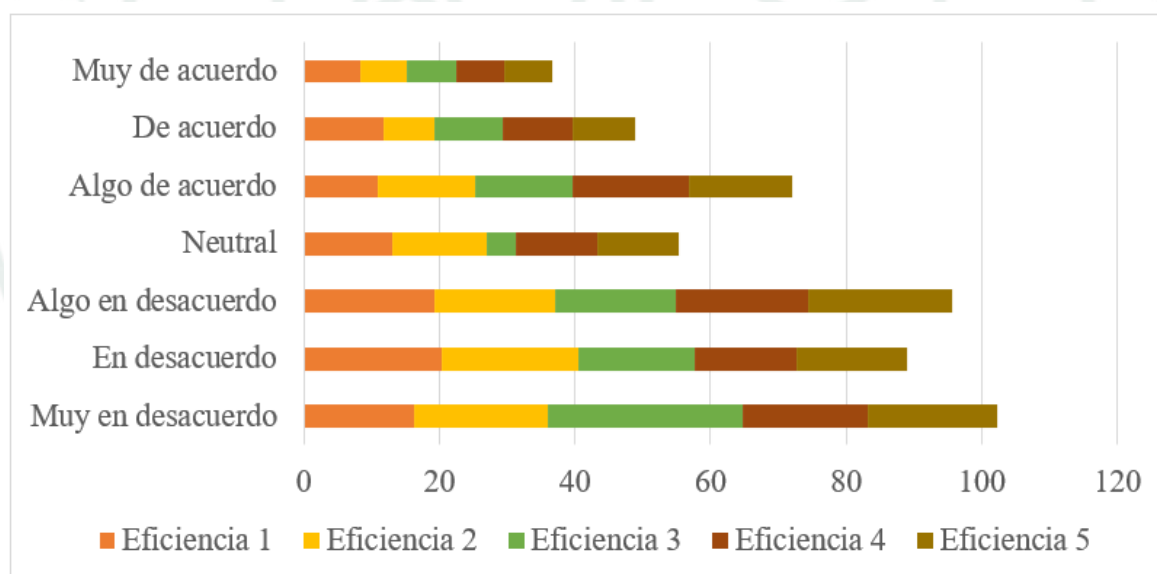
Pregunta	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Algo en desacuerdo		Neutral		Algo de acuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
¿Siente que el personal d atención al docente de la UGEL SUR sigue los procesos establecidos para la atención de su trámite o consulta?	60	16,3	75	20,4	71	19,3	48	13,0	40	10,9	43	11,7	31	8,4
¿Cree que el personal de atención al docente de la UGEL SUR tiene un claro conocimiento y dominio de las tareas necesarias para brindar un buen servicio?	72	19,6	74	20,1	65	17,7	51	13,9	53	14,4	28	7,6	25	6,8
¿Percibe que el personal de atención al docente de la UGEL SUR organiza bien su tiempo al realizar las tareas relacionadas con su solicitud o trámite?	106	28,8	63	17,1	66	17,9	16	4,3	53	14,4	37	10,1	27	7,3
¿Cree que el personal de atención al docente de la UGEL SUR tiene la habilidad para analizar la información necesaria y brindarle respuestas adecuadas?	68	18,5	56	15,2	72	19,6	45	12,2	63	17,1	38	10,3	26	7,1
¿Nota que el personal de atención al docente de la UGEL SUR se esfuerza por mantener un estándar de calidad en la atención que le brindan como docente?	70	19,0	60	16,3	78	21,2	44	12,0	56	15,2	34	9,2	26	7,1

Nota. Elaboración propia

En cuanto al cumplimiento de las responsabilidades administrativas, el 20.6% de los encuestados expresó estar en desacuerdo y el 22.3% algo en desacuerdo, lo que refleja una percepción de falta de responsabilidad en la ejecución de tareas y cumplimiento de plazos. Este déficit impacta en la calidad del servicio administrativo al generar errores y demoras que disminuyen la satisfacción de los docentes. Esta dimensión se vincula con el objetivo de determinar cómo la responsabilidad del personal influye en la calidad del servicio, así como con la hipótesis de que la responsabilidad afecta positivamente dicha calidad. La falta de cumplimiento eficiente afecta la fiabilidad del servicio, en concordancia con Peña et al. (2022), quienes destacan que un adecuado desempeño en las tareas fortalece la percepción positiva de los usuarios.

Figura 6

Respuestas por ítem de la dimensión de Eficiencia



Nota. Elaboración propia.

Tabla 11

Respuestas por ítem de la dimensión de Motivación

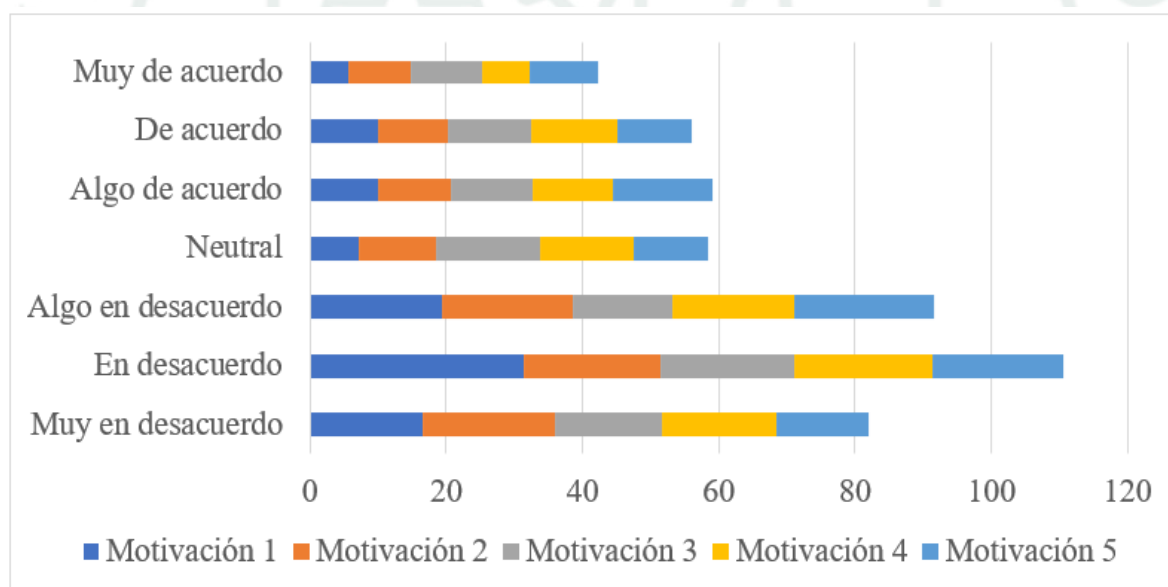
Pregunta	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Algo en desacuerdo		Neutral		Algo de acuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
¿Considera que el personal de atención al docente de la UGEL SUR busca siempre mejorar la calidad del servicio que le ofrece	61	16,6	115	31,3	71	19,3	26	7,1	37	10,1	37	10,1	21	5,7
¿Ha notado que el personal de atención al docente de la UGEL SUR está dispuesto a realizar otras labores que se le asignen para mejorar la atención?	71	19,3	74	20,1	71	19,3	42	11,4	39	10,6	37	10,1	34	9,2
¿Percibe que el personal de atención al docente de la UGEL SUR busca mejorar sus debilidades y potenciar sus fortalezas en cuanto a la atención que le brinda?	58	15,8	73	19,8	54	14,7	56	15,2	44	12,0	45	12,2	38	10,3
¿Cree que el personal de atención al docente de la UGEL SUR está interesado en aprender nuevas cosas o procesos para mejorar la atención a los docentes?	62	16,8	74	20,1	65	17,7	51	13,9	43	11,7	47	12,8	26	7,1
¿Siente que el personal de atención al docente de la UGEL SUR contribuye al logro de los objetivos del área de atención al docente?	50	13,6	71	19,3	76	20,7	40	10,9	54	14,7	40	10,9	37	10,1

Nota. Elaboración propia.

El análisis de la eficiencia en la resolución de trámites administrativos muestra que el 24.1% de los encuestados está en desacuerdo y el 21.5% algo en desacuerdo respecto a la rapidez y efectividad en la atención. Estos resultados evidencian ineficiencias significativas que limitan la capacidad de respuesta del personal, generando retrasos continuos y contribuyendo a la insatisfacción de los docentes. Esta problemática está relacionada con la necesidad de medir cómo la eficiencia del personal incide en la calidad del servicio, respaldando la hipótesis de que una mayor eficiencia mejora la calidad percibida. Estas conclusiones se alinean con los planteamientos de Chamoly y Palomino (2021), quienes enfatizan la importancia de la eficiencia como un factor clave para la mejora continua de procesos administrativos.

Figura 7

Respuestas por ítem de la dimensión de Motivación



Nota. Elaboración propia.

Tabla 12

Respuestas por ítem de la dimensión de Trabajo en Equipo

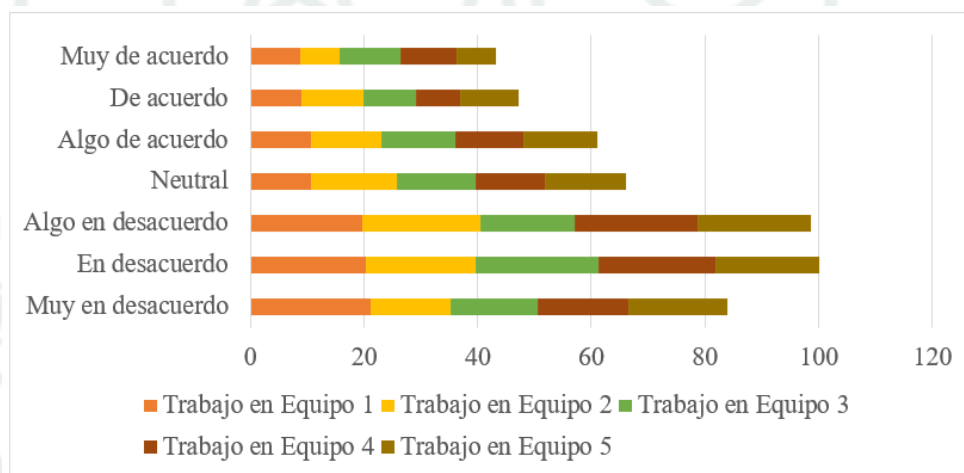
Pregunta	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Algo en desacuerdo		Neutral		Algo de acuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
¿Percibe que el personal de atención al docente de la UGEL SUR apoya a sus compañeros para lograr un servicio más eficiente?	78	21,2	75	20,4	72	19,6	39	10,6	39	10,6	33	9,0	32	8,7
¿Considera que el personal de atención al docente de la UGEL SUR mantiene buenas relaciones interpersonales entre sí, lo que influye en la atención que usted recibe?	52	14,1	71	19,3	77	20,9	56	15,2	46	12,5	40	10,9	26	7,1
¿Cree que el personal de atención al docente de la UGEL SUR es capaz de trabajar en equipo para cumplir con los objetivos del área de atención docente?	56	15,2	79	21,5	61	16,6	51	13,9	48	13,0	34	9,2	39	10,6
¿Nota que el personal de atención al docente de la UGEL SUR comparte sus conocimientos laborales para mejorar la atención que brindan como equipo?	59	16,0	76	20,7	79	21,5	45	12,2	44	12,0	29	7,9	36	9,8
¿Cree que el personal de atención al docente de la UGEL SUR muestra una actitud de respeto hacia sus compañeros d trabajo y hacia los usuarios como usted?	64	17,4	67	18,2	74	20,1	52	14,1	48	13,0	37	10,1	26	7,1

Nota. Elaboración propia.

En la tabla 12, respecto al trabajo en equipo, se identificó que el 22.9% de los encuestados está en desacuerdo y el 20.8% algo en desacuerdo sobre la capacidad del personal de la UGEL SUR para colaborar de manera coordinada en la resolución de problemas administrativos. Estos datos apuntan a falencias en la comunicación y colaboración interna, lo que repercute negativamente en la experiencia de los usuarios. Este aspecto respalda el objetivo de estudiar la relación entre el trabajo en equipo y la calidad del servicio, apoyando la hipótesis de que una mayor colaboración mejora la atención. La falta de coordinación limita agilidad y eficacia del servicio, una situación que coincide con lo expresado por Aranibar (2021), quien señala que el trabajo en equipo fortalece la coordinación interna y optimiza la experiencia del usuario.

Figura 8

Respuestas por ítem de la dimensión de Trabajo en Equipo



Nota. Elaboración propia.

- **Variable Calidad de Servicio**

Para la interpretación de los resultados de la variable calidad de servicio, se procedió a establecer baremos que permitan clasificar los puntajes en niveles bajo, medio y alto, utilizando el método de rangos iguales.

En primer lugar, se determinó la amplitud del rango:

$$\text{Amplitud} = \text{Valor máximo} - \text{Valor mínimo}$$

$$\text{Amplitud} = 126 - 21 = 105$$

En segundo lugar, se calculó el intervalo de clase:

$$\text{Intervalo} = \text{Amplitud} / 3$$

$$\text{Intervalo} = 105 / 3 = 35$$

Finalmente, se establecieron los rangos sumando progresivamente el intervalo desde el valor mínimo.

Baremos para la variable calidad de servicio

- Nivel bajo: 21 – 56
- Nivel medio: 57 – 91
- Nivel alto: 92 – 126

Tabla 13

Nivel de Calidad de Servicio

Calidad de servicio	Porcentaje	Frecuencia
Alto	22.01%	81
Medio	75.82%	279
Bajo	2.17%	8
Total general	100.00%	368

Nota. Elaboración propia.

En relación con los niveles de calidad de servicio, se evidencia un claro predominio del nivel medio, el cual concentra el 75.82% de los casos, lo que indica que la mayoría de los docentes percibe el servicio como regular o aceptable. Este resultado sugiere que, si bien se

cumplen ciertas expectativas en la atención, aún existen limitaciones en aspectos como la rapidez, precisión o trato, que impiden alcanzar niveles óptimos de calidad.

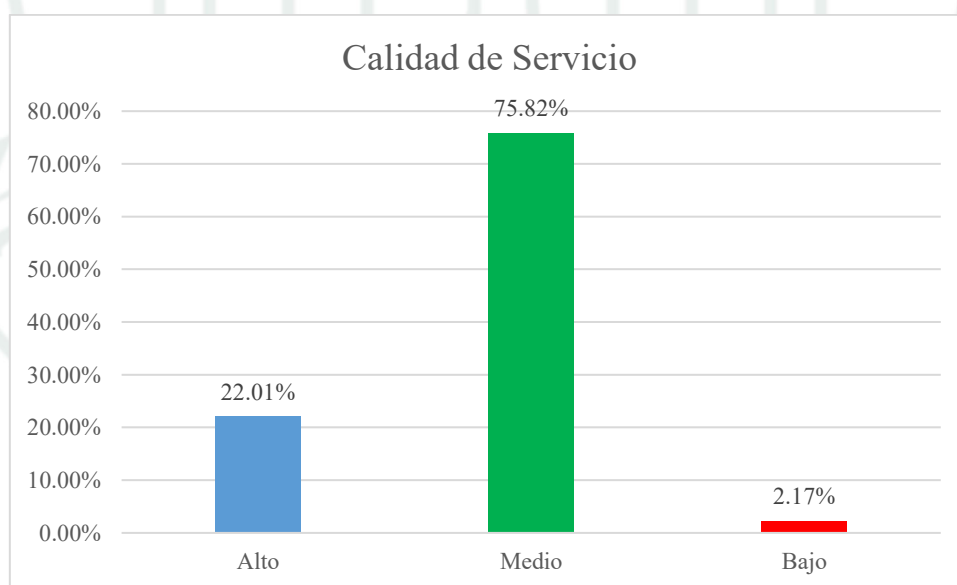
Por otro lado, el nivel alto representa el 22.01%, lo que refleja que una proporción importante de docentes percibe un servicio eficiente, caracterizado por un adecuado cumplimiento de los procesos y una atención satisfactoria.

En contraste, el nivel bajo alcanza el 2.17%, evidenciando que una minoría presenta una percepción negativa del servicio, lo que podría estar asociado a deficiencias específicas en la atención recibida.

Por ende, estos resultados permiten inferir que la calidad del servicio se concentra principalmente en un nivel medio, por lo que resulta necesario implementar estrategias de mejora orientadas a elevar la percepción hacia niveles altos y reducir las valoraciones desfavorables.

Figura 9

Nivel de Calidad de Servicio



Nota. Elaboración propia.

- Respuestas por ítems de las dimensiones

Tabla 14

Respuestas por ítem de la dimensión de Fiabilidad

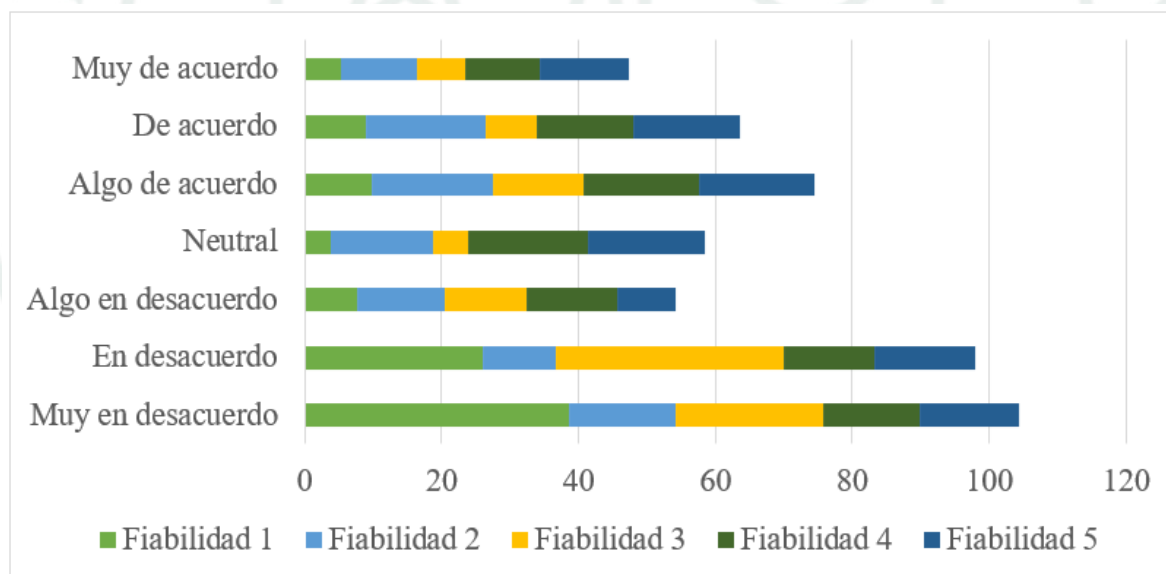
Pregunta	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Algo en desacuerdo		Neutral		Algo de acuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
¿El personal de atención al docente de la UGEL SUR cumple con los plazos establecidos para la tramitación de documentos y solicitudes administrativas?	142	38,6	96	26,1	28	7,6	14	3,8	36	9,8	33	9,0	19	5,2
¿El personal de atención al docente de la UGEL SUR ofrece soluciones efectivas a los problemas administrativos que usted ha presentado (ej. Licencias, pagos, traslados)?	57	15,5	39	10,6	47	12,8	55	14,9	65	17,7	64	17,4	41	11,1
¿El personal de atención al docente de la UGEL SUR cumple con las promesas hechas en cuanto a la gestión de trámites relacionados con su labor docente?	80	21,7	122	33,2	44	12,0	19	5,2	49	13,3	28	7,6	26	7,1
¿La información proporcionada por el personal de atención al docente de la UGEL SUR sobre trámites y procesos administrativos es precisa y confiable?	52	14,1	49	13,3	49	13,3	64	17,4	62	16,8	52	14,1	40	10,9
¿El personal de atención al docente en de la UGEL SUR comete errores en los documentos administrativos que emiten para su gestión docente?	53	14,4	54	14,7	31	8,4	63	17,1	62	16,8	57	15,5	48	13,0

Nota. Elaboración propia.

El análisis de la fiabilidad del servicio administrativo en la UGEL SUR indica que un 22.3% de los encuestados está en desacuerdo y un 20.1% algo en desacuerdo respecto al cumplimiento preciso y confiable de los compromisos asumidos. Esto refleja una percepción generalizada de incumplimiento, principalmente en cuanto a la entrega puntual de información y el cumplimiento de plazos, lo cual genera insatisfacción y desconfianza en los procesos administrativos. Este aspecto se vincula con la necesidad de evaluar cómo la fiabilidad del servicio incide en la percepción de calidad y con la hipótesis de que esta dimensión tiene un impacto positivo en dicha percepción. En concordancia con Peña et al. (2022), los resultados evidencian que la falta de consistencia y precisión deteriora la experiencia del usuario y afecta la imagen del servicio.

Figura 10

Respuestas por ítem de la dimensión de Fiabilidad



Nota. Elaboración propia.

Tabla 15

Respuestas por ítem de la dimensión de Capacidad de Respuesta

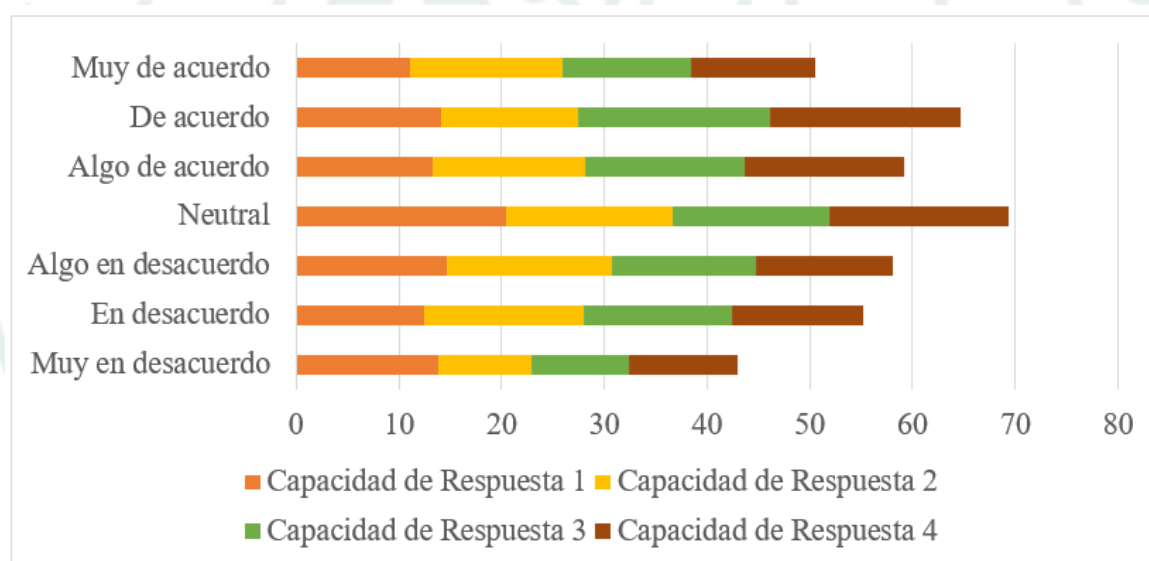
Pregunta	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Algo en desacuerdo		Neutral		Algo de acuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
¿El personal de atención al docente de la UGEL SUR atiende con rapidez sus consultas y solicitudes administrativas?	51	13,9	46	12,5	54	14,7	75	20,4	49	13,3	52	14,1	41	11,1
¿El personal de atención al docente de la UGEL SUR está dispuesto a atender sus problemas de manera inmediata?	33	9,0	57	15,5	59	16,0	60	16,3	55	14,9	49	13,3	55	14,9
¿El personal de atención al docente de la UGEL SUR gestiona eficazmente los trámites urgentes que ha solicitado como docente?	35	9,5	53	14,4	52	14,1	56	15,2	57	15,5	69	18,8	46	12,5
¿El personal de atención al docente de la UGEL SUR publica de manera clara y accesible los horarios de atención para los trámites administrativos?	39	10,6	47	12,8	49	13,3	64	17,4	57	15,5	68	18,5	44	12,0

Nota. Elaboración propia.

En la tabla 15, referente a la prioridad en la atención de consultas y trámites administrativos, se observa que el 24.5% de los interesados manifestó estar en desacuerdo, mientras que un 22.8% expresó estar algo en desacuerdo. Esta percepción evidencia la existencia de demoras consideradas en la atención, lo cual limita la capacidad del personal para responder de manera eficiente a las necesidades de los documentos. Esta deficiencia se encuentra estrechamente vinculada con la calidad de servicio y refuerza la hipótesis de que una mayor capacidad de respuesta contribuye a mejorar la percepción que tienen los usuarios. Estos resultados coinciden con lo señalado por Chamoly y Palomino (2021), quienes destacan la rapidez como un elemento clave para asegurar la satisfacción en los servicios administrativos.

Figura 11

Respuestas por ítem de la dimensión de Capacidad de Respuesta



Nota. Elaboración propia.

Tabla 16

Respuestas por ítem de la dimensión de Seguridad

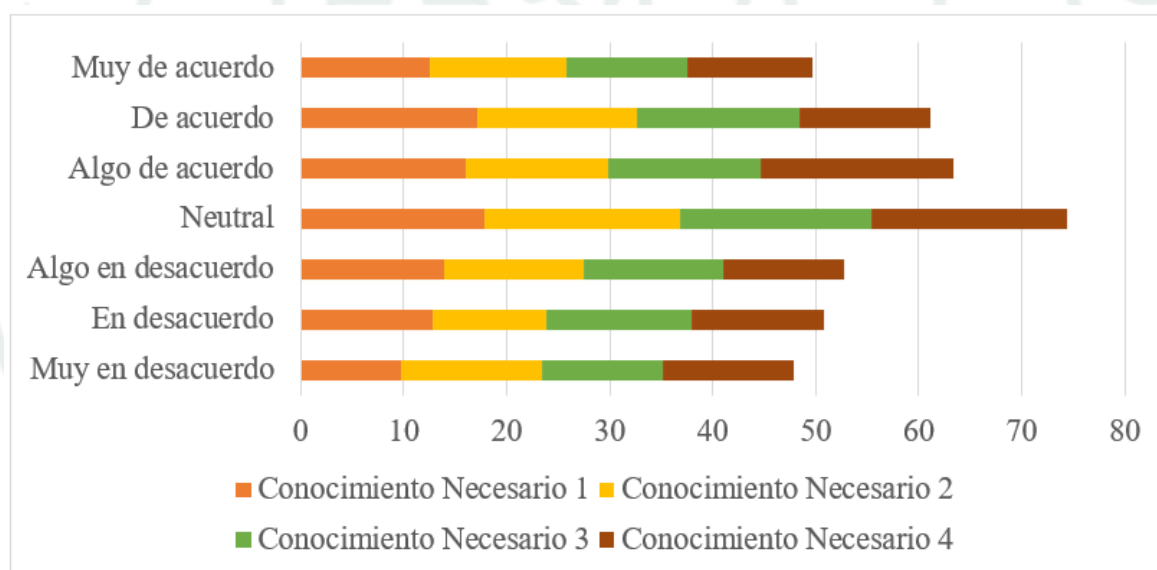
Pregunta	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Algo en desacuerdo		Neutral		Algo de acuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
¿El personal de atención al docente de la UGEL SUR tiene el conocimiento necesario para gestionar los trámites administrativos docentes?	36	9,8	47	12,8	51	13,9	66	17,9	59	16,0	63	17,1	46	12,5
¿El personal de atención al docente de la UGEL SUR genera confianza en usted para que sus trámites sean gestionados correctamente?	50	13,6	41	11,1	50	13,6	70	19,0	51	13,9	57	15,5	49	13,3
¿El personal de atención al docente de la UGEL SUR lo trata con amabilidad y profesionalismo al atender sus solicitudes administrativas?	43	11,7	52	14,1	50	13,6	68	18,5	54	14,7	58	15,8	43	11,7
¿El personal de atención al docente de la UGEL SUR gestiona con seguridad su información personal y profesional?	47	12,8	47	12,8	43	11,7	70	19,0	69	18,8	47	12,8	45	12,2

Nota. Elaboración propia.

En la tabla 16, el estudio de la seguridad en el servicio revela que el 21.7% de los encuestados está en desacuerdo y el 19.9% algo en desacuerdo respecto a la capacidad del personal para transmitir confianza y profesionalismo en la atención administrativa. Esta percepción hace evidente una falta de competencia en el desempeño del personal que genera incertidumbre y desconfianza entre los docentes. Este aspecto es crucial para comprender cómo la seguridad impacta en la calidad del servicio, apoyando la hipótesis de que una atención que inspire profesionalismo y confianza mejora notablemente la percepción del usuario. Estos resultados coinciden con Morales et al. (2021), quienes afirman que la confianza es fundamental para fortalecer el vínculo entre usuarios e instituciones.

Figura 12

Respuestas por ítem de la dimensión de Seguridad



Nota. Elaboración propia.

Tabla 17

Respuestas por ítem de la dimensión de Empatía

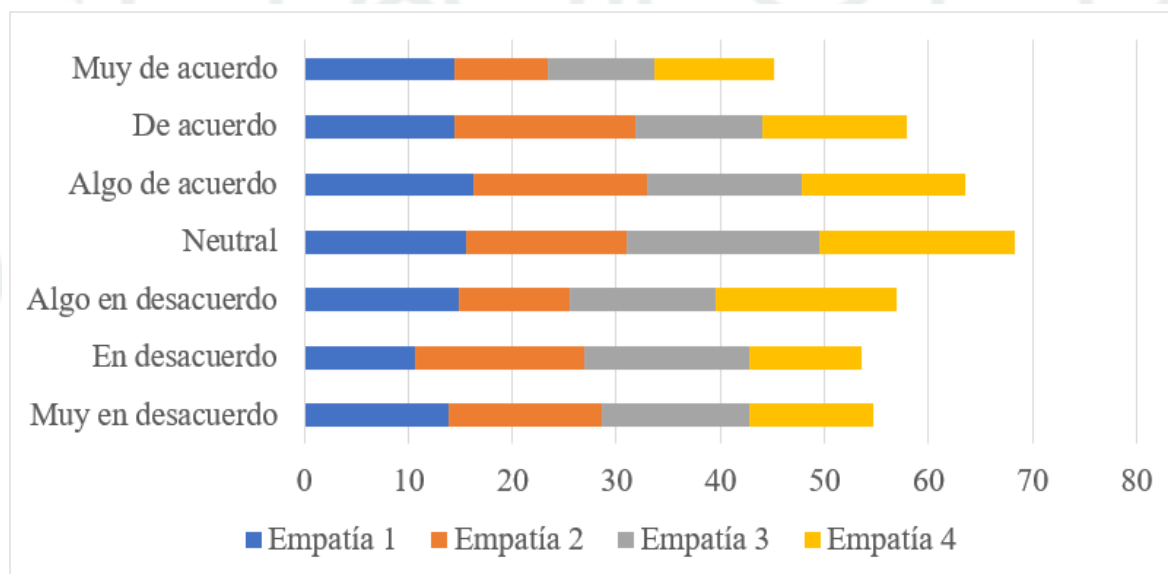
Pregunta	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Algo en desacuerdo		Neutral		Algo de acuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
¿El personal de atención al docente de la UGEL SUR ofrece atención personalizada que tenga en cuenta sus necesidades como docente?	51	13,9	39	10,6	55	14,9	57	15,5	60	16,3	53	14,4	53	14,4
¿Los horarios de atención al docente de la UGEL SUR se ajustan a sus necesidades como docente?	54	14,7	60	16,3	39	10,6	57	15,5	61	16,6	64	17,4	33	9,0
¿El personal de atención al docente de la UGEL SUR demuestra interés genuino en resolver sus problemas o inquietudes administrativas?	52	14,1	58	15,8	52	14,1	68	18,5	55	14,9	45	12,2	38	10,3
¿El personal de atención al docente de la UGEL SUR comprende adecuadamente las necesidades específicas de su gestión administrativa?	44	12,0	40	10,9	64	17,4	69	18,8	58	15,8	51	13,9	42	11,4

Nota. Elaboración propia.

En la tabla 17, los datos referentes a la empatía del personal encargado de la atención al docente indican que el 23.9% de los participantes manifiesto estar en desacuerdo, mientras que un 21.4% se muestra algo en desacuerdo respecto a la atención personalizada y la comprensión de las necesidades individuales de los documentos. Esta percepción evidencia una significativa carencia de empatía, lo cual repercute negativamente en la satisfacción de los usuarios. La ausencia de un trato personalizado limita la experiencia favorable de los documentos, subrayando la importancia de evaluar cómo esta dimensión impacta en la percepción de calidad. Estos resultados coinciden con lo plantado por Ekemam y Njoku (2020), quienes resaltan que la empatía en la atención contribuye a mejorar la experiencia del usuario fomentando tanto la satisfacción como la lealtad hacia los servicios.

Figura 13

Respuestas por ítem de la dimensión de Empatía



Nota. Elaboración propia.

Tabla 18

Respuestas por ítem de la dimensión de Elementos Tangibles

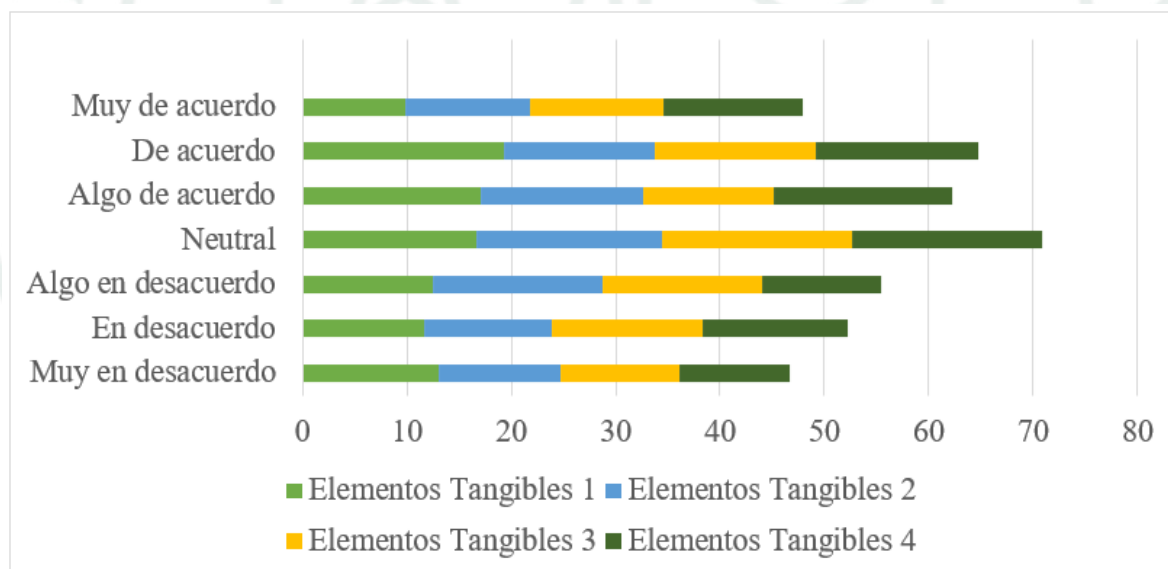
Pregunta	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Algo en desacuerdo		Neutral		Algo de acuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
¿Las oficinas de atención al docente de la UGEL SUR están en condiciones adecuada para atenderle de manera eficiente?	48	13,0	43	11,7	46	12,5	61	16,6	63	17,1	71	19,3	36	9,8
¿El personal de atención al docente de la UGEL SUR tiene una apariencia profesional y apropiada para su labor?	43	11,7	45	12,2	60	16,3	66	17,9	57	15,5	53	14,4	44	12,0
¿Los equipos y sistemas utilizados por la UGEL SUR para la gestión administrativa son modernos y eficientes?	42	11,4	53	14,4	56	15,2	67	18,2	46	12,5	57	15,5	47	12,8
¿Las instalaciones donde realiza sus trámites administrativos en la UGEL SUR están bien mantenidas y son confortables?	39	10,6	51	13,9	42	11,4	67	18,2	63	17,1	57	15,5	49	13,3

Nota. Elaboración propia.

En la tabla 18, en cuanto a los elementos tangibles, como las instalaciones, equipos y la apariencia del personal, el 20.4% de los encuestados manifestó estar en desacuerdo y el 18.9% algo en desacuerdo respecto a su adecuación para garantizar un servicio de calidad. Estos resultados evidencian deficiencias en la infraestructura física y en la imagen profesional del personal, las cuales contribuyen a una percepción de servicio deficiente. Este aspecto subraya la importancia de evaluar el impacto que tienen los elementos tangibles en la calidad percibida, apoyando la hipótesis de que una infraestructura adecuada y una presentación profesional son esenciales para mejorar la satisfacción del usuario. Estos hallazgos coinciden con Zeithaml et al. (2009), quienes destacan que los elementos tangibles juegan un papel fundamental en la percepción de la calidad del servicio.

Figura 14

Respuestas por ítem de la dimensión de Elementos Tangibles



Nota. Elaboración propia.

3.1.5. Resultados Inferenciales

Tabla 19

Prueba de Normalidad

Variables	Kolmogorov-Smirnov	gl	Sig.
Calidad de Servicio	,068	368	,000
Desempeño Laboral	,120	368	,000
Responsabilidad	,093	368	,000
Productividad	,067	368	,000
Eficiencia	,088	368	,000
Motivación	,052	368	,019
Trabajo en Equipo	,065	368	,001

Nota. Elaboración propia.

Previo al análisis inferencial, se llevó a cabo la verificación del comportamiento no sigue un comportamiento normal de las variables desempeño laboral y calidad del servicio del personal de atención al docente en la UGEL SUR, Arequipa, 2024. La muestra estuvo conformada por 368 docentes pertenecientes a dicha institución.

Para comprobar la normalidad de los datos, se utilizó la prueba de Kolmogórov-Smirnov, la cual establece los siguientes criterios para la validación de hipótesis:

- H_0 : Existe normalidad (valor $p > 0,05$).
- H_a : No existe normalidad (valor $p < 0,05$).

$< 0.05 =$ NO SIGUE UNA DISTRIBUCIÓN NORMAL

PRUEBAS NO PARAMETRICAS – CORRELACIÓN “SPEARMAN”

Se aplicó la prueba de Kolmogorov con el fin de verificar la normalidad de la muestra, que cuenta con más de 35 datos. En este análisis, se evaluaron los grados de significancia de ambas variables, los cuales no superan el valor esperado de 0.05. Por lo tanto, se concluye que “la muestra no sigue una distribución normal”. Debido a esto, el análisis inferencial se realizó mediante métodos estadísticos no paramétricos, empleando específicamente la correlación de Spearman.

3.2. Confirmación o rechazo de hipótesis

Tabla 20

Relación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio

	Calidad del servicio	
	Rho de Spearman	,268
	Sig. (bilateral)	,000
	N	368

Nota. Elaboración propia.

Interpretación:

En la Tabla 20 se muestra la asociación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio, presentando un coeficiente Rho de Spearman de 0.268 y un p-value de 0.000. Estos resultados permiten rechazar la hipótesis nula, indicando que existe un vínculo entre ambas variables. El p-value tan reducido indica que la probabilidad de que los hallazgos sean producto del azar es extremadamente baja. El coeficiente Rho de 0.268 señala una conexión positiva, a medida que incrementa la calidad del servicio ofrecido por los trabajadores encargados de la atención al docente en la UGEL SUR, también se observa una mejora en el desempeño laboral. No obstante, es importante destacar que es débil, lo que implica que otros factores también podrían estar relacionados con el desempeño laboral. Por lo tanto, aunque la significancia estadística es fuerte, resulta fundamental considerar el contexto y evaluar cómo mejorar la calidad del servicio para fomentar un mejor desempeño laboral, así como investigar otros factores que podrían contribuir a esta correspondencia.

< 0.05 = EXISTE RELACIÓN

Tabla 21

Relación entre la responsabilidad y la calidad del servicio de los colaboradores

	Calidad del servicio	
	Rho de Spearman	,217
	Sig. (bilateral)	,000
	N	368

Nota. Elaboración propia.

Interpretación:

En la Tabla 21 se muestra un vínculo entre la dimensión de responsabilidad del desempeño laboral y la calidad del servicio, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.217 y un p-value de 0.000. Este p-value indica una evidencia estadística muy fuerte para rechazar la hipótesis nula, sugiriendo que existe una relación significativa entre estas variables. El coeficiente de Rho de 0.217 refleja una relación positiva, lo que implica que, a medida que aumenta la responsabilidad asumida por los trabajadores, también se espera que mejore la calidad del servicio que brindan. Sin embargo, debido a que la asociación es débil, es importante reconocer que otros factores pueden influir en la calidad del servicio, por lo que no se puede afirmar que todos los incrementos en la responsabilidad se traduzcan directamente en mejoras en la calidad del servicio. Por lo tanto, aunque la conexión es estadísticamente significativa, es necesario investigar más a fondo los elementos que podrían contribuir a esta interacción y considerar enfoques que fortalezcan la responsabilidad para mejorar la calidad del servicio.

Tabla 22

Relación entre la productividad y la calidad del servicio de los colaboradores

Calidad del servicio		
Productividad	Rho de Spearman	,232
	Sig. (bilateral)	,000
	N	368

Nota. Elaboración propia.

Interpretación:

En la Tabla 22 se presentan los resultados de la asociación entre la productividad de los colaboradores y la calidad del servicio, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.232 y un p-value de 0.000. Este p-value indica una evidencia estadística muy fuerte para rechazar la hipótesis nula, sugiriendo que existe una relación significativa entre estas variables, reflejado también en el coeficiente de Rho de 0.232, lo que implica que, a medida que aumenta la productividad de los trabajadores, también mejora la calidad del servicio que ofrecen; sin

embargo, dado que el vínculo es considerada débil, es importante señalar que la productividad se relaciona con la calidad del servicio, pero no de manera muy fuerte. Por lo tanto, aunque la relación es estadísticamente significativa, es necesario analizar otros factores que puedan afectar la calidad del servicio y analizar estrategias que fortalezcan la productividad para lograr mejoras.

Tabla 23

Relación entre la eficiencia y la calidad del servicio de los colaboradores

Calidad del servicio		
Eficiencia	Rho de Spearman	,264
	Sig. (bilateral)	,000
	N	368

Nota. Elaboración propia.

Interpretación:

En la Tabla 23 se presentan los resultados del vínculo entre la eficiencia de los colaboradores y la calidad del servicio, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.264 y un p-value de 0.000. Este p-value indica una evidencia estadística muy fuerte para rechazar la hipótesis nula, sugiriendo que existe una asociación significativa entre estas variables. El coeficiente de Rho de 0.264 refleja una conexión positiva, lo que implica que, a medida que aumenta la eficiencia en el desempeño laboral del personal, también se espera una mejora en la percepción de la calidad del servicio; sin embargo, al ser esta relación considerada débil, es importante reconocer que la eficiencia está vinculada a la calidad del servicio, pero no de forma muy fuerte. Por lo tanto, a pesar de que la conexión es estadísticamente significativa, se recomienda profundizar en el análisis de otros factores que pueden influir en la calidad de servicio y considerar la implementación de estrategias orientadas a fortalecer la eficiencia para alcanzar mejores resultados.

Tabla 24*Relación entre la motivación y la calidad del servicio de los colaboradores*

Calidad del servicio		
Motivación	Rho de Spearman	,159
	Sig. (bilateral)	,002
	N	368

Nota. Elaboración propia.**Interpretación:**

En la Tabla 24 se presentan los resultados del vínculo entre la motivación de los trabajadores y la calidad del servicio, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.159 y un p-value de 0.002. Este p-value indica una evidencia estadística clara para rechazar la hipótesis nula, sugiriendo que existe una asociación significativa entre estas variables. El coeficiente de Rho de 0.159 refleja un enlace positivo, lo que implica que, a medida que aumenta la motivación del personal, también se espera una mejora en la calidad del servicio, pero dado que esta conexión es muy baja, es fundamental reconocer que, aunque la motivación influye en la calidad del servicio, su impacto es limitado. Por consiguiente, a pesar de que la asociación es significativa desde un punto de vista estadístico, es necesario explorar otros factores que también puedan afectar la calidad del servicio, así como diseñar estrategias orientadas a fortalecer la motivación de los colaboradores para potenciar los resultados.

Tabla 25*Relación entre el trabajo en equipo y la calidad del servicio de los colaboradores*

Calidad de servicio		
Trabajo en Equipo	Rho de Spearman	,255
	Sig. (bilateral)	,000
	N	368

Nota. Elaboración propia.**Interpretación:**

En la Tabla 25 se presentan los resultados del vínculo entre el trabajo en equipo y la calidad del servicio, mostrando un coeficiente de Rho de Spearman de 0.255 y un p-value de

0.000. Este p-value indica una evidencia estadística muy fuerte para rechazar la hipótesis nula, sugiriendo que existe una asociación significativa entre estas variables. El coeficiente de Rho de 0.255 señala una conexión positiva, sugiriendo que una mejora en el trabajo en equipo se asocia con un aumento en la calidad del servicio. No obstante, dado que esta dependencia es considerada baja, es esencial reconocer que, aunque el trabajo en equipo influye en la calidad del servicio, su correlación no es muy fuerte. Por ende, a pesar de la significancia estadística del vínculo, resulta pertinente investigar otros factores que puedan incidir en la calidad del servicio y plantear estrategias orientadas a fortalecer el trabajo en equipo.

3.3. Discusión

El presente estudio tuvo como propósito principal analizar la relación existente entre el desempeño laboral del personal y la calidad del servicio administrativo brindado en la UGEL SUR, Arequipa. Los resultados obtenidos resuelven las hipótesis formuladas, evidenciando una asociación positiva significativa, cuya intensidad varía según las dimensiones evaluadas. A continuación, se expone el análisis detallado de cada hipótesis plantada:

1. Hipótesis general: “Dado que se plantea investigar la relación entre las variables, es probable que exista una correlación positiva entre el desempeño laboral y la calidad del servicio de los colaboradores de atención al docente en la UGEL SUR, Arequipa, 2024”.

Los resultados obtenidos evidenciaron la existencia de una relación positiva y estadísticamente significativa entre el desempeño laboral y la calidad del servicio (Rho de Spearman = 0.268, $p < 0.05$), lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Esto indica que, en la medida en que el desempeño laboral mejora, también se observa una tendencia al incremento en la calidad del servicio brindado a los usuarios.

Sin embargo, la magnitud de la relación es baja, lo que sugiere que, si bien existe una asociación entre ambas variables, esta no es determinante. En ese sentido, el desempeño laboral constituye un factor relevante, pero no exclusivo, en la explicación de la calidad del servicio,

lo cual evidencia la naturaleza multifactorial de esta última. Este resultado invita a considerar la influencia de otros elementos como la gestión institucional, los recursos disponibles, la carga laboral y los procesos organizacionales.

Estos hallazgos guardan concordancia con lo planteado por Vargas (2019), quien sostiene que la calidad del servicio en entidades educativas no depende únicamente del desempeño individual, sino también de la articulación de factores técnicos y humanos. De igual forma, Barcia y Bravo (2024) destacan que una adecuada gestión administrativa influye positivamente en la percepción de calidad, aunque su impacto no siempre es absoluto, sino complementario a otros factores organizacionales.

2. Hipótesis específicas

a. Responsabilidad y calidad del servicio

Los resultados evidenciaron una relación positiva y estadísticamente significativa entre la responsabilidad y la calidad del servicio (Rho de Spearman = 0.217, $p < 0.05$), lo que permite afirmar que el cumplimiento adecuado de las funciones asignadas contribuye a mejorar la atención brindada a los usuarios.

No obstante, la intensidad de la relación es baja, lo que indica que, aunque la responsabilidad es un componente importante del desempeño laboral, su influencia en la calidad del servicio no es determinante por sí sola. Esto sugiere que el cumplimiento de tareas debe complementarse con otros factores como la eficiencia en los procesos, la comunicación y la orientación al usuario.

Este resultado coincide con Vargas (2019), quien resalta que la responsabilidad administrativa es un elemento clave en el funcionamiento de las instituciones educativas, pero que su impacto en la calidad del servicio depende de su integración con otros factores organizacionales.

b. Productividad y calidad del servicio

En relación con la productividad, se identificó una correlación positiva y significativa (Rho de Spearman = 0.232, $p < 0.05$), lo que indica que un mayor nivel de productividad se asocia con una mejor percepción de la calidad del servicio.

A pesar de ello, la relación es débil, lo que evidencia que la productividad, entendida como la capacidad de generar resultados en menor tiempo o con mayor eficiencia, no garantiza por sí misma una mejora sustancial en la calidad del servicio. Esto puede explicarse debido a que una mayor productividad no siempre implica una atención más personalizada o de mejor calidad para el usuario.

Estos hallazgos son consistentes con Barcia y Bravo (2024), quienes señalan que la optimización de procesos administrativos influye en la percepción del servicio, pero debe complementarse con aspectos cualitativos como la atención al usuario y la empatía institucional.

c. Eficiencia y calidad del servicio

La eficiencia presentó una relación positiva y significativa (Rho de Spearman = 0.264, $p < 0.05$), siendo una de las dimensiones con mayor nivel de asociación dentro del análisis, aunque aún clasificada como débil.

Este resultado sugiere que la capacidad de los colaboradores para realizar sus funciones de manera oportuna y con un uso adecuado de los recursos contribuye a mejorar la calidad del servicio percibida por los usuarios. No obstante, el hecho de que la relación no sea fuerte indica que la eficiencia, si bien es importante, no es suficiente para garantizar altos niveles de calidad.

Este hallazgo se encuentra en línea con el modelo SERVQUAL propuesto por Parasuraman et al. (1988), donde la eficiencia y la capacidad de respuesta son componentes esenciales en la evaluación de la calidad del servicio, especialmente en contextos de atención al público.

d. Motivación y calidad del servicio

La motivación evidenció una relación positiva y significativa (Rho de Spearman = 0.159, $p < 0.05$), aunque con una intensidad muy baja, lo que indica que su influencia en la calidad del servicio es limitada.

Esto sugiere que, si bien un trabajador motivado puede mostrar una mejor disposición hacia sus labores, ello no necesariamente se traduce de manera directa en una mejora sustancial del servicio brindado. La motivación, por tanto, actúa como un factor complementario que requiere ser fortalecido junto con otros elementos estructurales y organizacionales.

Este resultado guarda relación con lo señalado por Chiavenato (2009), quien sostiene que la motivación influye en el comportamiento laboral, pero su impacto en los resultados organizacionales depende de múltiples variables adicionales.

e. Trabajo en equipo y calidad del servicio

Finalmente, el trabajo en equipo mostró una relación positiva y significativa (Rho de Spearman = 0.255, $p < 0.05$), lo que indica que la colaboración entre los colaboradores contribuye a mejorar la calidad del servicio.

Sin embargo, al tratarse de una relación débil, se evidencia que el trabajo en equipo, aunque importante, no es suficiente por sí solo para generar mejoras sustanciales en la calidad del servicio. Esto puede deberse a que la coordinación interna debe complementarse con otros factores como la organización institucional y la gestión de procesos.

Este hallazgo coincide con Morales et al. (2021), quienes destacan que la cooperación entre los trabajadores mejora la atención al usuario, aunque su impacto depende del contexto organizacional y de la integración con otros factores del desempeño laboral.

Ante los resultados obtenidos, se recomienda implementar con las siguientes acciones:

1. Capacitación Continua:

- Responsable: Departamento de Recursos Humanos.
- Cómo: Se organizarán talleres mensuales sobre herramientas tecnológicas y habilidades interpersonales para mejorar el desempeño administrativo.

2. Incentivos por Desempeño:

- Responsable: Gerencia Administrativa.
- Cómo: Se establecerá un sistema de incentivos basado en evaluaciones trimestrales del desempeño laboral, premiando a aquellos colaboradores que demuestren mejoras significativas.

3. Fomento del Trabajo en Equipo:

- Responsable: Coordinador de Proyectos.
- Cómo: Se implementarán actividades grupales trimestrales para fortalecer la cohesión entre los colaboradores, tales como dinámicas de grupo y retiros organizacionales.

4. Evaluaciones Periódicas:

- Responsable: Supervisores Administrativos.
- Cómo: Se realizarán evaluaciones semestrales para medir el impacto de las capacitaciones e incentivos en el desempeño laboral y la calidad del servicio.

CONCLUSIONES

En primer lugar, los resultados de esta investigación corroboran la existencia de una relación positiva y significativa entre el desempeño laboral del personal y la calidad del servicio administrativo proporcionado en la UGEL SUR. Se observa una asociación débil ($Rho = 0.268$, $p < 0.05$), lo que indica que las mejoras en dimensiones como la eficiencia y la productividad se asocian con una mejor percepción de la calidad del servicio por parte de los docentes, aunque su influencia no es determinante. Esto enfatiza la importancia de implementar estrategias orientadas a optimizar el desempeño laboral como un factor relevante, aunque no exclusivo, para lograr una atención más eficiente y satisfactoria.

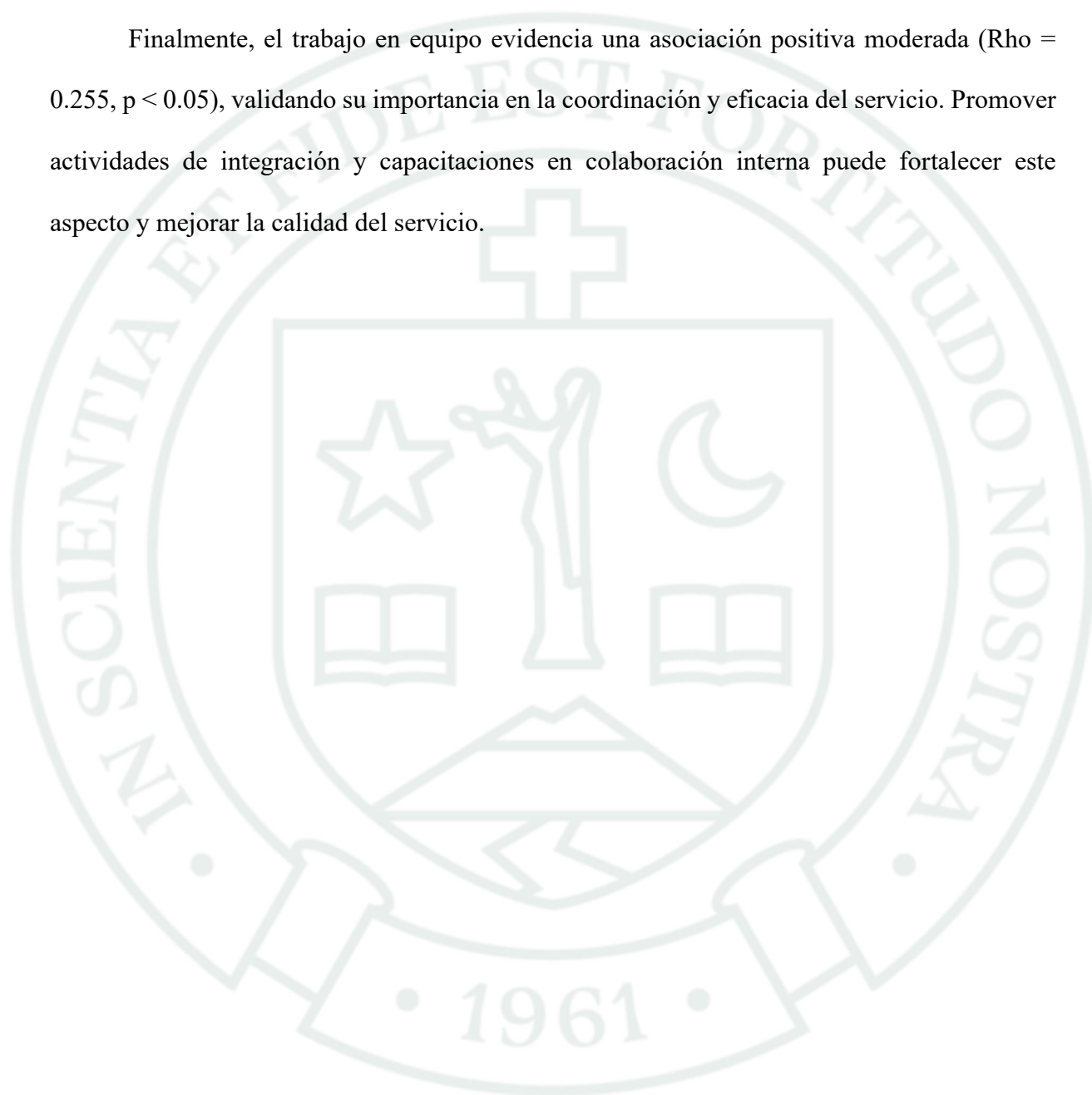
En segundo lugar, se identifica un vínculo positivo, aunque débil, entre la responsabilidad de los trabajadores y la calidad del servicio ($Rho = 0.217$, $p < 0.05$). El cumplimiento de las tareas y los plazos establecidas influyen favorablemente en la percepción de los usuarios, aunque su impacto es limitado. Es necesario fortalecer este aspecto a través de capacitaciones constantes y una supervisión adecuada.

En tercer lugar, la productividad mostró una conexión positiva moderada ($Rho = 0.232$, $p < 0.05$) con la calidad del servicio, evidenciando que la optimización de procesos, la reducción de errores y demoras, aumentan la satisfacción de los usuarios. Estrategias como la automatización y la gestión eficiente del tiempo son recomendables para mejorar esta dimensión.

En cuarto lugar, con una correspondencia positiva moderada ($Rho = 0.264$, $p < 0.05$), la eficiencia se confirma como una dimensión clave para la calidad del servicio. La capacidad de gestionar los trámites administrativos de manera ágil influye de forma directa en la percepción de los usuarios. Capacitación continua y uso de tecnologías son aspectos aconsejables para potenciar este aspecto.

En quinto lugar, la motivación del personal presentó una correspondencia significativa, aunque baja ($Rho = 0.159$, $p < 0.05$). Pese a su impacto limitado, es recomendable fomentar incentivos y reconocimientos para generar un ambiente laboral más comprometido y satisfactorio.

Finalmente, el trabajo en equipo evidencia una asociación positiva moderada ($Rho = 0.255$, $p < 0.05$), validando su importancia en la coordinación y eficacia del servicio. Promover actividades de integración y capacitaciones en colaboración interna puede fortalecer este aspecto y mejorar la calidad del servicio.



RECOMENDACIONES

Primera.- Se recomienda a la dirección de la UGEL SUR implementar un programa de fortalecimiento del desempeño laboral dirigido al personal de atención al docente, priorizando las dimensiones de eficiencia, motivación y trabajo en equipo, debido a que los resultados de la investigación evidenciaron que dichas dimensiones mantienen una relación positiva y significativa con la calidad del servicio percibida por los docentes usuarios. Este programa debe contemplar capacitaciones en gestión administrativa, atención al usuario, manejo de plataformas digitales y resolución eficiente de problemas, complementándose con mecanismos de seguimiento y evaluación continua del desempeño. Asimismo, se sugiere incorporar estrategias de mejora continua para optimizar los tiempos de atención, disminuir errores administrativos y fortalecer la fiabilidad y capacidad de respuesta institucional, ayudando así a elevar los niveles de satisfacción de los docentes y mejorar la percepción del servicio brindado.

Segunda.- Se recomienda a la oficina de Recursos Humanos y a las áreas administrativas de la UGEL SUR establecer un sistema permanente de monitoreo, supervisión y evaluación del desempeño laboral, considerando indicadores relacionados con productividad, cumplimiento de funciones, tiempos de atención y calidad del servicio, considerando que esta recomendación se sustenta en los resultados obtenidos, los cuales evidenciaron que la responsabilidad y productividad del personal presentan una relación significativa con la percepción de calidad del servicio administrativo. En tal sentido, se propone implementar reportes periódicos de desempeño, mecanismos de retroalimentación continua y procesos de supervisión orientados a detectar oportunamente deficiencias operativas, permitiendo adoptar medidas correctivas que garanticen una atención más eficiente, confiable y orientada a las necesidades de los docentes usuarios.

Tercera.- Se recomienda a la administración de la UGEL SUR realizar una reorganización estratégica de las cargas laborales y de los procesos administrativos internos,

debido a que los hallazgos evidenciaron percepciones vinculadas a demoras en los trámites, sobrecarga funcional y limitaciones en la capacidad de respuesta del personal; para ello, se sugiere efectuar un diagnóstico institucional de distribución de funciones y niveles de demanda de atención, con el propósito de redistribuir tareas de manera equitativa y optimizar el uso de los recursos humanos disponibles. Asimismo, se recomienda implementar herramientas tecnológicas y sistemas digitales que permitan automatizar procesos administrativos repetitivos y agilizar la gestión documental, además de evaluar la contratación temporal de personal de apoyo durante periodos de alta demanda, a fin de reducir retrasos y fortalecer la eficiencia del servicio brindado a los docentes.

Cuarta.- Se recomienda a la UGEL SUR, mediante sus áreas de gestión institucional y tecnologías de la información, fortalecer las competencias técnicas y digitales del personal de atención al docente, considerando que una de las problemáticas identificadas en el estudio fue la limitada agilidad en la gestión de trámites y la presencia de errores administrativos que afectan negativamente la percepción de calidad del servicio; en tal sentido, se propone desarrollar programas de capacitación continua enfocados en el uso eficiente de plataformas virtuales, sistemas administrativos y herramientas digitales modernas, así como establecer protocolos estandarizados de atención y actualización permanente de procedimientos administrativos, permitiendo así mejorar la precisión en la atención, reducir tiempos de espera y garantizar un servicio más seguro, oportuno y eficiente para los docentes usuarios.

Quinta.- Se recomienda a la oficina de Recursos Humanos de la UGEL SUR diseñar e implementar estrategias institucionales de motivación, reconocimiento e incentivos laborales orientadas a fortalecer el compromiso organizacional y el desempeño del personal administrativo, debido a que los resultados demostraron que la motivación laboral influye significativamente en la calidad del servicio percibida por los docentes; para ello, se sugiere establecer mecanismos de reconocimiento al cumplimiento de metas y desempeño destacado,

generar oportunidades de capacitación y desarrollo profesional, así como promover actividades de bienestar e integración laboral que contribuyan al fortalecimiento del clima organizacional, favoreciendo así una mayor satisfacción y compromiso del personal, repercutiendo positivamente en la empatía, disposición y calidad de atención ofrecida a los docentes.

Sexta.- Se recomienda a la dirección y jefaturas de área de la UGEL SUR promover espacios permanentes de integración, coordinación y comunicación interna entre los colaboradores de atención al docente, considerando que los resultados de la investigación evidenciaron que el trabajo en equipo mantiene una relación significativa con la calidad del servicio administrativo; en tal sentido, se propone desarrollar talleres de integración institucional, reuniones periódicas de coordinación interáreas y actividades orientadas al fortalecimiento de habilidades colaborativas, liderazgo y resolución conjunta de problemas administrativos, estableciendo a su vez canales formales de comunicación interna que permitan mejorar la articulación de funciones y evitar duplicidad de procesos o errores derivados de la descoordinación, contribuyendo así a brindar una atención más organizada, eficiente y orientada a satisfacer las necesidades de los docentes usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques Consulting.
<https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26118w/Tecnicas%20e%20instrumentos.pdf>
- Arispe, E., Ramos, L., & Suárez, M. (2020). *La investigación científica*. [Tesis de licenciatura, Universidad Internacional de Ecuador]. Repositorio Institucional de la Universidad Internacional de Ecuador. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4310>
- Barcia Villamar, F. E., & Bravo Parrales, S. G. (2024). Gestión administrativa y su impacto en la calidad de trabajo en el Distrito de Educación 13D03 del cantón Jipijapa. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun*, 9(16), 230-250.
<https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/598>
- Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la investigación* (4ª ed.). Pearson Educación de Colombia S.A.S.
https://www.academia.edu/44228601/Metodologia_De_La_Investigaci%C3%B3n_Bernal_4ta_edicion
- Chamoly Urtecho, K. M. A., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). Gestión de la calidad de servicio al usuario en las UGEL: Una mirada regional. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 378-403. https://doi.org/10.37811/cl_rem.v5i1.239
- Chiavenato (2009). *Gestión del talento Humano*. México D.F.: Elsevier Editora Ltda.
<https://jgestiondeltalentohumano.wordpress.com/wp-content/uploads/2013/11/gestion-del-talento-humano-idalberto-chiavenato-3th.pdf>
- Condor Anaya, C. F. (2022). *La calidad del servicio administrativo y la influencia en la satisfacción de atención a los docentes de la Unidad de Gestión Educativa Local - Huánuco 2021* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional UNHEVAL. <https://hdl.handle.net/20.500.13080/8170>

- Cronin, J. J., Jr., & Taylor, S. A. (1992). *Measuring service quality: A reexamination and extension*. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.
<https://doi.org/10.1177/002224299205600304>
- Drucker, P. F. (1999). *Desafíos de gestión para el siglo XXI*. HarperBusiness.
<https://books.google.com.ar/books?id=xt6Ae6cIxcnC&printsec=frontcover>
- Ekemam, L., & Njoku, S. (2020). Prácticas de gestión de la calidad total (TQM) y desempeño laboral en el servicio público: Un estudio del Alvan Ikoku Federal College of Education, Owerri, Nigeria. *African Journal of Social and Behavioural Sciences*, 10(2), 192-204.
<https://journals.aphriapub.com/index.php/AJSBS/article/view/1161/1115>
- Fayol, H. (1916). *Administración industrial y general*. Dunod et Pinat.
<https://es.scribd.com/document/468311437/Administracion-Industrial-y-General-Fayol>
- Maizondo, N. J., & Hidalgo, L. F. (2022). Modernización y calidad del servicio en la UGEL N° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019. *Gobierno y Gestión Pública*, 8(1).
<https://portalrevistas.aulavirtualusmp.pe/index.php/RevistaGobiernoyG/article/view/2420>
- Grönroos, C. (1982). *Strategic management and marketing in the service sector*. Swedish School of Economics and Business Administration.
https://books.google.com/books/about/Strategic_Management_and_Marketing_in_the.html?id=KSJ_AAAACAAJ
- Grönroos C. (2007). *Gestión de servicios y marketing: gestión de clientes en la competencia de servicios* (3ª ed.). Wiley.
https://books.google.com.pe/books/about/Service_Management_And_Marketing_Customerome.html?id=2cbteRrlf3IC&redir_esc=y

- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1ª ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. <https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>
- Jorgenson, D. W., & Griliches, Z. (1967). *The explanation of productivity change. The Review of Economic Studies*, 34(3), 249–283. <https://doi.org/10.2307/2296675>
- Katzenbach, J. R., & Smith, D. K. (1993). *La sabiduría de los equipos: cómo crear una organización de alto rendimiento*. HarperBusiness. <https://es.scribd.com/doc/186190805/La-Sabiduria-de-Los-Equipos-Katzenbach-Y-Smith>
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Schaufeli, W. B., de Vet, H. C. W., & van der Beek, A. J. (2011) Conceptual frameworks of individual work performance: a systematic review. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 54(8), 856–866. <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/358.pdf>
- Ladhari, R. (2009). A review of twenty years of SERVQUAL research. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 1(2), 172–198. <https://doi.org/10.1108/17566690910971445>
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Marketing de servicios: Personas, tecnología, estrategia* (8ª ed.). Pearson. https://www.researchgate.net/publication/282206693_Services_Marketing_People_Technology_Strategy_8th_edition
- Maslow, A. H. (1943). Una teoría de la motivación humana. *Psychological Review*, 50(4), 370–396. <https://doi.org/10.1037/h0054346>
- Maza Ávila, F. J., Vergara Schmalbach, J. C., Pacheco Durango, I. D., & Medrano Mestra, P. A. (2022). Calidad del servicio y satisfacción entre estudiantes de la Universidad de

- Córdoba, Colombia. *Saber, Ciencia y Libertad*, 17(2), 429-450.
<https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2022v17n2.9338>
- Milkovich, G. T., & Boudreau, J. W. (1994). *Human Resource Management*. Irwin.
https://archive.org/details/isbn_9780256155280
- Morales Romero, G. P., Paucar Manrique, Y. R., León Velarde, C. G., Matos Manguinuri, J. J., Pujay Cristobal, O. E., & Gutiérrez Zubieta, E. E. (2021). La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1311-1325.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.329
- Olaya & Naranjo (2022). Aplicación del modelo SERVQUAL para medición de la calidad del servicio en el complejo turístico Mayae Club. *RIGISTUR: Revista Internacional de Gestión, Innovación y Sostenibilidad Turística*, 2(2), 23-31.
<https://revistasepam.espam.edu.ec/index.php/rigistur/article/view/331>
- Parasuraman, A.; Zeithalm, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
<https://www.marketeurexpert.fr/wp-content/uploads/2023/12/servqual.pdf>
- Pari, A., & Checcaña, E. (2021). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de una Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Lima Metropolitana en el 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
<https://hdl.handle.net/10757/667810>
- Peña Ponce, D. K., Sanchez Chancay, M. R., & Sancan Lopez, L. T. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Revista de Administración y Negocios*, 15(3), 210-220.
<https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/1626/2085>

- Pinto J. (2021). *Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la UGEL Norte en la ciudad de Arequipa, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio de la Universidad Nacional de San Agustín. <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/474037c6-6610-409d-8d57-d36024089f0e/content>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Comportamiento organizacional* (17.^a ed.). Pearson. https://www.academia.edu/114086005/Comportamiento_organizacional_17a_edici%C3%B3n
- Robbins, S. P., DeCenzo, D. A., y Coulter, M. (2017). *Fundamentos de administración: Conceptos esenciales y aplicaciones* (10.^a ed.). Pearson Educación. <https://dokumen.pub/fundamentos-de-administracion-10nbsped-6073239629-9786073239622.html>
- Rust & Oliver (1994). *Calidad del servicio: ideas y implicaciones gerenciales desde la frontera*. En R. T. Rust & R. L. Oliver (Eds.) (pp. 1-19). Sage Publications. https://books.google.com.pe/books/about/Service_Quality.html?id=F3s5DQAAQBAJ&redir_esc=y
- Sánchez Carlessi, H. H., Reyes Romero, C. A., & Mejía Sáenz, K. B. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. [Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio de la Universidad Ricardo Palma. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/1480>
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. Editorial Limusa. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso_de_la_investigaci_n_cient_fica_Mario_Tamayo.pdf

Taylor, F. W. (1911). Los principios de la administración científica Harper & Brothers.

[https://strategy.sjsu.edu/www.stable/pdf/Taylor,%20F.%20W.%20\(1911\).%20New%20York,%20Harper%20&%20Brothers.pdf](https://strategy.sjsu.edu/www.stable/pdf/Taylor,%20F.%20W.%20(1911).%20New%20York,%20Harper%20&%20Brothers.pdf)

Vargas Ccarhuas, J. (2019). *Desempeño laboral y su relación con la calidad de servicio del personal administrativo en la UGEL de Andahuaylas* [Tesis de grado, Universidad Nacional José María Arguedas]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional José María Arguedas. <https://hdl.handle.net/20.500.14168/443>

Salama, S., Isaac, O., Habtoor, N., & Ameen, A. (2020). Impact of availability of knowledge management infrastructure on improving the performance of the education sector staff in Libya: Organizational loyalty as a mediating variable. *International Journal of Management and Human Science*, 4(1), 1–10. <https://ejournal.lucp.net/index.php/ijmhs/article/view/964>

Vélez Ramírez, P. A., Rodríguez Yagual, C. A., Belduma Suquilanda, R. M., Del Pezo González, G. C., y Calle Zuñiga, R. L. (2023). Gestión administrativa y calidad educativa en una institución educativa de Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 949-960. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4448

Mimbela Benites, R. P. (2018). *Calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lambayeque 2018* (Tesis de grado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USAT_4ae4d78c1f3903450f70ef69bede1b6f/Details

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (5a ed.). McGraw-Hill and Irwin. https://books.google.com.pe/books/about/Services_Marketing.html?id=ODMIQAAACAAJ&redir_esc=y

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). Marketing de servicios: Integración del enfoque en el cliente en toda la empresa (6.^a ed.). McGraw-Hill.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). Marketing de servicios: Integrando el enfoque en el cliente en toda la empresa (7.^a ed.). McGraw-Hill.
https://www.google.com.pe/books/edition/Services_Marketing_Integrating_Customer/7_LssgEACAAJ



ANEXOS

Anexo 1

Carta de Autorización



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho"



CARTA DE AUTORIZACIÓN

Arequipa, 10 de mayo de 2024

Srta. María Fernanda Berríos Ramos
Dirección: Calle Gonzales Prada N°401
Presente.-

Previos saludos, me dirijo a usted a fin de informarle lo siguiente:

Que, habiendo solicitado mediante documento: 6896413, expediente: 4310210, autorización para realizar su tesis en nuestra institución y, habiendo revisado su plan denominado, "RELACIÓN ENTRE EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS COLABORADORES DE ATENCIÓN AL DOCENTE EN LA UGEL SUR, AREQUIPA, 2024", es que se le autoriza y se le otorga consentimiento para que pueda realizar toda actividad relacionada con su trabajo de investigación.

Cabe señalar que, la información que recolecte deberá tener como único fin el académico. Asimismo, se deberá considerar que para efectos de manejo de datos, la Ley de Protección de Datos Personales, Ley N°29733, regula el tratamiento, fines y limitaciones de los datos contenidos en la información que pudiera recopilar en la institución, por lo que en caso desee utilizar los mismos, deberá solicitar la autorización respectiva.

Asimismo, nos comprometemos a brindar la cooperación necesaria y facilitar el acceso a la información requerida dentro de los límites establecidos por las normativas internas y legales que regulan la confidencialidad y la privacidad de los datos.

Atentamente,



CPC. Percy Roldán Valencia Cayetano
Director del Sistema Administrativo II
Área de Administración



Administración Telf. 054-608782
mesadeportes@ugelarequipasur.gob.pe
www.ugelarequipasur.gob.pe
Urb. Tasahuayo Mz. "E" - JLBByR

Anexo 2

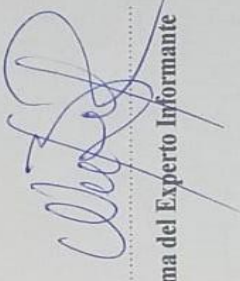
Cuestionario de las 2 variables

PREGUNTAS - DESEMPEÑO LABORAL	MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	ALGO EN DESACUERDO	NEUTRAL	ALGO DE ACUERDO	DE ACUERDO
1. ¿Considera que el personal de atención al docente de la UGEL SUR es capaz de adaptarse a los cambios necesarios en los procesos administrativos?						
2. ¿Percibe que el personal de atención al docente de la UGEL SUR muestra compromiso en la atención de los trámites o consultas que realiza como docente?						
3. ¿Cree que el personal de atención al docente de la UGEL SUR cumple con las funciones necesarias para resolver sus solicitudes o trámites?						
4. ¿Nota que el personal de atención al docente de la UGEL SUR tiene un buen conocimiento sobre los procesos relacionados con la atención docente?						
5. ¿Siente que el personal de atención al docente de la UGEL SUR está comprometido con la correcta ejecución de sus responsabilidades?						
6. ¿Considera que el trabajo que desempeña el personal de atención al docente de la UGEL SUR es productivo en términos de atención a sus necesidades como docente?						
7. ¿Ha notado una mejora en la atención brindada por el personal de atención al docente de la UGEL SUR conforme adquieren más experiencia en su puesto?						
8. ¿Cree que el personal de atención al docente de la UGEL SUR responde de manera satisfactoria cuando trabaja bajo presión, especialmente en momentos de alta demanda?						
9. ¿Considera que el personal de atención al docente de la UGEL SUR tiene la capacidad de gestionar varias tareas al mismo tiempo sin afectar la calidad de la atención?						
10. ¿Percibe que el personal de atención al docente de la UGEL SUR cumple con los plazos establecidos para atender sus solicitudes, ya sean diarias, semanales o mensuales?						
11. ¿Siente que el personal de atención al docente de la UGEL SUR sigue los procesos establecidos para la atención de su trámite o consulta?						
12. ¿Cree que el personal de atención al docente de la UGEL SUR tiene un claro conocimiento y dominio de las tareas necesarias para brindar un buen servicio?						
13. ¿Percibe que el personal de atención al docente de la UGEL SUR organiza bien su tiempo al realizar las tareas relacionadas con su solicitud o trámite?						
14. ¿Cree que el personal de atención al docente de la UGEL SUR tiene la habilidad para analizar la información necesaria y brindarle respuestas adecuadas?						
15. ¿Nota que el personal de atención al docente de la UGEL SUR se esfuerza por mantener un estándar de calidad en la atención que le brindan como docente?						
16. ¿Considera que el personal de atención al docente de la UGEL SUR busca siempre mejorar la calidad del servicio que le ofrece?						
17. ¿Ha notado que el personal de atención al docente de la UGEL SUR está dispuesto a realizar otras labores que se le asignen para mejorar la atención?						
18. ¿Percibe que el personal de atención al docente de la UGEL SUR busca mejorar sus debilidades y potenciar sus fortalezas en cuanto a la atención que le brinda?						
19. ¿Cree que el personal de atención al docente de la UGEL SUR está interesado en aprender nuevas cosas o procesos para mejorar la atención a los docentes?						
20. ¿Siente que el personal de atención al docente de la UGEL SUR contribuye al logro de los objetivos del área de atención docente?						
21. ¿Percibe que el personal de atención al docente de la UGEL SUR apoya a sus compañeros para lograr un servicio más eficiente?						
22. ¿Considera que el personal de atención al docente de la UGEL SUR mantiene buenas relaciones interpersonales entre sí, lo que influye en la atención que usted recibe?						
23. ¿Cree que el personal de atención al docente de la UGEL SUR es capaz de trabajar en equipo para cumplir con los objetivos del área de atención docente?						
24. ¿Nota que el personal de atención al docente de la UGEL SUR comparte sus conocimientos laborales para mejorar la atención que brindan como equipo?						
25. ¿Cree que el personal de atención al docente de la UGEL SUR muestra una actitud de respeto hacia sus compañeros de trabajo y hacia los usuarios como usted?						

PREGUNTAS - CALIDAD DE SERVICIO	MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	ALGO EN DESACUERDO	NEUTRAL	ALGO DE ACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO
1. ¿El personal de atención al docente de la UGEL SUR cumple con los plazos establecidos para la tramitación de documentos y solicitudes administrativas?							
2. ¿El personal de atención al docente de la UGEL SUR ofrece soluciones efectivas a los problemas administrativos que usted ha presentado (ej., licencias, pagos, traslados)?							
3. ¿El personal de atención al docente de la UGEL SUR cumple con las promesas hechas en cuanto a la gestión de trámites relacionados con su labor docente?							
4. ¿La información proporcionada por el personal de atención al docente de la UGEL SUR sobre trámites y procesos administrativos es precisa y confiable?							
5. ¿El personal de atención al docente de la UGEL SUR comete errores en los documentos administrativos que emiten para su gestión docente?							
6. ¿El personal de atención al docente de la UGEL SUR atiende con rapidez sus consultas y solicitudes administrativas?							
7. ¿El personal de atención al docente de la UGEL SUR está dispuesto a atender sus problemas de manera inmediata?							
8. ¿El personal de atención al docente de la UGEL SUR gestiona eficazmente los trámites urgentes que ha solicitado como docente?							
9. ¿El personal de atención al docente de la UGEL SUR publica de manera clara y accesible los horarios de atención para los trámites administrativos?							
10. ¿El personal de atención al docente de la UGEL SUR tiene el conocimiento necesario para gestionar los trámites administrativos docentes?							
11. ¿El personal de atención al docente de la UGEL SUR genera confianza en usted para que sus trámites sean gestionados correctamente?							
12. ¿El personal de atención al docente de la UGEL SUR lo trata con amabilidad y profesionalismo al atender sus solicitudes administrativas?							
13. ¿El personal de atención al docente de la UGEL SUR gestiona con seguridad su información personal y profesional?							
14. ¿El personal de atención al docente de la UGEL SUR ofrece atención personalizada que tenga en cuenta sus necesidades como docente?							
15. ¿Los horarios de atención al docente de la UGEL SUR se ajustan a sus necesidades como docente?							
16. ¿El personal de atención al docente de la UGEL SUR demuestra interés genuino en resolver sus problemas o inquietudes administrativas?							
17. ¿El personal de atención al docente de la UGEL SUR comprende adecuadamente las necesidades específicas de su gestión administrativa?							
18. ¿Las oficinas de atención al docente de la UGEL SUR están en condiciones adecuadas para atenderle de manera eficiente?							
19. ¿El personal de atención al docente de la UGEL SUR tiene una apariencia profesional y apropiada para su labor?							
20. ¿Los equipos y sistemas utilizados por la UGEL SUR para la gestión administrativa son modernos y eficientes?							
21. ¿Las instalaciones donde realiza sus trámites administrativos en la UGEL SUR están bien mantenidas y son confortables?							

Anexo 3

Validación de Juicio de Expertos

Opinión de aplicabilidad:	Aplicable ☒ / No aplicable ☐	Aplicable después de corregir ☐	No aplicable ☐
Apellidos y nombres del juez validador:	Miguel Ramos, Wilfredo Román		
DNI:	29645810		
Especialidad del validador:	Investigación cuantitativa		
¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.			
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo			
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo			
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión			
			28 de junio del 2024.
			
			Firma del Experto Informante

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable ☒ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del experto validador:

Riveros Taco, Luis Alfredo

DNI: 29378657

Código: 3198

Ítems considerados en la validación:

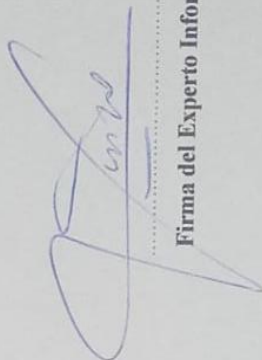
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

01 de octubre del 2024.



Firma del Experto Informante

**"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra
Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de
Junín y Ayacucho"**

SOLICITA REALIZAR ENCUESTA A DOCENTES DE SU INSTITUCIÓN

SEÑOR DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA



Yo, **María Fernanda Berrios Ramos**,
identificado con N° DNI: **70383102**, con
domicilio en el **Calle Gonzales Prada # 401**,
con N° Celular: **957885533**, con correo
electrónico: **berriosfernanda910@gmail.com**
me presento ante usted y expongo.

Me dirijo a usted con el propósito de expresar mi interés en realizar encuestas a los docentes que labora en esta institución, para mi trabajo de investigación titulado "Relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de los de los colaboradores de atención al docente en la UGEL SUR, Arequipa, 2024". Actualmente soy bachiller en Administración de Empresas de la Universidad Católica de Santa María.

Considero que la oportunidad de realizar las encuestas en su institución sería de gran valor para conseguir una opinión de los docentes al respecto de la UGEL SUR.

Agradezco de antemano la atención prestada a mi solicitud y quedo a la espera de una respuesta favorable.

Arequipa, 04 noviembre del 2024

.....
María Fernanda Berrios Ramos

N° DNI: 70383102

**“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra
Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de
Junín y Ayacucho”**

SOLICITA REALIZAR ENCUESTA A DOCENTES DE SU INSTITUCIÓN

SEÑOR DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA



Miguel Ángel
Prof. Mtro. A. Coagoma Camargo
DIRECTOR
I.L. Abdúlio Barriga V.
DNI. 29705738

Yo, **María Fernanda Berríos Ramos**,
identificado con N° DNI: **70383102**, con
domicilio en el **Calle Gonzales Prada # 401**,
con N° Celular: **957885533**, con correo
electrónico: **berriosfernanda910@gmail.com**
me presento ante usted y expongo.

Me dirijo a usted con el propósito de expresar mi interés en realizar encuestas a los docentes que labora en esta institución, para mi trabajo de investigación titulado “Relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de los de los colaboradores de atención al docente en la UGEL SUR, Arequipa, 2024”. Actualmente soy bachiller en Administración de Empresas de la Universidad Católica de Santa María.

Considero que la oportunidad de realizar las encuestas en su institución sería de gran valor para conseguir una opinión de los docentes al respecto de la UGEL SUR.

Agradezco de antemano la atención prestada a mi solicitud y quedo a la espera de una respuesta favorable.

Arequipa, noviembre del 2024

Fernanda B.

María Fernanda Berríos Ramos

N° DNI: 70383102

**“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra
Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de
Junín y Ayacucho”**

SOLICITA REALIZAR ENCUESTA A DOCENTES DE SU INSTITUCIÓN

SEÑOR DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA

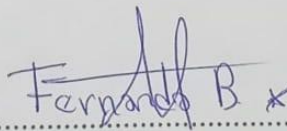
Yo, **María Fernanda Berrios Ramos**,
identificado con N° DNI: **70383102**, con
domicilio en el **Calle Gonzales Prada # 401**,
con N° Celular: **957885533**, con correo
electrónico: **berriosfernanda910@gmail.com**
me presento ante usted y expongo.

Me dirijo a usted con el propósito de expresar mi interés en realizar encuestas a los docentes que labora en esta institución, para mi trabajo de investigación titulado “Relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de los de los colaboradores de atención al docente en la UGEL SUR, Arequipa, 2024”. Actualmente soy bachiller en Administración de Empresas de la Universidad Católica de Santa María.

Considero que la oportunidad de realizar las encuestas en su institución sería de gran valor para conseguir una opinión de los docentes al respecto de la UGEL SUR.

Agradezco de antemano la atención prestada a mi solicitud y quedo a la espera de una respuesta favorable.

Arequipa, noviembre del 2024



.....
María Fernanda Berrios Ramos

N° DNI: 70383102



**"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra
Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de
Junín y Ayacucho"**

SOLICITA REALIZAR ENCUETA A DOCENTES DE SU INSTITUCIÓN

SEÑOR DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA

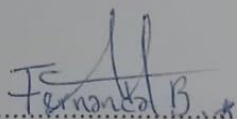
Yo, **María Fernanda Berríos Ramos**,
identificado con N° DNI: **70383102**, con
domicilio en el **Calle Gonzales Prada # 401**,
con N° Celular: **957885533**, con correo
electrónico: **berriosfernanda910@gmail.com**
me presento ante usted y expongo.

Me dirijo a usted con el propósito de expresar mi interés en realizar
encuestas a los docentes que laboran en esta institución, para mi trabajo
de investigación. Actualmente soy bachiller en Administración de
Empresas de la Universidad Católica Santa María.

Considero que la oportunidad de realizar las encuestas en su institución
sería de gran valor para conseguir una la opinión de los docentes al
respecto de la UGEL SUR.

Agradezco de antemano la atención prestada a mi solicitud y quedo a la
espera de una respuesta favorable.

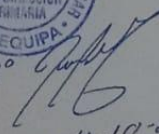
Arequipa, 24 de octubre de 2024



María Fernanda Berríos Ramos

N° DNI: 70383102



Vº Bº 
24-10-24.