



INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA

SECCIÓN DE POSGRADO

**LIDERAZGO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO  
PRESTADO A LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN  
EDUCATIVA LOCAL DE CORONEL PORTILLO, REGIÓN  
UCAYALI 2020**

**PRESENTADO POR  
WILLIAMS EDWIN ALFARO JUÁREZ**

**ASESOR  
ARMANDO EDGARDO FIGUEROA SÁNCHEZ**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

**LIMA – PERÚ**

**2020**



**CC BY-NC**

**Reconocimiento – No comercial**

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, y aunque en las nuevas creaciones deban reconocerse la autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA  
SECCIÓN DE POSGRADO**

**“LIDERAZGO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO  
PRESTADO A LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN  
EDUCATIVA LOCAL DE CORONEL PORTILLO, REGIÓN UCAYALI  
2020”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**PRESENTADO POR:**

**BR. WILLIAMS EDWIN ALFARO JUÁREZ**

**ASESOR:**

**Dr. ARMANDO FIGUEROA SÁNCHEZ**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

**LIMA, PERÚ**

**2020**

## DEDICATORIA

A mi esposa Ivana Marilú Rodríguez Gutiérrez por su amor, cariño, paciencia, comprensión, confianza, motivación y consejos para lograr esta maestría.

A mis hijas Mariángeles Nikol, Valentina Anahí y Sofía Ivana Alfaro Rodríguez por sus deseos de superación y motivación constante.

**Williams Edwin Alfaro Juárez**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad San Martín de Porres y a la escuela de Gobierno y Políticas Públicas mi alma mater y a toda su plana docente ya que con la buena formación académica que recibí durante la Maestría permitirán volcar mis conocimientos en la Gestión Pública.

Al Doctor Armando Figueroa Sánchez por su apoyo como asesor de tesis quien con sus conocimientos y aportes; permitió culminar con éxito la presente investigación.

Al Dr. Joel Córdova Bardales Director de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo región Ucayali por brindarme todas las facilidades para el recojo de información a través de las encuestas que sirvieron de sustento a esta investigación.

A mi familia Alfaro Rodríguez por su motivación constante para el logro de esta Maestría.

**Williams Edwin Alfaro Juárez**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xiii
RESUMEN .....	xvi
ABSTRACT .....	xvii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO.....	5
1.1 Antecedentes de la Investigación.....	5
1.1.1 Antecedentes Internacionales.....	5
1.1.2 Antecedentes Nacionales .....	6
1.2 Bases Teóricas .....	11
1.2.1 Liderazgo.....	11
1.2.2 Habilidades para liderar .....	12
1.2.3 Roles Gerenciales del Liderazgo .....	15
1.2.4 Calidad de Servicio .....	17
1.3 Definición de Términos Básicos .....	20
CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	22
3.1 Operacionalización de variables.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	26
3.1 Diseño Metodológico.....	26
3.2 Diseño Muestral .....	26

3.2.1	Población.....	26
3.2.2	Muestra .....	27
3.3	Técnicas de Recolección de datos .....	28
3.4	Técnicas de Gestión y Estadísticas para el Procesamiento de la Información .....	30
3.5	Aspectos Éticos .....	31
CAPITULO IV RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR.....		32
4.1.-	Liderazgo, según los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali. ....	32
4.1.1.-	Edad de los trabajadores entrevistados. ....	32
4.1.2.-	Roles Interpersonales.....	33
4.1.2.1-	Fomentación del trabajo en equipo, por parte de los líderes en la Unidad de Gestión Educativa Local.....	33
4.1.2.2-	Acciones coordinadas por los líderes, para un mejor desempeño de la Unidad de Gestión Educativa Local. ....	35
4.1.2.3-	Cumplimiento de las actividades trazadas.....	36
4.1.2.4-	Enlace de la Unidad de Gestión Educativa Local, con el Ministerio de Educación, y su impacto en el mejoramiento de la gestión.....	38
4.1.2.5-	Resumen descriptivo de los roles interpersonales.....	39
4.1.3.-	Roles Informativos.....	40
4.1.3.1-	Equilibrio de respeto entre los integrantes de las diversas áreas de la Unidad de Gestión Educativa Local, logrado por los líderes. ....	41
4.1.3.2-	Monitorización adecuada de la organización de la Unidad de Gestión Educativa Local, por parte de los líderes.....	42

4.1.3.3- Contenidos novedosos compartidos a los trabajadores, en reuniones de la Unidad de Gestión Educativa Local.....	44
4.1.3.4- Capacidad de convocatoria mostrados a los servidores, por parte de los líderes de la Unidad de Gestión Educativa Local. ....	45
4.1.3.5- Necesidades laborales de los servidores, atendidas por los líderes. ....	46
4.1.3.6- Resumen descriptivo de los roles informativos. ....	48
4.1.4.- Roles de decisión. ....	49
4.1.4.1- Acciones inmediatas para lograr mejoras institucionales y atender las necesidades de las diferentes instituciones educativas, tomadas por los líderes. ....	49
4.1.4.2- Capacidad de organizar los ambientes y recursos educativos para la utilización de los trabajadores, mostradas por los líderes. ....	50
4.1.4.3- Apoyo a los trabajadores por parte de los líderes, cuando presentan dificultad en su labor. ....	52
4.1.4.4- Eficiencia en las medidas tomadas por los líderes para gestionar los problemas. ....	53
4.1.4.5- Resumen descriptivo de los roles de decisión. ....	55
4.1.5.- Resumen general descriptivo del liderazgo en general, según los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali. ....	56
4.2.- Calidad de servicio, según los usuarios que, utilizan la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali.....	59
4.2.1.- Sexo de los usuarios entrevistados. ....	59

4.2.2.- Trato profesional durante la atención a los usuarios, en la Unidad de Gestión Educativa Local. ....	60
4.2.2.1- Trato de los trabajadores, de la Unidad de Gestión Educativa Local durante sus trámites. ....	60
4.2.2.2- Desempeño de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local. ....	62
4.2.2.3- Resumen descriptivo del trato profesional durante la atención. ....	63
4.2.3.- Información entregada a los usuarios, en la Unidad de Gestión Educativa Local. ....	65
4.2.3.1- Información en tiempo real del estado del trámite que, suministra. la Unidad de Gestión Educativa Local. ....	65
4.2.3.2- Información emitida por la Unidad de Gestión Educativa Local al momento del trámite. ....	66
4.2.3.3- Resumen descriptivo de la Información. ....	68
4.2.4.- Tiempo de atención a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local. ....	69
4.2.4.1- Tiempo de espera para ser atendido en la Unidad de Gestión Educativa Local. ....	69
4.2.5.- Resultado de la gestión en la Unidad de Gestión Educativa Local. ....	71
4.2.5.1- Sencillez en los documentos y formularios de la Unidad de Gestión Educativa Local. ....	71
4.2.6.- Accesibilidad de los usuarios, a la Unidad de Gestión Educativa Local. ....	72
4.2.6.1- Canales de atención de la Unidad de Gestión Educativa Local. ....	72
4.2.7.- Confianza de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local. ....	74

4.2.7.1- Transparencia en la gestión del trámite. ....	74
4.2.8.- Resumen descriptivo de la calidad de servicio, según los usuarios que, utilizan la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali. ....	75
4.3.- Análisis del liderazgo, y su influencia en la calidad de servicio prestada a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo 2020. ....	78
4.3.1.- El Liderazgo, y su influencia en el trato profesional durante la atención a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo 2020. ....	79
4.3.2.- El liderazgo, y su influencia en la información entregada a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo. ....	81
4.3.3.- El liderazgo, y su influencia en el tiempo de atención a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo. ....	82
4.3.4.- El liderazgo, y su influencia en el resultado de la gestión en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo. ....	84
4.3.5.- El liderazgo, y su influencia en la accesibilidad a la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo. ....	85
4.3.6.- El liderazgo, y su influencia en la confianza de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo. ....	87
CAPITULO V DISCUSIÓN .....	89
CONCLUSIONES .....	93
RECOMENDACIONES .....	96
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	99
ANEXO 1: CUESTIONARIO .....	102

ANEXO 2: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO .....	104
ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO .....	105
ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO .....	106
ANEXO 5: BASE DE DATOS - USUARIOS .....	107
ANEXO 6: BASE DE DATOS - USUARIOS .....	108
ANEXO 7: BASE DE DATOS - USUARIOS .....	109
ANEXO 8: BASE DE DATOS – TRABAJADORES .....	110

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Edad de los trabajadores entrevistados.....	32
Tabla 2 Fomentación del trabajo en equipo, por parte de los líderes en la Unidad de Gestión Educativa Local .....	34
Tabla 3 Acciones coordinadas por los líderes, para un mejor desempeño de la Unidad de Gestión Educativa Local .....	35
Tabla 4 Cumplimiento de las actividades trazadas.....	37
Tabla 5 Enlace de la Unidad de Gestión Educativa Local, con el Ministerio de Educación, y su impacto en el mejoramiento de la gestión .....	38
Tabla 6 Resumen descriptivo de los roles interpersonales.....	40
Tabla 7 Equilibrio de respeto entre los integrantes de las diversas áreas de la Unidad de Gestión Educativa Local, logrado por los líderes.....	41
Tabla 8 Monitorización adecuada de la organización de la Unidad de Gestión Educativa Local, por parte de los líderes.....	43
Tabla 9 Contenidos novedosos compartidos a los trabajadores, en reuniones de la Unidad de Gestión Educativa Local .....	44
Tabla 10 Capacidad de convocatoria mostrados a los servidores, por parte de los líderes de la Unidad de Gestión Educativa Local .....	45
Tabla 11 Necesidades laborales de los servidores, atendidas por lo líderes.....	47
Tabla 12 Resumen descriptivo de los roles informativos.....	48
Tabla 13 Acciones inmediatas para lograr mejoras institucionales y atender las necesidades de las diferentes instituciones educativas, tomadas por los líderes .	49
Tabla 14 Capacidad de organizar los ambientes y recursos educativos para la utilización de los trabajadores, mostradas por los líderes .....	51

Tabla 15 Apoyo a los trabajadores por parte de los líderes, cuando presentan dificultad en su labor .....	52
Tabla 16 Eficiencia en las medidas tomadas por los líderes para gestionar los problemas .....	54
Tabla 17 Resumen descriptivo de los roles de decisión .....	55
Tabla 18 Resumen descriptivo del liderazgo en general .....	57
Tabla 19 Promedio del liderazgo.....	58
Tabla 20 Sexo de los usuarios entrevistados .....	59
Tabla 21 Trato de los trabajadores, de la Unidad de Gestión Educativa Local durante sus trámites.....	61
Tabla 22 Desempeño de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local. ....	62
Tabla 23 Resumen descriptivo del trato profesional durante la atención .....	64
Tabla 24 Información en tiempo real del estado del trámite que, suministra la Unidad de Gestión Educativa Local.....	65
Tabla 25 Información emitida por la Unidad de Gestión Educativa Local al momento del trámite .....	67
Tabla 26 Resumen descriptivo de la Información .....	68
Tabla 27 Tiempo de espera para ser atendido en la Unidad de Gestión Educativa Local .....	70
Tabla 28 Sencillez en los documentos y formularios de la Unidad de Gestión Educativa Local.....	71
Tabla 29 Canales de atención de la Unidad de Gestión Educativa Local .....	73
Tabla 30 Transparencia en la gestión del trámite .....	74
Tabla 31 Resumen descriptivo de la calidad de servicio .....	76

Tabla 32 Promedio de la calidad de servicio .....	77
Tabla 33 Análisis del liderazgo, y su influencia en la calidad de servicio prestada a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo .....	78
Tabla 34 El Liderazgo, y su influencia en el trato profesional durante la atención a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo 2020 ..	80
Tabla 35 El liderazgo, y su influencia en la información entregada a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo.....	81
Tabla 36 El liderazgo, y su influencia en el tiempo de atención a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo .....	83
Tabla 37 El liderazgo, y su influencia en el resultado de la gestión en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo .....	84
Tabla 38 El liderazgo, y su influencia en la accesibilidad a la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo.....	86
Tabla 39 El liderazgo, y su influencia en la confianza de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo.....	87

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Ejemplo de agrupamiento de las necesidades y expectativas de acuerdo a los conductores .....	20
Figura 1 Edad de los trabajadores entrevistados .....	33
Figura 2 Fomentación del trabajo en equipo, por parte de los líderes en la Unidad de Gestión Educativa Local.....	34
Figura 3 Acciones coordinadas por los líderes, para un mejor desempeño de la Unidad de Gestión Educativa Local .....	36
Figura 4 Cumplimiento de las actividades trazadas.....	37
Figura 5 Enlace de la Unidad de Gestión Educativa Local, con el Ministerio de Educación, y su impacto en el mejoramiento de la gestión .....	39
Figura 6 Resumen descriptivo de los roles interpersonales.....	40
Figura 7 Equilibrio de respeto entre los integrantes de las diversas áreas de la Unidad de Gestión Educativa Local, logrado por los líderes.....	42
Figura 8 Monitorización adecuada de la organización de la Unidad de Gestión Educativa Local, por parte de los líderes.....	43
Figura 9 Contenidos novedosos compartidos a los trabajadores, en reuniones de la Unidad de Gestión Educativa Local .....	45
Figura 10 Capacidad de convocatoria mostrados a los servidores, por parte de los líderes de la Unidad de Gestión Educativa Local .....	46
Figura 11 Necesidades laborales de los servidores, atendidas por lo líderes.....	47
Figura 12 Resumen descriptivo de los roles informativos.....	48
Figura 13 Acciones inmediatas para lograr mejoras institucionales y atender las necesidades de las diferentes instituciones educativas, tomadas por los líderes .	50
Figura 14 Capacidad de organizar los ambientes y recursos educativos para la utilización de los trabajadores, mostradas por los líderes .....	51

Figura 15 Apoyo a los trabajadores por parte de los líderes, cuando presentan dificultad en su labor .....	53
Figura 16 Eficiencia en las medidas tomadas por los líderes para gestionar los problemas .....	54
Figura 17 Resumen descriptivo de los roles de decisión .....	56
Figura 18 Resumen descriptivo del liderazgo en general. ....	57
Figura 19 Promedio del liderazgo.....	58
Figura 20 Sexo de los usuarios entrevistados .....	60
Figura 21 Trato de los trabajadores, de la Unidad de Gestión Educativa Local durante sus trámites.....	61
Figura 22 Desempeño de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local. ....	63
Figura 23 Resumen descriptivo del trato profesional durante la atención.....	64
Figura 24 Información en tiempo real del estado del trámite que, suministra. la Unidad de Gestión Educativa Local. ....	66
Figura 25 Información emitida por la Unidad de Gestión Educativa Local al momento del trámite .....	67
Figura 26 Resumen descriptivo de la Información.....	69
Figura 27 Tiempo de espera para ser atendido en la Unidad de Gestión Educativa Local .....	70
Figura 28 Sencillez en los documentos y formularios de la Unidad de Gestión Educativa Local.....	72
Figura 29 Canales de atención de la Unidad de Gestión Educativa Local.....	73
Figura 30 Transparencia en la gestión del trámite.....	75
Figura 31 Resumen descriptivo de la calidad de servicio .....	76

Figura 32 Promedio de la calidad de servicio .....	77
Figura 33 Análisis del liderazgo, y su influencia en la calidad de servicio prestada a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo .....	79
Figura 34 El Liderazgo, y su influencia en el trato profesional durante la atención a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo 2020 ..	80
Figura 35 El liderazgo, y su influencia en la información entregada a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo .....	82
Figura 36 El liderazgo, y su influencia en el tiempo de atención a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo .....	83
Figura 37 El liderazgo, y su influencia en el resultado de la gestión en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo .....	85
Figura 38 El liderazgo, y su influencia en la accesibilidad a la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo.....	86
Figura 39 El liderazgo, y su influencia en la confianza de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo.....	88

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue, determinar de qué manera, el liderazgo influye en la calidad de servicio prestada a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo 2020. Fue una investigación de tipo no experimental, transversal, de diseño correlacional. La muestra fue de 26 trabajadores, y 78 usuarios de la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo. Entre los resultados se encontró que, para el 33,8% de los trabajadores, los líderes no coordinan las acciones de manera oportuna para un mejor desempeño de la Unidad de Gestión Educativa Local. Para el 42,3% en reuniones de la unidad no se comparte contenido novedoso a los trabajadores. El 64,1% de los usuarios entrevistados, no están de acuerdo con el desempeño de los trabajadores de la Unidad. El 64,1% de los usuarios, no se encuentran satisfechos con la información en tiempo real del estado del trámite que suministra la Unidad. El 73,1% no se encuentran satisfechos con el tiempo de espera para ser atendido en la Unidad. El 47,1% no se sienten satisfechos con la sencillez en los documentos y formularios. El 64,1% no se encuentran satisfechos con los canales de atención. El 60,2% de los usuarios, no están satisfechos con la transparencia en la gestión del trámite. Existe una relación positiva alta entre el liderazgo de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, y la calidad de servicio en los usuarios que, utilizan la Unidad de Gestión Educativa Local.

**Palabras claves: Liderazgo, Gestión, Calidad, Desempeño, Servicio,**

## ABSTRACT

## INTRODUCCIÓN

### **Descripción de la Realidad Problemática**

La (Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2014) es una instancia de ejecución descentralizada del Gobierno Regional el mismo que tiene autonomía en el ámbito de su competencia en materia de educación, deporte y recreación, y en las demás que se le asignen por ley (p.9). Dentro del marco de sus funciones, ofrece atención a los usuarios en función a los servicios que lo componen y en la materia que le corresponde.

La atención de la (Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2014), debe enfocarse en los estándares de calidad en el rubro de los servicios educativos. En consideración de lo antes expuesto, se ha identificado que, la Alta Dirección no ha dispuesto acciones orientadas a la estandarización de procedimientos que coadyuven a los servidores civiles a dar cumplimiento de manera oportuna a las actividades que le son asignadas, observándose exceso en los plazos de atención, generando el incumplimiento de la normativa interna y externa.

Por otro lado, se observa un débil compromiso por parte del personal administrativo, quienes se encuentran insatisfechos desde el punto de vista de cliente interno, influyendo ello en su desenvolvimiento y desarrollo de sus funciones, lo que afecta directamente en la atención al usuario. Ello, como consecuencia que, la Alta Dirección no ejerce un adecuado liderazgo en materia de gestión de talento humano.

Considerando que, el elemento principal de toda organización son los colaboradores que lo conforman. El desempeño de los mismos es el reflejo de las estrategias diseñadas e implementadas por los líderes. En otras palabras, la productividad de los colaboradores, así como las estrategias directivas aplicadas por el líder, expresan el nivel de calidad de servicio brindado por la organización.

Sin embargo, se observa que la Alta Dirección no enfoca de manera eficaz su gestión hacia el rendimiento de los servidores civiles, no existe un plan que integre un mecanismo de reconocimiento al servidor civil por sus logros, y que promueva aportes a los objetivos y metas institucionales. En consecuencia, el no tratar dichos aspectos podría afectar de manera trascendental el ejercicio de las actividades desarrolladas en la institución, así como la imagen de la entidad, por estas razones fue necesario formular las siguientes interrogantes:

### **Formulación del Problema**

#### **Problema General. –**

PG.- ¿De qué manera, el liderazgo influye en la calidad de servicio prestada a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo 2020?

#### **Problemas Específicos**

PE1.- ¿Cómo el liderazgo influye en el trato profesional durante la atención a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo 2020?

PE2.- ¿De qué manera, el liderazgo influye en la información entregada a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo 2020?

PE3.- ¿Cómo el liderazgo influye en el tiempo de atención a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo 2020?

PE4.- ¿De qué forma, el liderazgo influye en el resultado de la gestión de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo 2020?

PE5.- ¿De qué manera, el liderazgo influye en la accesibilidad a la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo 2020?

PE6.- ¿Cómo el liderazgo influye en la confianza de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo 2020?

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General. -**

**OG.** - Determinar de qué manera, el liderazgo influye en la calidad de servicio prestada a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo 2020.

### **Objetivos Específicos**

OE1.- Establecer cómo el liderazgo influye en el trato profesional durante la atención a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo 2020.

OE2.- Identificar de qué manera, el liderazgo influye en la información entregada a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo 2020

OE3.- Conocer cómo el liderazgo influye en el tiempo de atención a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo 2020

OE4.- Analizar de qué forma, el liderazgo influye en el resultado de la gestión de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo 2020

OE5.- Conocer de qué manera, el liderazgo influye en la accesibilidad a la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo 2020

OE6.- Analizar cómo el liderazgo influye en la confianza de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo 2020

### **Importancia de la Investigación**

La presente investigación sirvió para ratificar la necesidad e importancia de una apropiada cultura del liderazgo del capital humano como elemento fundamental para lograr resultados eficientes y óptimos enfocados en el logro de los objetivos, metas institucionales, y la satisfacción de las necesidades demandadas por los usuarios, sustentándose en los fundamentos teóricos que las ciencias

administrativas, sociales y normativas vinculadas proveen a la gestión organizacional.

Respecto a las variables, el liderazgo y calidad de servicio, existen fundamentos teóricos que ofrecen los conceptos esenciales enfocados a la relación que existe entre las organizaciones y sus colaboradores, y aquella dependencia entre ambas partes con la finalidad de funcionar y alcanzar el éxito, así como tener como objetivo final satisfacer las necesidades de los usuarios.

Las propuestas desarrolladas se enfocaron en la mejora de la productividad del colaborador, así como en las estrategias a implementar por la Alta Dirección con la finalidad de generar calidad en la atención de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo.

El presente trabajo fue viable toda vez que se contó con acceso a la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo en materia de información, así como a sus instalaciones administrativas y operativas, lo que permitió recabar y obtener información relevante y pertinente para el desarrollo del presente trabajo. Existió la probabilidad de que el personal de la Entidad vinculado a la materia de la presente investigación, no se encontrara dispuesto a atender los requerimientos de información solicitada de manera oportuna, debido a una posible interrupción de sus actividades diarias durante el ejercicio de sus labores. Sin embargo, dichas limitante fueron superadas sin poner el riesgo la viabilidad de la información.

## **CAPITULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1 Antecedentes de la Investigación**

En la consulta realizada a nivel de las Facultades de Administración y Economía de diferentes universidades, se ha determinado que, con relación al presente tema, existen antecedentes bibliográficos publicados relacionados con la investigación. Se ha encontrado los siguientes antecedentes:

#### **1.1.1 Antecedentes Internacionales**

Entre los antecedentes Internacionales se presenta la investigación de (Ayoub, 2010) cuyo objetivo fue “explorar los estilos de liderazgo que utilizan los funcionarios en la administración pública federal centralizada de México y cuál de ellos es el más recurrente” (p.14). Entre los resultados analizados por (Ayoub, 2010) se aprecia que:

El estilo transformacional y esfuerzo extra, revelan un ajuste significativo de la recta de regresión de  $= .83$ , por lo que se puede asumir que el 83% de la variabilidad del esfuerzo extra se debe al estilo transformacional. Por último, para el estilo transformacional y eficacia, el coeficiente de determinación (  $r^2$  ) resultó igual a  $.84$ . En suma, las tres correlaciones analizadas entre liderazgo transformacional y desempeño demuestran fuerte y significativa ( $p < .01$ ) correlación lineal entre las variables, así como un poder de explicación de la variabilidad del desempeño de hasta el 87 por ciento.

Concluyendo que, los funcionarios federales en la administración pública mexicana perciben que sus jefes utilizan los tres estilos de liderazgo propuestos por el modelo de liderazgo de alcance pleno, con una frecuencia de entre pocas veces y algunas veces.

### **1.1.2 Antecedentes Nacionales**

En la investigación realizada por la autora (Vasquez, 2017), titulada “Liderazgo transformacional y Calidad de Servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016”, desarrollo como objetivo general “determinar la relación entre el liderazgo transformacional y la calidad de servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016 (p.37)”. Dicho objetivo resuelto a través del diseño no experimental de corte transaccional, y nivel correlacional. Entre los resultados presentados por (Vasquez, 2017) se aprecia que, en relación con el liderazgo transformacional se observa que el 22.8% de los colaboradores encuestados el manifiesta que el nivel es bueno. El 56.5% que el nivel es regular y el 20.7% que el nivel es malo. Se concluye que el nivel predominante del liderazgo transformacional es regular. (p.59). Asimismo, en referencia a los niveles de Calidad de Servicio se observa que el 58.7% de los colaboradores encuestados manifiestan que el nivel es regular, el 21.7% que el nivel es bueno, y el 19.6% que el nivel malo. (p.60). El autor concluye que, “al efectuar la correlación entre liderazgo transformacional y calidad de servicio de las sedes del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016, se determinó que existe una correlación fuerte y significativa 0,552” (Vasquez, 2017, pág. 71)

La autora (Valencia, 2017) en la investigación “La Gestión Educativa y su relación con el liderazgo de los directores en las instituciones educativas iniciales de la Red N.º 09 Ate Vitarte- 2016”, se planteó como objetivo “determinar en qué medida la Gestión Educativa se relaciona con el liderazgo de los Directores en las Instituciones Educativas iniciales de la Red N.º 09 Ate Vitarte – 2016 (p. 20)”. Entre los resultados presentados por (Valencia, 2017) se aprecia que, la “correlación de

Pearson  $r = 0,993$  (p.129), en otras palabras, los resultados le permitieron concluir que la gestión educativa se relaciona significativamente con el Liderazgo de los directores de las Instituciones Educativas.

La investigación de (Prado, 2017), titulada “Habilidades gerenciales y liderazgo en la Unidad de Gestión Educativa Local la Mar Ayacucho, 2017”, tuvo como objetivo “determinar la relación entre las habilidades gerenciales y el liderazgo en la Unidad de Gestión Educativa Local “La Mar” – Ayacucho, 2017(p.30)”. (Prado, 2017) desarrollo su investigación a través del método inductivo deductivo, con un diseño de tipo descriptivo- correlacional, lo que le permitió llegar a los siguientes resultados, se muestran los resultados porcentuales y las frecuencias sobre habilidades gerenciales, en donde el 76,7% trabajadores indican la que las habilidades de su gerente son de nivel medio. El 13,3% trabajadores consideran que es de nivel bajo y el 10% indican que es de nivel alto (p.43). Concluyendo, en respuesta a su objetivo que:

Se rechaza la hipótesis nula y se infiere que existe relación significativa entre las habilidades gerenciales y el liderazgo en la Unidad de Gestión Educativa Local “La Mar” – Ayacucho, 2017. La correlación es de nivel muy alto y significativo al 95%. Por tanto, es altamente probable que, al mejorar las habilidades gerenciales, incremente el nivel de liderazgo en la institución. Esta correlación no señala causalidad. (Prado, 2017, pág. 48)

En la investigación “El liderazgo transaccional y el comportamiento organizacional en las instituciones educativas públicas “Ramón Castilla” y “Túpac Amaru” del distrito de comas, de la unidad de gestión educativa local N°04 , provincia y departamento de Lima, año 2012” de (Quesada, 2014), cuyo objetivo principal fue “determinar la relación que existe entre el liderazgo transaccional y el comportamiento organizacional en las instituciones educativas públicas “Ramón Castilla” y “Túpac Amaru” del distrito de Comas, UGEL N° 04, año 2012 (p.3)”. De los resultados obtenidos (Quesada, 2014) presenta que:

El 46.3% de los encuestados manifiestan que a veces hay dirección y estímulo de la excelencia en las instituciones públicas “Ramón Castilla” y “Túpac Amaru”, el 24% indican que casi nunca, asimismo el 20.1% señalan que casi siempre, por otro lado, el 6.1% indican que siempre y el 3.6% de los encuestados manifiestan que nunca hay dirección y estímulo de la excelencia en las instituciones públicas “Ramón Castilla” y “Túpac Amaru” (p.67). Asimismo, el 32% de los encuestados manifiestan que casi nunca hay trabajo en equipo y solución de conflictos en las instituciones públicas “Ramón Castilla” y “Túpac Amaru”, el 30.6% indican que a veces, asimismo el 24.4% señalan que casi siempre, por otro lado, el 9.3% indican que siempre y el 3.6% de los encuestados manifiestan que nunca hay trabajo en equipo y solución de conflictos en las instituciones públicas Ramón Castilla y Túpac Amaru (p.69)

Concluyendo que, el liderazgo transaccional se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional en las instituciones educativas. En cuanto a la primera dimensión del liderazgo transaccional: Dirección por excepción pasiva, los

resultados muestran que tiene relación significativa con el comportamiento organizacional en las dos instituciones educativas. (p.87)

En la tesis sobre la “Relación del liderazgo del director y la gestión institucional en los centros de educación básica alternativa de la unidad de gestión educativa local 07 San Borja - 2014”, de las autoras (Chircca & Reyes, 2014) sostuvo como objetivo “determinar la relación existente entre el liderazgo del director y la gestión institucional en los Centros de Educación Básica Alternativa de la Unidad de Gestión Educativa Local 07 San Borja – 2014” (p.24). Los objetivos de la investigación fueron desarrollados a través de la metodología no experimental, descriptivo, correlacional, y transversal (p.54).

Presentan entre los resultados obtenidos sobre el Liderazgo del director, el 52% de los docentes respondió que tenía un nivel Intermedio, el 45% respondió Alto y un 3% Bajo (p.64). Asimismo, sobre la dimensión Control del liderazgo del director “el 56% de los docentes respondió Intermedio, un 39% respondió Alto y un 5%” (p.66). En cuanto a la dimensión habilidad relacional del liderazgo del director, el 51% de los docentes considera que es adecuado, el 46% expresa que es muy adecuado, y solo un 3% respondió inadecuado (p.66). En secuela (Chircca & Reyes, 2014) concluyo que, “el Liderazgo del director se relaciona directamente con la Gestión institucional en los CEBA de la UGEL 07 San Borja – 2014, según la correlación de Spearman de 0,617 con una significancia estadística de  $p = 0,000$ ” (p.78)

Por su parte, (Cahuas, 2012) en la investigación “Estilos de liderazgo del director y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Pública N.º 21009 de la unidad de gestión educativa local N.º 10, Huaral 2011”, se planteó como objetivo principal “establecer la relación existente entre los estilos de liderazgo del director y la calidad del servicio educativo en la institución educativa pública N.º 21009 de la Unidad de Gestión Educativa Local del distrito de Huaral, año 2011” (p.5).

De los resultados obtenidos por (Cahuas, 2012) se aprecia que, según los entrevistados, el director de la institución educativa N.º 21009 de Huaral asume en el 68,3% de los casos el estilo de liderazgo transformacional con un nivel bajo, mientras que en el 31,7% de los casos se da en un nivel medio (p.83). Por otro lado, “el 62,5% de los estudiantes de la institución educativa N.º 21009 de Huaral señala que la calidad de enseñanza se cumple en un nivel alto; en tanto, el 37,5% considera que se da en un nivel bajo” (p.86). Los resultados obtenidos por (Cahuas, 2012) le permitieron concluir que:

Los estilos de liderazgo del director de la institución educativa N.º 21009 de Huaral, se hallan en un nivel medio de práctica continua en la organización educativa no tiene relación directa positiva ni estadísticamente significativa con la calidad del servicio educativo que reciben los estudiantes. Esto significa que, la calidad del servicio educativo que se da en un nivel alto en la mayoría de los casos, no tiene que ver con los estilos de liderazgo. (p.104)

En la investigación de (Bustamante, 2018) titulada “El liderazgo participativo y desempeño docente en Instituciones Educativa del nivel inicial del distrito de Simón Bolívar - Pasco- 2018”, cuyo objetivo fue “determinar la relación entre el liderazgo participativo y el desempeño docente en instituciones educativa del nivel inicial, distrito de Simón Bolívar - Pasco- 2018”(p.32). El desarrollo de la investigación fue a través de una metodología no experimental, de diseño correlacional- descriptivo.

Entre los resultados encontrados por (Bustamante, 2018) se aprecia que:

Para el 6,7% el liderazgo participativo se presenta de manera deficiente dentro de su institución educativa; de la misma forma una tendencia de 13,3% considera que es regular, el 46,7% de los encuestados considera que el liderazgo organizativo se presenta de manera muy buena (p.42). Sobre el desempeño de los docentes el 6,7% menciona que el desempeño es deficiente dentro de su institución educativa; el 26,7% considera que el desempeño es regular; y el 33,3% de los encuestados considera que el desempeño docente se presenta de manera MUY BUENA en las Instituciones Educativas. (p.43). Dichos resultados le permitieron a (Bustamante, 2018) concluir que, “existe una relación entre el liderazgo participativo y el desempeño docente en instituciones educativa del nivel inicial del distrito de Simón Bolívar, Pasco- 2018” (p.62)

## **1.2 Bases Teóricas**

### **1.2.1 Liderazgo**

A lo largo de los años las teorías de las relaciones humanas han abordado y reconocido el liderazgo como factor influyente en el comportamiento de las demás personas. El liderazgo es esencial en cualquier tipo de organización y en el funcionamiento de la misma.

El liderazgo es el proceso de ejercer influencia sobre una persona o un grupo de personas que se esfuerzan por lograr sus objetivos en determinada situación. El liderazgo se presenta en función de las necesidades existentes en determinada situación, es decir, de las características personales del líder, de los subordinados y de la situación en que se hallan. El líder conjuga y adapta todas estas características. Por tanto, no hay un tipo de líder único y exclusivo para cada situación.

(Chiavenato, 2006, pág. 105)

Considerando la importancia de los líderes en las organizaciones y en el desempeño de las funciones, es importante señalar que una de las teorías más antiguas relacionadas con el liderazgo es la teoría de los rasgos de personalidad, en ella se considera el análisis de las cualidades o características que distingue la personalidad de las personas. Según lo explica (Chiavenato, 2006), “el líder posee rasgos específicos de personalidad que lo distinguen de las demás personas, es decir, tiene características de personalidad que le permiten influir en el comportamiento de sus semejantes” (p.106), En general los rasgos de personalidad utilizados para identificar un líder son los siguientes: “Rasgos físicos: energía, apariencia personal, estatura y peso. Rasgos intelectuales: adaptabilidad, combatividad, entusiasmo y autoestima. Rasgos sociales: cooperación, habilidades interpersonales y habilidad administrativa. Rasgos relacionados con el trabajo: interés en la realización, persistencia e iniciativa” (Chiavenato, 2006, pág. 106).

### **1.2.2 Habilidades para liderar**

En las teorías relacionadas al liderazgo, se entiende que las características y habilidades que debe poseer un líder varían según el equipo de trabajo al cual debe

dirigir, (Yukl, 2008) señala las habilidades y conductas que necesita un liderazgo eficaz para equipos: multifuncionales, autodirigidos y virtuales.

En los equipos multifuncionales “el compromiso de los miembros con las demás obligaciones y las lealtades contrapuestas aumentan la necesidad de tener un líder designado con un poder del cargo significativo y buenas habilidades interpersonales” (p.341). Las habilidades necesarias para liderar equipos multifuncionales son:

Primero la pericia técnica: el líder debe ser capaz de comunicarse sobre materias técnicas con los miembros del equipo que tienen distintos orígenes funcionales. Segundo, habilidades cognitivas: el líder debe ser capaz de resolver complejos problemas que requieren creatividad y pensamiento sistémico, y debe comprender cómo son relevantes las distintas funciones para el éxito del proyecto. Tercera, habilidades interpersonales: el líder debe ser capaz de comprender las necesidades y valores de los miembros del equipo, influir sobre los mismos, resolver los conflictos y lograr la cohesión. Cuarta, habilidades de gestión de proyectos: el líder debe ser capaz de planificar y organizar las actividades de los proyectos, elegir a miembros cualificados para el equipo, y llevar a cabo las responsabilidades presupuestarias y financieras. Quinto, habilidades políticas: el líder debe ser capaz de desarrollar coaliciones y obtener recursos, asistencia y aprobaciones de la alta dirección y de otras partes relevantes. (Yukl, 2008, pág. 342)

Asimismo, es importante que la dirección superior proporcione una misión clara, los recursos necesarios y respaldo político a la implementación de las ideas

desarrolladas por el equipo. En cuanto al liderazgo en los equipos autogestionadas, es preciso diferencias entre los líderes internos, y los externos.

El papel del liderazgo interno incluye responsabilidades directivas asignadas al equipo y compartidas por los miembros del grupo. En los equipos autodirigidos, las responsabilidades más impactantes están compartidas entre los miembros del grupo, no se concentran en el líder del equipo. La principal responsabilidad del líder del equipo es la coordinación y facilitación del proceso de tomar e implementar las decisiones del equipo (por ejemplo, dirigir la reunión, preparar los programas de trabajo y realizar el papeleo administrativo). (Yukl, 2008, pág. 344). El líder externo debe estar capacitado para influir sobre los miembros del equipo para que piensen y se comporten de forma que aumente la eficacia del equipo, y para influir sobre otros individuos de la organización para que hagan lo que sea necesario para facilitar la eficacia del equipo (Yukl, 2008, pág. 345)

Finalmente se tiene los líderes necesarios en los equipos virtuales, este tipo de equipo trazan algunos retos únicos para los líderes. Motivado a la falta de contacto cara a cara se hace más difícil supervisar el rendimiento de los miembros, influir sobre ellos, crear la confianza mutua.

Los retos para el liderazgo aumentan cuando los miembros representan a distintas organizaciones y están localizados en distintos husos horarios y culturas. Los equipos virtuales también tienen mayores problemas de coordinación cuando la tarea es compleja, los miembros tienen papeles muy interdependientes, y el entorno es dinámico y volátil. (Yukl, 2008, pág. 345)

Las principales habilidades que debe poseer un líder se distinguen según (Roman & Fernandez, 2008) en habilidades técnicas y las habilidades directivas. Las habilidades técnicas hacen referencia a aquellos atributos o rasgos distintivos de la persona, suelen relacionarse con los conocimientos o actitudes necesarias para desempeñar tareas en específico. En cuanto a las habilidades directivas son aquellos comportamientos habituales que permiten el éxito de la persona en el desempeño de funciones directivas, estas son más genéricas y tiene mucho que ver con las normas, y metas de la organización (p.76)

### **1.2.3 Roles Gerenciales del Liderazgo**

En general los líderes agrupan en un conjunto de actitudes que se denominan roles del liderazgo, estos representan las actividades que los gerentes o sus seguidores desempeñan. Las categorías de los roles gerenciales del liderazgo son interpersonales, informativos y de decisión. (Lussier & Achua, 2011, pág. 9).

Los roles interpersonales según (Lussier & Achua, 2011) tienen que ver con las acciones de representante, líder y enlace. El rol representante tiene que ver cuando el líder actúa en representación de la organización en actividades como: firma de documentos oficiales, reuniones externas en representación de la organización, presidir reuniones y actos solemnes (p.10). El rol de líder tiene que ver con el desempeño de las funciones administrativas para operar en forma eficaz la unidad organizacional, esto incluye: contratar, capacitar, dar instrucciones, evaluar el desempeño (p.10). El rol de enlace, tiene que ver con la interacción de personas externas a la organización, algunas de las conductas características son: participar en comités, asistir a reuniones profesionales o asociaciones (p.10).

En cuanto a los roles informativos, estos según (Lussier & Achua, 2011) incluye los roles de monitor, difusor y el de portavoz. Iniciando con el rol de monitor, este se asocia con el análisis de las situaciones para descubrir problemas, oportunidades; se obtiene información por comportamientos como: leer memorandos, reportes, publicaciones, observar el entorno (p.11). Seguidamente del rol difusor, esta es la capacidad que tienen los líderes de transmitir a los subordinados la información importante y pertinente para el desarrollo de sus funciones. Para terminar con los roles informativos, se encuentra el de portavoz, el cual se asocia con los líderes que actúan en representación de un grupo u organización, transmitiendo los mensajes a los directivos de mayor rango.

Los roles de decisiones según (Lussier & Achua, 2011) incluye al emprendedor, el gestor de problemas, y el rol de asignar recursos o negociar. El rol emprendedor es cuando innovan en pro de mejoras en la organización, algunos comportamientos son: desarrollar servicios nuevos o mejorados, promover nuevas formas de procesar servicios, adquirir nuevos equipos. (p.11).

El rol de gestor de problemas, incluye aquellas acciones correctivas durante situaciones de crisis o de conflictos, algunos de los conflictos a resolver son: las huelgas sindicales, avería de maquinaria o equipos importantes (p.12). El rol de quien asigna los recursos es cuando deben programar, solicitar autorización o deben elaborar el presupuesto. Por último, el rol negociador, es cuando representan a la organización durante transacciones como: paquete de pago o beneficios, contrato laboral (p.12). Aunque los gerentes son responsables de los 10 roles antes mencionados, el desempeño de ellos va variar según cada líder.

#### **1.2.4 Calidad de Servicio**

En la Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicio en el sector público presentada por la (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019) se sostiene que:

La calidad está entendida como la medida en que los bienes y servicios brindados por el estado satisfacen las necesidades y expectativas a las personas. Es decir, está vinculada con el grado de educación de los bienes y servicios a los fines o propósitos que las personas esperan obtener, para lo cual las entidades públicas se organizan de manera efectiva. Logrando el resultado esperado con el uso eficiente de los recursos. (p.6)

Asimismo, en el Manual para la implementación de la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público se establece que, los conductores de los componentes del modelo para la Gestión de la Calidad de Servicio, son:

Trato profesional durante la atención, referido a las acciones que asume el servidor público y la actitud que muestra al momento de brindar o entregar un bien o servicio a través de los diferentes canales de atención y de entrega con los que cuente la entidad pública. Este conductor comprende el profesionalismo, empatía, igualdad en el trato con la persona al prestar el servicio, conocimiento, entre otros. (Secretaría de Gestión Pública, 2019, pág. 24)

El trato de personal durante la atención, juegan un papel importante en la percepción que tiene los usuarios acerca de la calidad del servicio ofrecido en las instituciones públicas, lo primero que valoran es la actitud del servidor que les atiende, luego durante la atención van surgiendo impresiones referidos a los conocimientos que manifiesta el personal que les atiende durante la gestión.

Seguidamente se ubica el siguiente componente determinante en la calidad del servicio, este es la información que se ofrece al usuario:

Está referido a la capacidad de brindar información a las personas utilizando un lenguaje sencillo, preciso, claro y oportuno, así como a la actitud de permitir una comunicación fluida y transparente sobre los requisitos, el estado y progreso de un trámite o durante la prestación del bien o servicio de manera veraz. Asimismo, está vinculado a escuchar lo que tienen que decir las personas, quienes tienen a su disposición el buzón de sugerencias, libro de reclamaciones, entre otros, a fin de que la información recibida contribuya con la mejora de los servicios que brinda la entidad. (Secretaría de Gestión Pública, 2019, pág. 25)

Como se expresa líneas previas la información es fundamental en el servicio que se ofrece a los usuarios, la misma debe ser real, para que las personas tengan la información oportuna del estado de su trámite, así como tener la certeza que van a recibir información completa, y sin errores, estos son algunos de los garantes para la buena valoración del servicio. Posteriormente se aprecia que, (Secretaría de Gestión Pública, 2019) señala el tiempo como uno de los componentes de la calidad del servicio:

El tiempo, se refiere al periodo que le toma a la persona recibir el bien o servicio provisto por la entidad pública, es decir, desde la espera del ciudadano antes de ser atendido en los diferentes canales de atención hasta el tiempo para obtener el resultado de la gestión, y la cantidad de veces que tuvo que acudir o contactarse con la entidad. Además, considera el cumplimiento de los plazos establecidos. (p-25)

Seguidamente, se aprecia que otro de los componentes importantes en la calidad del servicio ofrecido a las personas son los resultados de la gestión, estos según la (Secretaría de Gestión Pública, 2019) se refiere a:

La capacidad de la entidad de brindar el bien o servicio público de la forma correcta, desde que se tiene el primer contacto con la persona hasta la entrega final. El resultado de la gestión depende de la aplicación oportuna y eficiente de los procedimientos y normativa vigente, así como la facilidad con la que las personas pueden conseguir los requisitos previstos, seguir los pasos indicados y asumir un costo razonable por el servicio brindado. (p-25)

Tal como lo señala la (Secretaría de Gestión Pública, 2019), el resultado de la gestión depende de la aplicación oportuna y eficiente de los procedimientos, este componente va de la mano con el tiempo, y dependiendo en gran parte de ello los usuarios pueden tener un alto o bajo grado de satisfacción. A modo general la (Secretaría de Gestión Pública, 2019) sostiene que otro de los conductores es la accesibilidad concerniente a “la facilidad para acceder a los bienes o servicios públicos que necesita la persona. Estos pueden ser brindados a través de los diferentes canales de atención con los que cuente la entidad pública”. Para este conductor se consideran aspectos como la seguridad integral donde se brinde el servicio público, que la entidad cuente con una infraestructura adecuada para cada canal de atención, así como contar horarios de atención que permitan a la persona realizar sus trámites (p-26). Por último, se hace mención a la confianza, este se refiere a la familiaridad y legitimidad que la entidad pública genera en las personas. “Este conductor puede verse afectado de suscitarse algún aspecto o incidente dado sin justificación alguna o que altere el resultado de la gestión o servicio

demandado”(Secretaría de Gestión Pública, 2019, pág. 26). Esto se puede apreciar en la (figura 1)

Conductores	Necesidades o expectativas
Trato profesional durante la atención	Actitud de servicio en el personal
	Contar con el personal preparado y formado para dar un buen servicio
Información	Información en tiempo real del estado del trámite
	Recibir información completa y sin errores
Tiempo	Menor tiempo de atención
	Menor tiempo de espera para ser atendido
Resultado de la gestión / entrega	Menor costo por el servicio
	Sencillez en los documentos y formularios
Accesibilidad	Mayores canales de atención
Confianza	Transparencia en la gestión del trámite

Figura 1: Ejemplo de agrupamiento de las necesidades y expectativas de acuerdo a los conductores

Fuente: Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicio en el sector público (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019)

### 1.3 Definición de Términos Básicos

**Adaptabilidad:** Se refiere a la capacidad de anticipar y transformar una estructura, un dispositivo o una organización para que pueda sobrevivir a las catástrofes (Organización Internacional para las Migraciones, 2014, pág. 18)

**Autoconducción:** Correspondiente a habilidades de manejo y expresión adecuada de emociones, impulsos y conductas, automotivación y automonitoreo de logros personales (Romagnoli, Mena, & Valdés, 2007, pág. 4)

**Confianza:** es un nivel determinado de la probabilidad subjetiva con la que un agente evalúa lo que otro agente o grupo de agentes realizará en una acción

concreta, anteriormente a que pueda vigilar dicha acción, y en un contexto en el que afecte su propia acción. (Freund, 2014, pág. 10)

**Emprendedor:** Es una persona capaz de concentrar su mente en ciertos aspectos del medio que le rodea e ignorar otros, esto le permite aplicar su tiempo y esfuerzo en la búsqueda y materialización de oportunidades. (Alcaráz, 2011, pág. 4)

**Habilidades interpersonales:** Se refiere a las habilidades sociales como la capacidad para establecer y mantener relaciones sanas y gratificantes, prevención y manejo de conflictos, comunicación, negociación, participación activa en grupos, entre otras. (Romagnoli, Mena, & Valdés, 2007)

## **CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

La atención de la (Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2014), debe enfocarse en los estándares de calidad en el rubro de los servicios educativos. En consideración de lo antes expuesto, se ha identificado que la Alta Dirección no ha dispuesto acciones orientadas a la estandarización de procedimientos que coadyuven a los servidores civiles a dar cumplimiento de manera oportuna a las actividades que le son asignadas, observándose exceso en los plazos de atención, generando el incumplimiento de la normativa interna y externa

Bajo la concepción de lo antes expuesto, la presente investigación se planteó para determinar de qué manera, el liderazgo influye en la calidad de servicio prestada a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo. La investigación se considera importante porque se enfocó en la mejora de la productividad del colaborador, así como en las estrategias a implementar por la Alta Dirección con la finalidad de generar calidad en la atención de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local.

Partiendo de esto, se plantearon las siguientes preguntas:

- ¿De qué manera, el liderazgo influye en la calidad de servicio prestada a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo 2020?
- ¿Cómo el liderazgo influye en el trato profesional durante la atención a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo 2020?
- ¿De qué manera, el liderazgo influye en la información entregada a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo 2020?
- ¿Cómo el liderazgo influye en el tiempo de atención a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo 2020?

- ¿De qué forma, el liderazgo influye en el resultado de la gestión de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo 2020?
- ¿De qué manera, el liderazgo influye en la accesibilidad a la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo 2020?
- ¿Cómo el liderazgo influye en la confianza de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo 2020?

La investigación fue viable ya que el autor contó con acceso a la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo en materia de información, así como a sus instalaciones administrativas y operativas, lo que permitió recabar y obtener información relevante y pertinente para el cumplimiento de los objetivos.

Para dar respuesta a las interrogantes que dieron cumplimiento a los objetivos de investigación se aplicó un cuestionario en versión digital mediante la plataforma de formularios de Google, las respuestas obtenidas fueron procesadas a través de bases de datos creadas en el software estadístico SPSS v25. El procesamiento de la información permitió concluir en base a los objetivos desarrollados, para así realizar las recomendaciones que permitirán la mejora del liderazgo, y a su vez la calidad de atención de los usuarios de Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo.

A continuación, se presenta la operacionalización de las variables, donde se pueden apreciar las variables, su definición conceptual, teórica, y sus dimensiones e indicadores:

### 3.1 Operacionalización de variables

Variable Independiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Sub Dimensiones	Indicadores	Medida
<b>Liderazgo</b>	El liderazgo es el proceso de ejercer influencia sobre una persona o un grupo de personas que se esfuerzan por lograr sus objetivos en determinada situación. (Chiavenato, 2006)	Los líderes agrupan en un conjunto de actitudes que se denominan roles del liderazgo, estos representan las actividades que los gerentes o sus seguidores desempeñan. Las categorías de los roles gerenciales del liderazgo son interpersonales, informativos y de decisión. (Lussier & Achua, 2011)	Roles Interpersonales	Representante	Nivel de fomento del trabajo en equipo, por parte de los líderes en la UGEL	Escala de Likert (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
				Líder	Nivel de coordinación de los líderes sobre las acciones de manera oportuna para un mejor desempeño de la UGEL	
					Grado de involucramiento del jefe para cumplir con las actividades trazadas	
			Enlace	Grado del impacto del enlace de la UGEL con el Ministerio de Educación, en el mejoramiento de la gestión		
			Roles Informativos	Monitor	Grado del equilibrio de respeto entre los integrantes de las diversas áreas de la UGEL Grado de monitoreo de la organización de la UGEL	
				Difusor	Nivel de percepción sobre el contenido novedoso compartido con los trabajadores en reuniones de la UGEL	
					Nivel de percepción sobre la capacidad de convocatoria ante sus servidores	
			Portavoz	Nivel de percepción sobre la atención de las necesidades laborales de sus servidores		
			Roles de decisión	Emprendedor	Nivel de percepción de la toma de acciones inmediatas para lograr mejoras institucionales y atender las necesidades de las diferentes instituciones educativas.	
				Gestor de problemas	Nivel de percepción sobre la capacidad de organizar los ambientes y recursos educativos para la utilización de los trabajadores.	
					Grado de apoyo a los trabajadores cuando presentan dificultades en su labor.	
				Nivel de eficiencia de las medidas tomadas por los líderes para gestionar los problemas		

Variables Dependiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Sub Dimensiones	Indicadores	Medida
<b>Calidad De Servicio</b>	La calidad esta entendida como la medida en que los bienes y servicios brindados por el estado satisfacen las necesidades y expectativas a las personas. Es decir, está vinculada con el grado de adecuación de los bienes y servicios a los fines o propósitos que las personas esperan obtener, para lo cual las entidades públicas se organizan de manera efectiva. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019)	La calidad del servicio se entiende como la valoración que hace la persona sobre el grado de satisfacción del servicio que recibe de la entidad pública	Trato profesional durante la atención	Actitud de servicio en el personal	Nivel de percepción del trato de los trabajadores de la UGEL durante sus trámites	Escala de Likert (1) Muy insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Indiferente (4) Satisfecho (5) Muy satisfecho
				Contar con el personal preparado y formado para dar un buen servicio	Grado del desempeño de los trabajadores de la UGEL	
			Información	Información en tiempo real del estado del trámite	Nivel de satisfacción sobre la información en tiempo real del estado del trámite que suministra la UGEL	
				Recibir información completa y sin errores	Nivel de satisfacción sobre la información emitida por la UGEL al momento del trámite	
			Tiempo	Tiempo de espera para ser atendido	Nivel de satisfacción respecto al tiempo de espera para ser atendido en la UGEL	
			Resultado de la gestión	Sencillez en los documentos y formularios	Nivel de percepción sobre la sencillez en los documentos y formularios de la UGEL	
			Accesibilidad	Canales de atención	Nivel de satisfacción sobre los Canales de atención de la UGEL	
			Confianza	Transparencia en la gestión del trámite	Nivel de satisfacción sobre la transparencia en la gestión del trámite	

Elaboración: propia

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1 Diseño Metodológico**

La investigación fue de tipo no experimental, transversal, de diseño correlacional. Se le consideró no experimental debido a que no existió manipulación de las variables. Asimismo, lo que se efectúa en este tipo de investigación es “observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural” (Hernandez, 2014, pág. 152)

Por otra parte, se considera transversal porque no se trabaja a lo largo del tiempo con una muestra, sino que se aplican los instrumentos en un solo momento; teniendo como finalidad entender la interacción de dos variables en un determinado contexto. (Hernandez, 2014, pág. 154). El diseño correlacional se debe a que la finalidad del estudio es analizar el vínculo entre las dos variables de estudio.

### **3.2 Diseño Muestral**

Los elementos de análisis para el diseño muestral fueron focalizados en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo departamento de Ucayali.

#### **3.2.1 Población**

La primera población estuvo constituida por 59 trabajadores que laboran en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo departamento de Ucayali.

La segunda población fue de usuarios de la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali.

### 3.2.2 Muestra

La muestra nos ayudó a realizar determinadas inferencias sobre la percepción de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo departamento de Ucayali.

Para determinar la primera población se utilizó la siguiente fórmula:

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

Dónde:

n = Muestra

N = 59 trabajadores que laboran en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo departamento de Ucayali.

p = 0,03 probabilidad de que los líderes fomenten el trabajo en equipo

q = 0,97 probabilidad de que los líderes no fomenten el trabajo en equipo

α = 0,05 Nivel de significación al 95% de confianza

Z = 1,96 Valor de la Normal al 95% de confianza

E = 0,05 Error

Sustituyendo los datos en la ecuación tenemos:

$$n = \frac{1,96^2(0,03)(0,97)(59)}{(0,05^2)(59 - 1) + (1,96^2)(0,03)(0,97)}$$

n = 26 trabajadores que laboran en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo departamento de Ucayali.

Para determinar la segunda población, de usuarios en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali, se aplicó la siguiente fórmula por desconocer la población:

$$n = \frac{(Z^2)(p)(q)}{(E^2)}$$

Dónde:

p =0,05 Probabilidad de que los usuarios, se encuentren muy satisfechos con la información en tiempo real del estado del trámite que suministra la

q=0,95 Probabilidad de que los usuarios, no se encuentren muy satisfechos con la información en tiempo real del estado del trámite que suministra la

α=0,05 Nivel de significación al 95% de confianza

Z=1,96 Valor de la Normal al 95% de confianza

E=0,0485 Error

Sustituyendo los datos en la ecuación tenemos:

$$n = \frac{1,96^2(0,05)(0,95)}{(0,485^2)}$$

n = 78 usuarios de la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali.

### **3.3 Técnicas de Recolección de datos**

Se utilizó como instrumento el cuestionario, recurriendo como informantes a los servidores, y usuarios de la entidad.

El primer cuestionario se aplicó a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, para obtener los datos de la variable: liderazgo, considerándose su percepción respecto a la gestión del liderazgo ejercida por la Alta Dirección. El instrumento estuvo conformado por 13 preguntas cerradas, evaluadas a través de la escala de Likert de la siguiente manera: 1 = Totalmente en

desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Indiferente, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo.

El segundo cuestionario se aplicó a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, para obtener los datos de la variable: Calidad de servicio. El instrumento estuvo conformado por 8 preguntas cerradas, evaluadas a través de la escala de Likert de la siguiente manera: 1 = Muy insatisfecho, 2 = Insatisfecho, 3 = Indiferente, 4 = Satisfecho, 5 = Muy satisfecho.

Los instrumentos cuentan con la validación de tres expertos, quienes constataron los criterios establecidos para la aplicación de los instrumentos, entre ellos: la claridad, redacción, pertinencia, entre otros.

Para establecer la confiabilidad de los instrumentos, se utilizó el índice de confiabilidad Alfa de Cronbach, el mismo que, según (Oviedo & Campo, 2005):

“El valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0,70; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja”.

Partiendo de esto, se puede observar en el cuadro 1 y 2, que el índice de confiabilidad del instrumento aplicado a los trabajadores, arrojó un valor de 0,946, indicando que, el cuestionario es altamente confiable, y puede ser aplicado en otras investigaciones.

**Cuadro 1 - Resumen de procesamiento de casos cuestionario aplicado a los trabajadores**

		N	%
Casos	Válido	26	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	26	100,0

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

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali

Elaboración: Propia

**Cuadro 2 - Estadísticas de fiabilidad  
cuestionario aplicado a los trabajadores**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,946	13

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
Elaboración: Propia

En cuanto al segundo instrumento aplicado a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el cuadro 3 y 4, se puede observar que, el índice de confiabilidad del instrumento arrojó un valor de 0,948, indicando que, el instrumento es altamente confiable.

**Cuadro 3 - Resumen de procesamiento de casos  
Cuestionario aplicado a los usuarios**

	N	%
Casos Válido	78	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	78	100,0

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

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
Elaboración: Propia

**Cuadro 4 - Estadísticas de fiabilidad  
Cuestionario aplicado a los usuarios**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,948	8

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
Elaboración: Propia

### **3.4 Técnicas de Gestión y Estadísticas para el Procesamiento de la Información**

Las técnicas estadísticas que este estudio utilizó para procesar la información recolectada, fue el análisis descriptivo a través del Software SPSS 25. El procesamiento de la información se realizó a través de los siguientes pasos:

Primero. – Se aplicaron los cuestionarios elaborados, y previamente validados.

Segundo. - Tabulación de las respuestas obtenidos.

Tercero. – Se presentaron mediante gráficos, y tablas estadísticas los resultados, en relación a las respuestas vinculadas a las interrogantes del cuestionario.

Cuarto. - Se analizaron los resultados de la relación entre las variables.

Quinto. - Se concluyeron en base a los resultados, dando respuesta a los objetivos establecidos.

### **3.5 Aspectos Éticos**

Entre los aspectos éticos de la investigación se puede mencionar, que:

- Los autores de las citas textuales contenidas en el marco teórico del presente estudio, se encuentran debidamente señalados según las Normas APA.
- Estricta privacidad, anonimato y confidencialidad en el manejo de la información proveída por los colaboradores de la entidad.

## CAPITULO IV RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR

### 4.1.- Liderazgo, según los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali.

A continuación, se presentan los resultados concernientes al liderazgo, y sus dimensiones, de la entrevista realizada a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali. Las dimensiones que conforman el liderazgo son las siguientes:



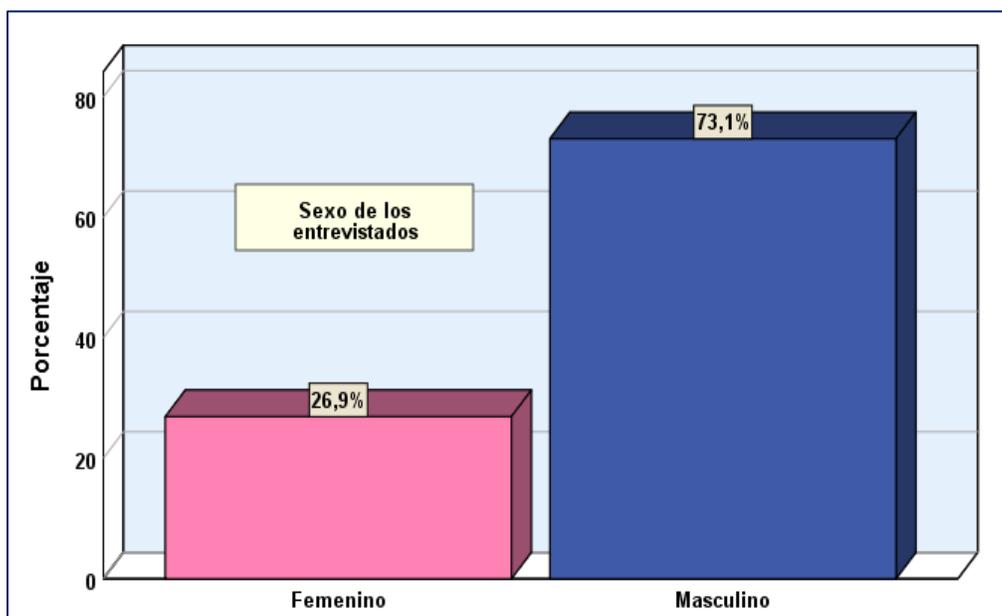
#### 4.1.1.- Edad de los trabajadores entrevistados.

A continuación, en la tabla 1 y figura 1 se presenta que, el 73,1% de los trabajadores entrevistados en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali, pertenecen al sexo femenino, mientras que, el 26,9% pertenecen al sexo masculino.

**Tabla 1 Edad de los trabajadores entrevistados**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Femenino	7	26,9	26,9
Masculino	19	73,1	100,0
Total	26	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
Elaboración: Propia



**Figura 2 Edad de los trabajadores entrevistados**

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali

Elaboración: Propia

#### **4.1.2.- Roles Interpersonales.**

Seguidamente, se presenta los resultados correspondientes a los roles interpersonales, de la entrevista realizada a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali.

##### *4.1.2.1- Fomentación del trabajo en equipo, por parte de los líderes en la Unidad de Gestión Educativa Local.*

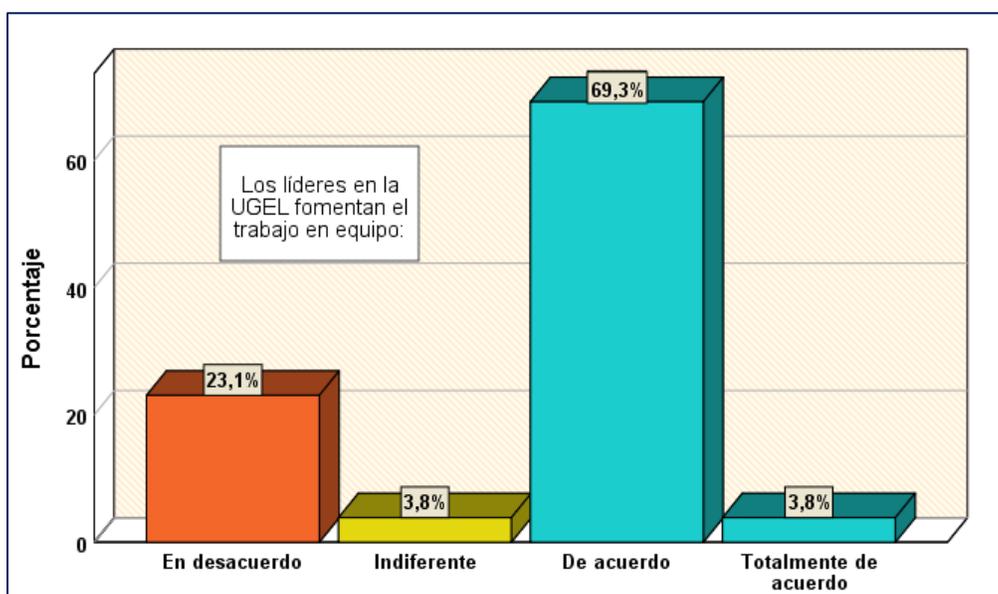
Se presenta en la tabla 2 y figura 2, que el 23,1% de los trabajadores entrevistados en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, expresaron estar en desacuerdo con los líderes en la UGEL, porque no fomentan el trabajo en equipo. El 3,8% lo manifestó de manera indiferente, mientras que, el 69,3%, y el 3,8% de los entrevistados declararon estar de acuerdo, y totalmente de acuerdo respectivamente con los líderes en la UGEL, porque fomentan el trabajo en equipo.

**Tabla 2 Fomentación del trabajo en equipo, por parte de los líderes en la Unidad de Gestión Educativa Local**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	6	23,1	23,1
Indiferente	1	3,8	26,9
De acuerdo	18	69,3	96,2
Totalmente de acuerdo	1	3,8	100,0
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali

Elaboración: Propia



**Figura 3 Fomentación del trabajo en equipo, por parte de los líderes en la Unidad de Gestión Educativa Local**

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali

Elaboración: Propia

*4.1.2.2- Acciones coordinadas por los líderes, para un mejor desempeño de la Unidad de Gestión Educativa Local.*

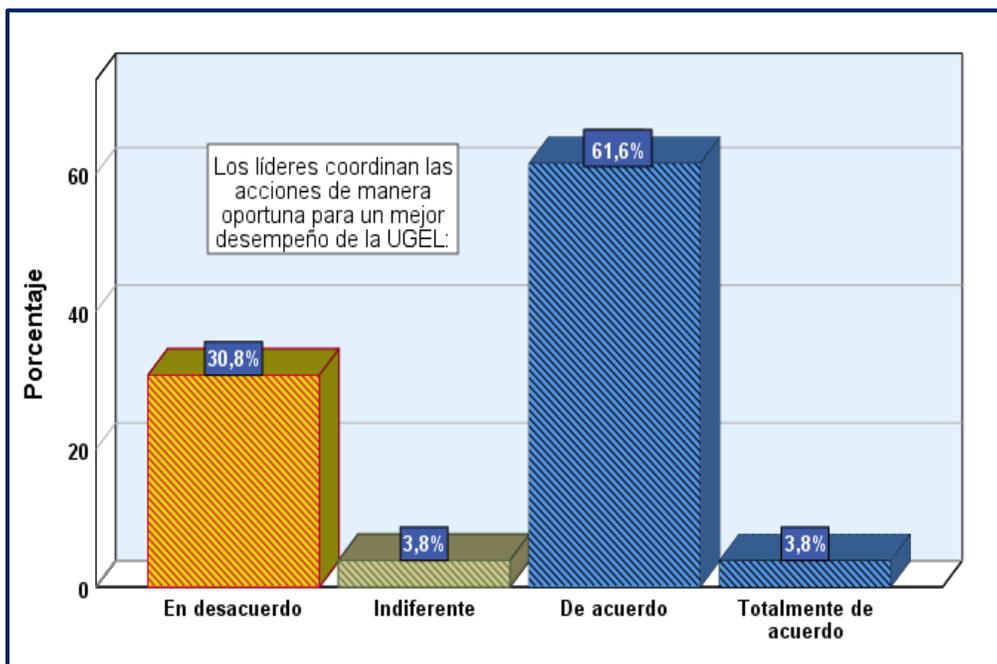
El 30,8% de los trabajadores entrevistados, manifestaron estar en desacuerdo con los líderes, porque no coordinan las acciones de manera oportuna para un mejor desempeño de la Unidad de Gestión Educativa Local. El 3,8% lo declaró de manera indiferente, sin embargo, el 61,6% y el 3,8% de los mismos notaron estar de acuerdo, y totalmente de acuerdo con los líderes, porque coordinan las acciones de manera oportuna para un mejor desempeño de la Unidad de Gestión Educativa Local. Estos resultados mencionados se aprecian a continuación en la tabla 3 y figura 3 a continuación:

***Tabla 3 Acciones coordinadas por los líderes, para un mejor desempeño de la Unidad de Gestión Educativa Local***

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	8	30,8	30,8
Indiferente	1	3,8	34,6
De acuerdo	16	61,6	96,2
Totalmente de acuerdo	1	3,8	100,0
Total	26	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali

Elaboración: Propia



**Figura 4 Acciones coordinadas por los líderes, para un mejor desempeño de la Unidad de Gestión Educativa Local**

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
 Elaboración: Propia

#### 4.1.2.3- Cumplimiento de las actividades trazadas.

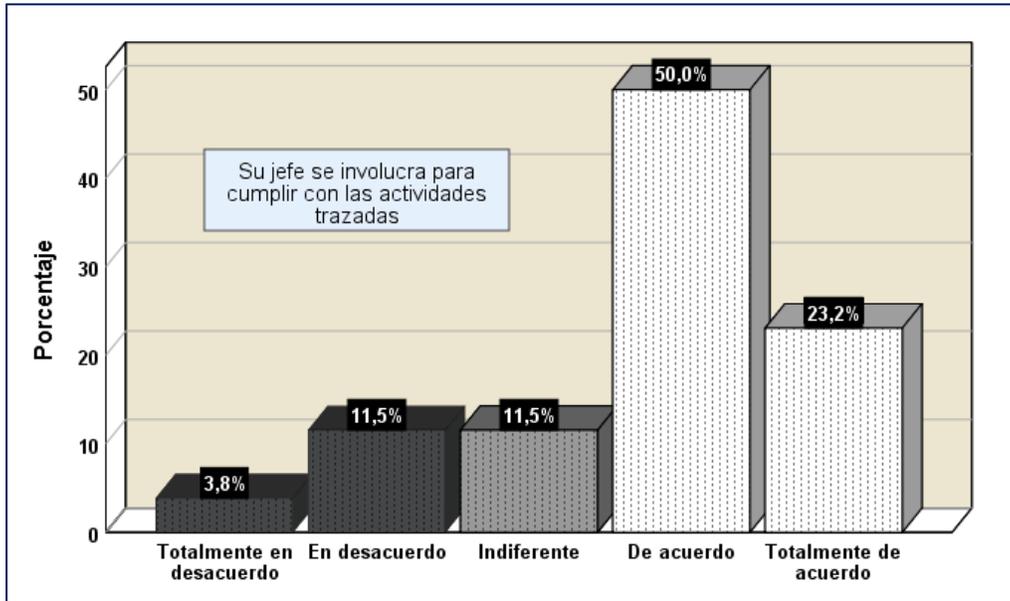
Se aprecia en la tabla 4 y figura 4 que, el 3,8% y el 11,5% de los entrevistados está totalmente en desacuerdo, y en desacuerdo con sus jefes, ya que no se involucran para cumplir con las actividades trazadas. También se observa que, el 11,5% lo manifestó de manera indiferente, en cambio, el 50% y el 23,2% de los mismos declararon estar de acuerdo, y totalmente de acuerdo respectivamente, con sus jefes porque se involucran para cumplir con las actividades trazadas.

**Tabla 4 Cumplimiento de las actividades trazadas**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3,8	3,8
En desacuerdo	3	11,5	15,4
Indiferente	3	11,5	26,8
De acuerdo	13	50,0	76,8
Totalmente de acuerdo	6	23,2	100,0
Total	26	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali

Elaboración: Propia



**Figura 5 Cumplimiento de las actividades trazadas.**

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali

Elaboración: Propia

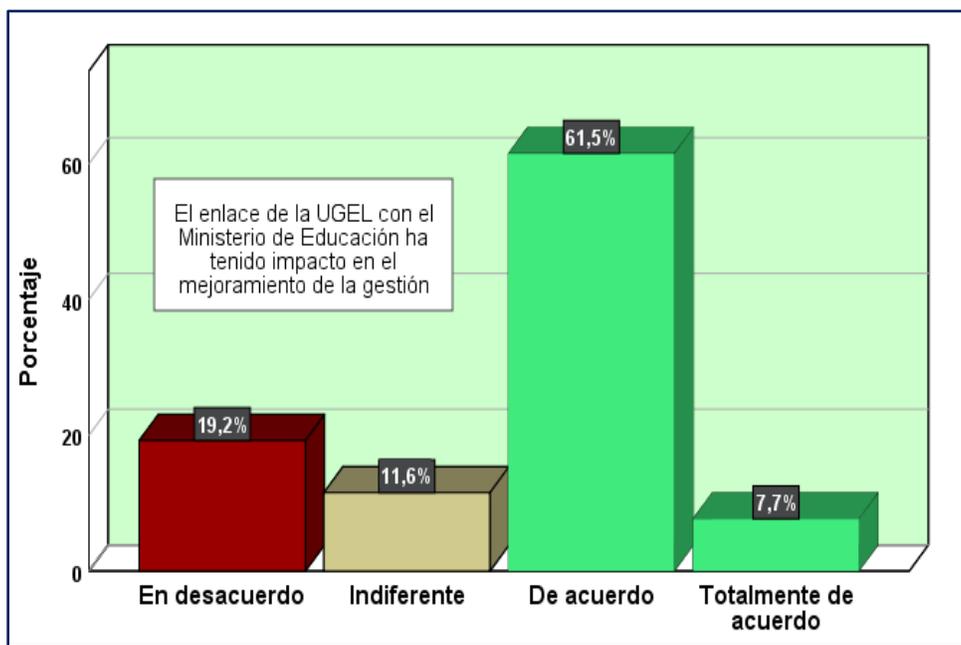
*4.1.2.4- Enlace de la Unidad de Gestión Educativa Local, con el Ministerio de Educación, y su impacto en el mejoramiento de la gestión.*

El 19,2% de los trabajadores entrevistados declararon estar en desacuerdo con el enlace de la UGEL con el Ministerio de Educación, porque no ha tenido impacto en el mejoramiento de la gestión, sin embargo, el 61,5% y el 7,7% de los entrevistados notaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo, con el enlace por el impacto que ha tenido en el mejoramiento de la gestión. Por otro lado, el 11,6% de los trabajadores manifestó estar indiferente al enlace. Los resultados mencionados se aprecian en la tabla 5 y figura 5 a continuación:

***Tabla 5 Enlace de la Unidad de Gestión Educativa Local, con el Ministerio de Educación, y su impacto en el mejoramiento de la gestión***

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	5	19,2	19,2
Indiferente	3	11,6	30,8
De acuerdo	16	61,5	92,3
Totalmente de acuerdo	2	7,7	100,0
Total	26	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
Elaboración: Propia



**Figura 6 Enlace de la Unidad de Gestión Educativa Local, con el Ministerio de Educación, y su impacto en el mejoramiento de la gestión**

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
Elaboración: Propia

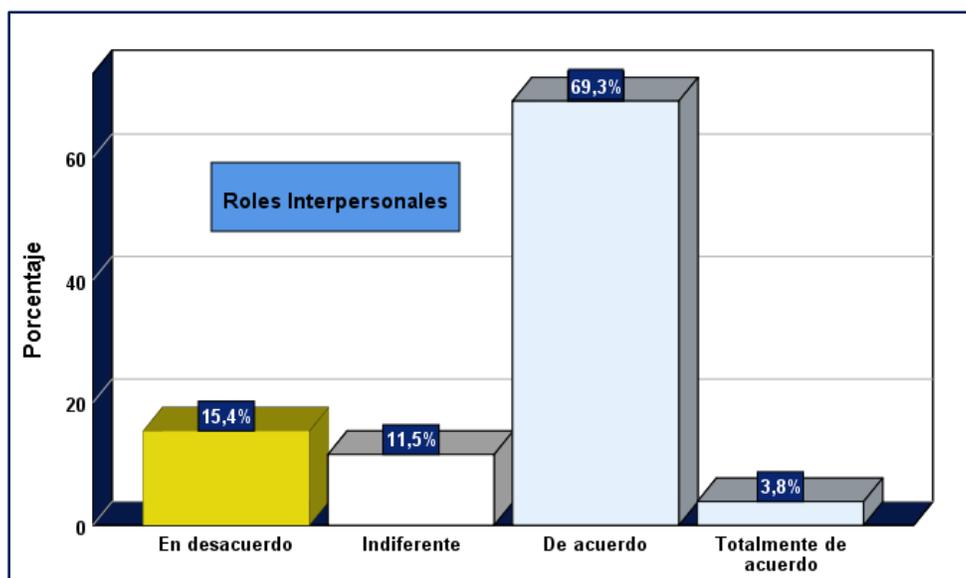
#### 4.1.2.5- Resumen descriptivo de los roles interpersonales.

En el presente resumen descriptivo se aprecia que, el 15,4% de los entrevistados expresaron estar en desacuerdo, en como los roles interpersonales se vienen cumpliendo, en la Unidad de Gestión Educativa Local. El 11,5% expresó estar indiferente, mientras que, el 69,3%, y el 3,8% expresó estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con el cumplimiento de los roles interpersonales en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo en el departamento de Ucayali. A continuación, se aprecian los resultados en la tabla 6 y figura 6:

**Tabla 6 Resumen descriptivo de los roles interpersonales**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	4	15,4	15,4
Indiferente	3	11,5	26,9
De acuerdo	18	69,3	96,2
Totalmente de acuerdo	1	3,8	100,0
Total	26	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
Elaboración: Propia



**Figura 7 Resumen descriptivo de los roles interpersonales**

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
Elaboración: Propia

#### **4.1.3.- Roles Informativos.**

Consecutivamente, se presenta los resultados referentes a los roles informativos, de la entrevista realizada a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali.

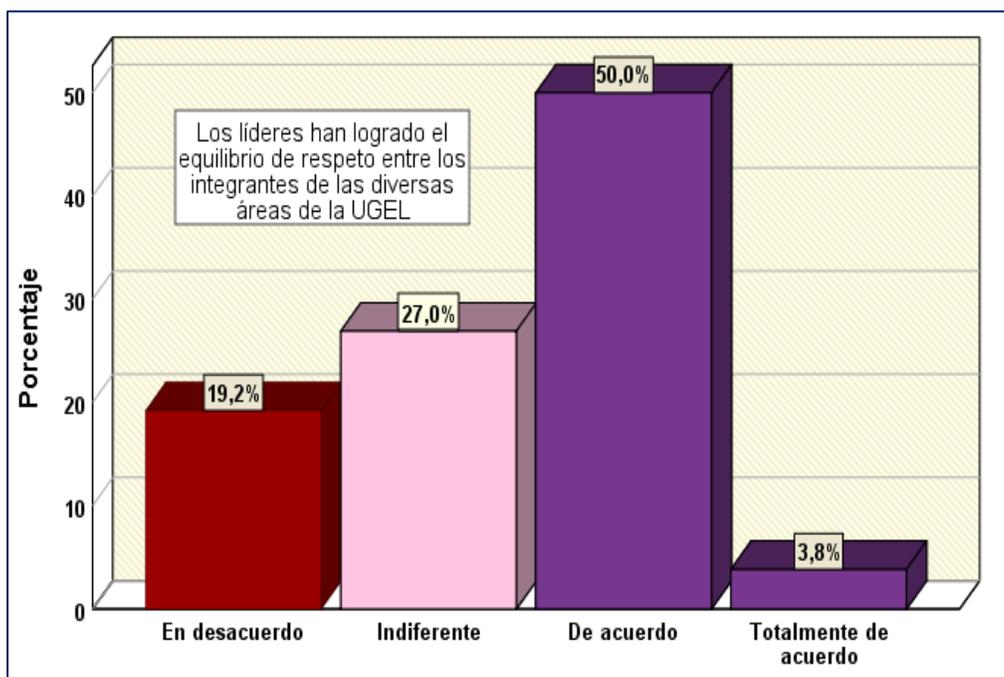
*4.1.3.1- Equilibrio de respeto entre los integrantes de las diversas áreas de la Unidad de Gestión Educativa Local, logrado por los líderes.*

El 19,2% de los entrevistados manifestaron estar en desacuerdo con los líderes porque, no han logrado el equilibrio de respeto entre los integrantes de las diversas áreas de la UGEL. El 27% expresó estar indiferente, mientras que, el 50% y el 3,8% expresaron estar de acuerdo, y totalmente de acuerdo con el equilibrio de respeto entre los integrantes de las diversas áreas de la UGEL, logrados por los líderes. Los resultados mencionados se observan en la tabla 7 y figura 7.

***Tabla 7 Equilibrio de respeto entre los integrantes de las diversas áreas de la Unidad de Gestión Educativa Local, logrado por los líderes***

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	5	19,2	19,2
Indiferente	7	27,0	46,2
De acuerdo	13	50,0	96,2
Totalmente de acuerdo	1	3,8	100,0
Total	26	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
Elaboración: Propia



**Figura 8 Equilibrio de respeto entre los integrantes de las diversas áreas de la Unidad de Gestión Educativa Local, logrado por los líderes**

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
Elaboración: Propia

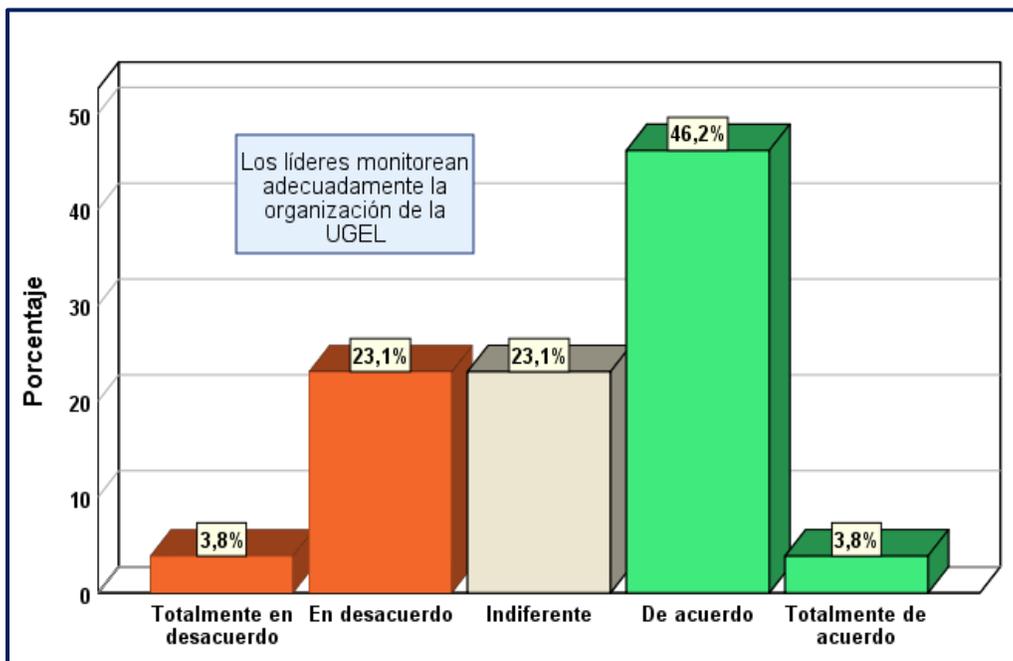
#### *4.1.3.2- Monitorización adecuada de la organización de la Unidad de Gestión Educativa Local, por parte de los líderes.*

Se observa en la tabla 8 y figura 8 que, el 3,8% y 23,1% de los trabajadores entrevistados manifestaron estar totalmente en desacuerdo, y en desacuerdo con los líderes porque, no monitorean adecuadamente la organización de la Unidad de Gestión Educativa Local. El 23,1% declaró estar indiferente, sin embargo, el 46,2% y el 3,8% declaró estar de acuerdo, y totalmente de acuerdo, con los líderes ya que, monitorean adecuadamente la organización de la Unidad de Gestión Educativa Local.

**Tabla 8 Monitorización adecuada de la organización de la Unidad de Gestión Educativa Local, por parte de los líderes**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3,8	3,8
En desacuerdo	6	23,1	26,9
Indiferente	6	23,1	50,0
De acuerdo	12	46,2	96,2
Totalmente de acuerdo	1	3,8	100,0
Total	26	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
 Elaboración: Propia



**Figura 9 Monitorización adecuada de la organización de la Unidad de Gestión Educativa Local, por parte de los líderes**

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
 Elaboración: Propia

*4.1.3.3- Contenidos novedosos compartidos a los trabajadores, en reuniones de la Unidad de Gestión Educativa Local.*

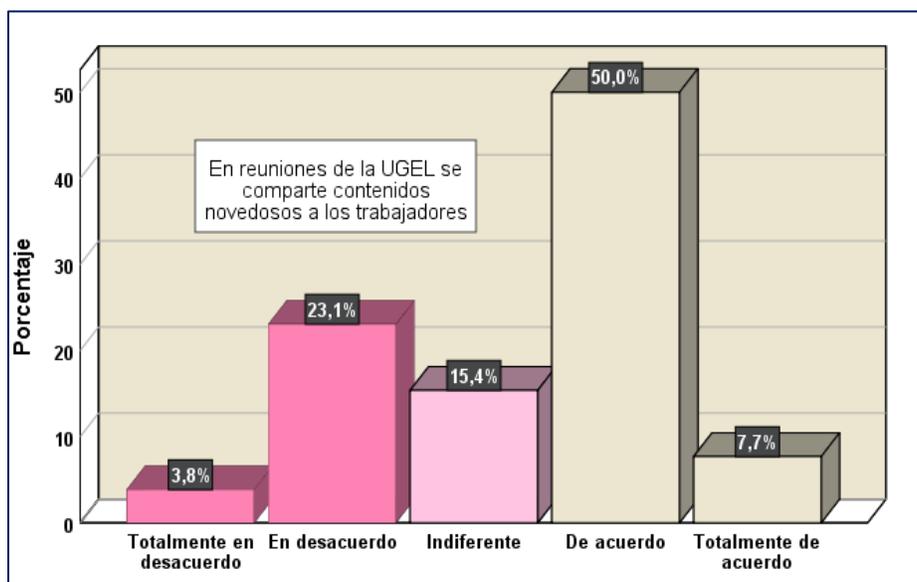
Se observa en la tabla 9 y figura 9 que, el 3,8% y el 23,1% de los entrevistados notaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, porque en reuniones de la UGEL no se comparte contenido novedoso a los trabajadores. Se aprecia también que, para el 15,4% es indiferente, por el contrario, el 50% y el 7,7% de los mismos declararon estar de acuerdo, y totalmente de acuerdo porque, en las reuniones de la UGEL se comparte contenido novedoso a los trabajadores.

**Tabla 9 Contenidos novedosos compartidos a los trabajadores, en reuniones de la Unidad de Gestión Educativa Local**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3,8	3,8
En desacuerdo	6	23,1	26,9
Indiferente	4	15,4	42,3
De acuerdo	13	50,0	92,3
Totalmente de acuerdo	2	7,7	100,0
Total	26	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali

Elaboración: Propia



**Figura 10 Contenidos novedosos compartidos a los trabajadores, en reuniones de la Unidad de Gestión Educativa Local**

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
Elaboración: Propia

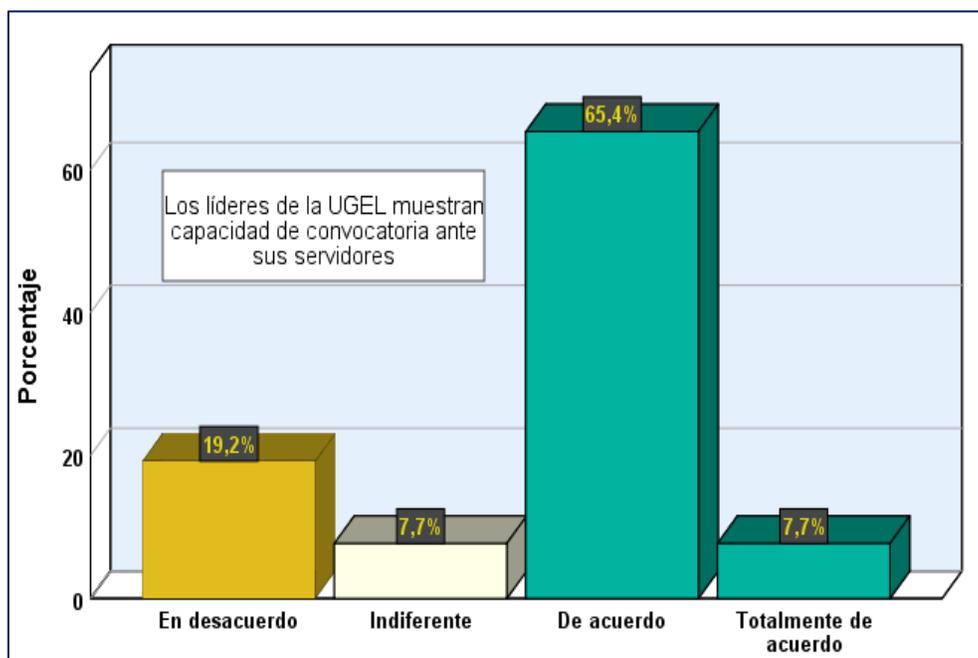
#### 4.1.3.4- Capacidad de convocatoria mostrados a los servidores, por parte de los líderes de la Unidad de Gestión Educativa Local.

El 19,2% de los entrevistados expresaron estar en desacuerdo con los líderes de la Unidad de Gestión Educativa Local, porque no muestran capacidad de convocatoria ante sus servidores. El 7,7% lo expresó de manera indiferente, mientras que, el 65,4% y el 7,7% declaró estar de acuerdo, y totalmente de acuerdo, con los líderes porque muestran capacidad de convocatoria ante sus servidores.

**Tabla 10 Capacidad de convocatoria mostrados a los servidores, por parte de los líderes de la Unidad de Gestión Educativa Local**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	5	19,2	19,2
Indiferente	2	7,7	26,9
De acuerdo	17	65,4	92,3
Totalmente de acuerdo	2	7,7	100,0
Total	26	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
Elaboración: Propia



**Figura 11 Capacidad de convocatoria mostrados a los servidores, por parte de los líderes de la Unidad de Gestión Educativa Local**

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
Elaboración: Propia

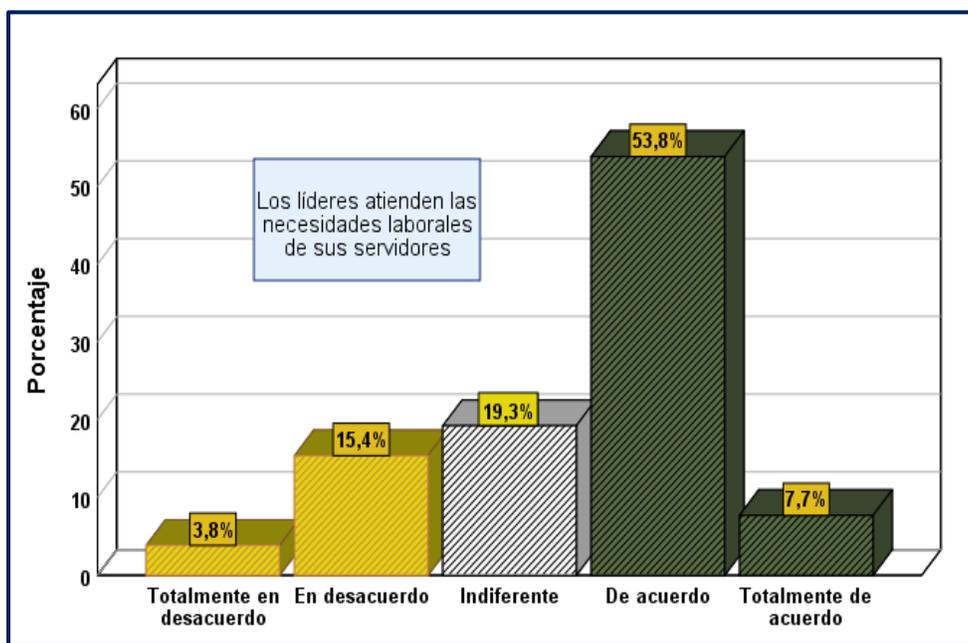
#### 4.1.3.5- Necesidades laborales de los servidores, atendidas por los líderes.

Se presenta en la tabla 11 y figura 11 lo manifestado por los trabajadores, notándose que, el 3,8% y el 15,4% de los mismos, declararon estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo respectivamente con los líderes, porque no atienden las necesidades laborales de sus servidores. Por otro lado, el 53,8% y el 7,7% manifestó estar de acuerdo, y totalmente de acuerdo respectivamente con los líderes, porque atienden las necesidades laborales de sus servidores. En adición a estos resultados se presenta que, el 19,3% de los mismos manifestaron estar indiferentes.

**Tabla 11 Necesidades laborales de los servidores, atendidas por lo líderes**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3,8	3,8
En desacuerdo	4	15,4	19,2
Indiferente	5	19,3	38,5
De acuerdo	14	53,8	92,3
Totalmente de acuerdo	2	7,7	100,0
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
 Elaboración: Propia



**Figura 12 Necesidades laborales de los servidores, atendidas por lo líderes**

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
 Elaboración: Propia

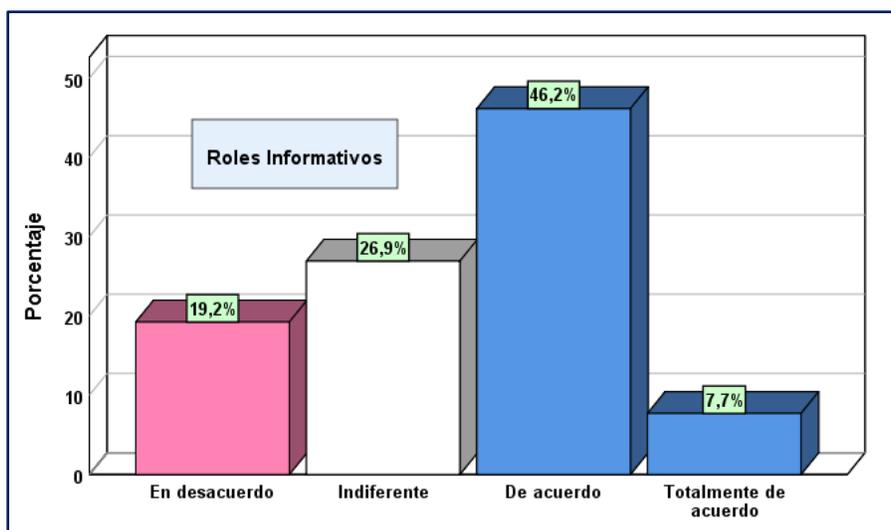
#### 4.1.3.6- Resumen descriptivo de los roles informativos.

Se observa que, el 19,2% de los entrevistados notaron estar en desacuerdo, en como los roles informativos se vienen cumpliendo, en la Unidad de Gestión Educativa Local. El 26,9% expresó estar indiferente, sin embargo, el 46,2%, y el 7,7% expresó estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con el cumplimiento de los roles informativos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo en el departamento de Ucayali. Los resultados mencionados se observan a continuación en la tabla 12 y figura 12:

**Tabla 12 Resumen descriptivo de los roles informativos.**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	5	19,2	19,2
Indiferente	7	26,9	46,2
De acuerdo	12	46,2	92,3
Totalmente de acuerdo	2	7,7	100,0
Total	26	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
Elaboración: Propia



**Figura 13 Resumen descriptivo de los roles informativos.**

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
Elaboración: Propia

#### 4.1.4.- Roles de decisión.

Seguidamente, se presenta los resultados referentes a los roles de decisión, de la entrevista realizada a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali.

##### *4.1.4.1- Acciones inmediatas para lograr mejoras institucionales y atender las necesidades de las diferentes instituciones educativas, tomadas por los líderes.*

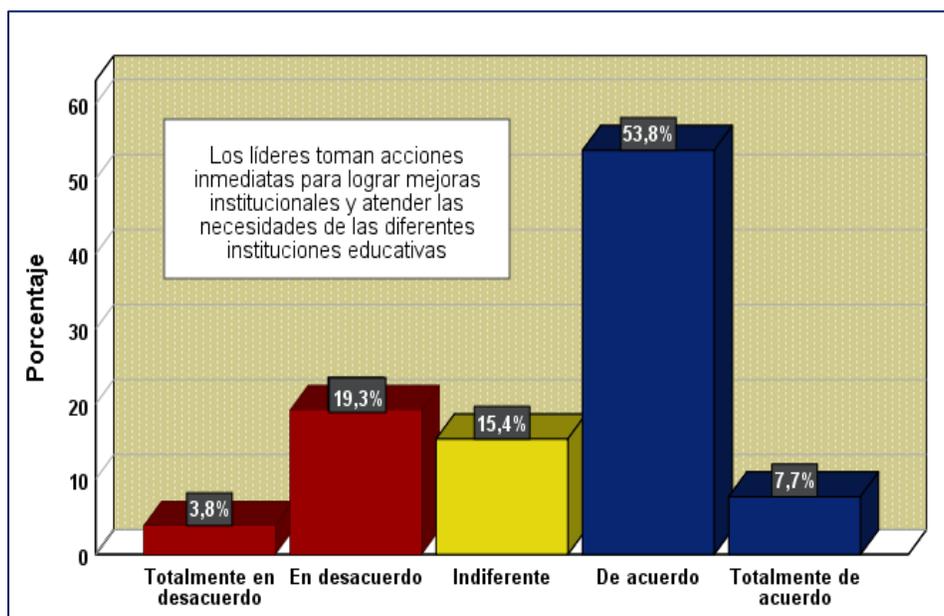
El 3,8%, y el 19,3% de los entrevistados, declararon estar totalmente en desacuerdo, y en desacuerdo con los líderes, porque no toman acciones inmediatas para lograr mejoras institucionales y atender las necesidades de las diferentes instituciones educativas. Integrando a estos resultados se observa también que, el 15,4% lo declaró de manera indiferente, por el contrario, el 53,8% y el 7,7% expresaron estar de acuerdo, y totalmente de acuerdo con los líderes porque, toman acciones inmediatas para lograr mejoras institucionales y atender las necesidades de las diferentes instituciones educativas.

***Tabla 13 Acciones inmediatas para lograr mejoras institucionales y atender las necesidades de las diferentes instituciones educativas, tomadas por los líderes***

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3,8	3,8
En desacuerdo	5	19,3	23,1
Indiferente	4	15,4	38,5
De acuerdo	14	53,8	92,3
Totalmente de acuerdo	2	7,7	100,0
Total	26	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali

Elaboración: Propia



**Figura 14 Acciones inmediatas para lograr mejoras institucionales y atender las necesidades de las diferentes instituciones educativas, tomadas por los líderes**

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
Elaboración: Propia

#### 4.1.4.2- Capacidad de organizar los ambientes y recursos educativos para la utilización de los trabajadores, mostradas por los líderes.

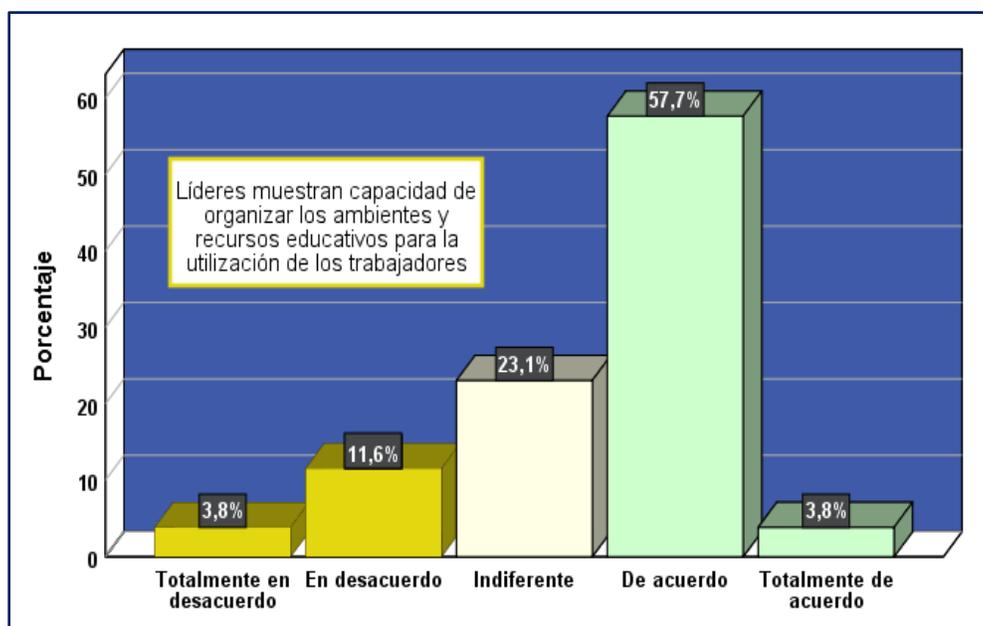
Se observa a continuación en la tabla 14 y figura 14 que, el 3,8% y el 11,6% de los trabajadores entrevistados, estuvieron totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, con los líderes porque no muestran capacidad de organizar los ambientes y recursos educativos para la utilización de los trabajadores. El 23,1% declaró estar indiferente, mientras que, el 57,7% y el 3,8% señalaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con los líderes, porque muestran capacidad de organizar los ambientes y recursos educativos para la utilización de los trabajadores.

**Tabla 14 Capacidad de organizar los ambientes y recursos educativos para la utilización de los trabajadores, mostradas por los líderes**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3,8	3,8
En desacuerdo	3	11,6	15,4
Indiferente	6	23,1	38,5
De acuerdo	15	57,7	96,2
Totalmente de acuerdo	1	3,8	100,0
Total	26	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali

Elaboración: Propia



**Figura 15 Capacidad de organizar los ambientes y recursos educativos para la utilización de los trabajadores, mostradas por los líderes**

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali

Elaboración: Propia

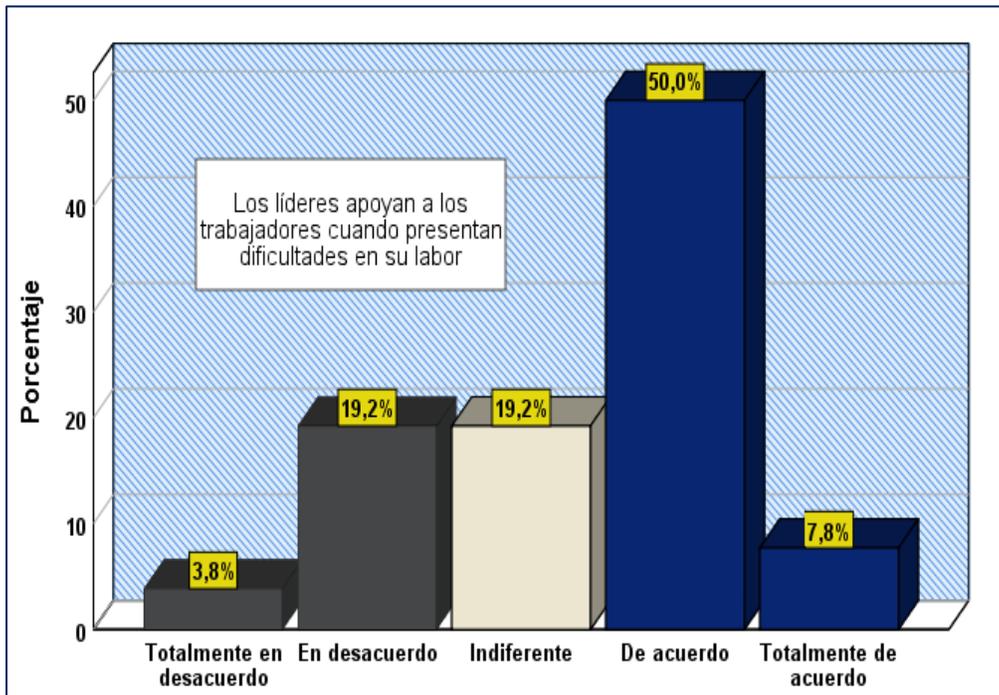
4.1.4.3- *Apoyo a los trabajadores por parte de los líderes, cuando presentan dificultad en su labor.*

En la tabla 15 y figura 15 se observa que, el 3,8% y 19,2% de los entrevistados manifestaron estar totalmente en desacuerdo, y en desacuerdo, con los líderes porque no apoyan a los trabajadores cuando presentan dificultades en su labor, sin embargo, el 50% y el 7,8% declaró estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con el apoyo de los líderes a los trabajadores. Solo el 19,2% de los trabajadores entrevistados expresaron estar indiferente.

**Tabla 15 Apoyo a los trabajadores por parte de los líderes, cuando presentan dificultad en su labor**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3,8	3,8
En desacuerdo	5	19,2	23,0
Indiferente	5	19,2	42,2
De acuerdo	13	50,0	92,2
Totalmente de acuerdo	2	7,8	100,0
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
Elaboración: Propia



**Figura 16 Apoyo a los trabajadores por parte de los líderes, cuando presentan dificultad en su labor**

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
 Elaboración: Propia

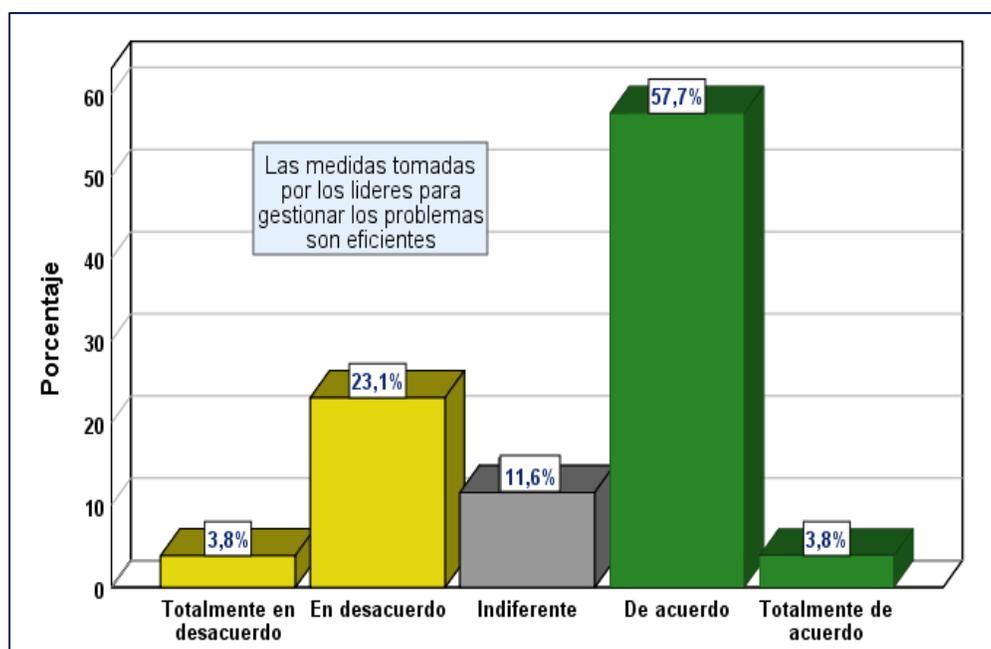
#### 4.1.4.4- Eficiencia en las medidas tomadas por los líderes para gestionar los problemas.

El 3,8% y el 23,1% de los entrevistados manifestaron, estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, con las medidas tomadas por los líderes para gestionar los problemas porque no son eficientes. El 11,6% lo evidenció de manera indiferente, en cambio, el 57,7% y el 3,8% declararon estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con las medidas eficientes tomadas por los líderes para gestionar los problemas.

**Tabla 16 Eficiencia en las medidas tomadas por los líderes para gestionar los problemas**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3,8	3,8
En desacuerdo	6	23,1	26,9
Indiferente	3	11,6	38,5
De acuerdo	15	57,7	96,2
Totalmente de acuerdo	1	3,8	100,0
Total	26	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
Elaboración: Propia



**Figura 17 Eficiencia en las medidas tomadas por los líderes para gestionar los problemas**

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
Elaboración: Propia

#### 4.1.4.5- Resumen descriptivo de los roles de decisión.

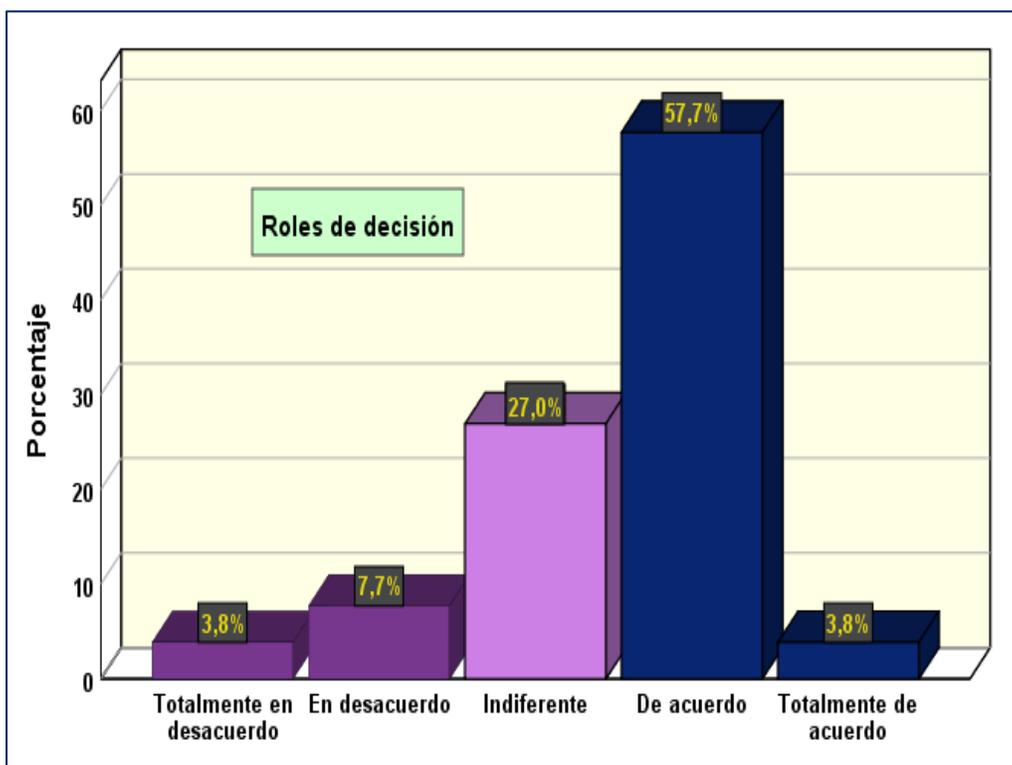
Se aprecia que, el 3,8% y el 7,7% de los entrevistados declararon estar totalmente en desacuerdo, y en desacuerdo, en como los roles de decisión se vienen cumpliendo, en la Unidad de Gestión Educativa Local. También se aprecia que, el 27% expresó estar indiferente, en cambio, el 57,7%, y el 3,8% expresaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con el cumplimiento de los roles de decisión en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo en el departamento de Ucayali. Los resultados aludidos se muestran en la tabla 17 y figura 17.

**Tabla 17 Resumen descriptivo de los roles de decisión**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3,8	3,8
En desacuerdo	2	7,7	11,5
Indiferente	7	27,0	38,5
De acuerdo	15	57,7	96,2
Totalmente de acuerdo	1	3,8	100,0
Total	26	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali

Elaboración: Propia



**Figura 18 Resumen descriptivo de los roles de decisión**

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali

Elaboración: Propia

#### **4.1.5.- Resumen general descriptivo del liderazgo en general, según los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali.**

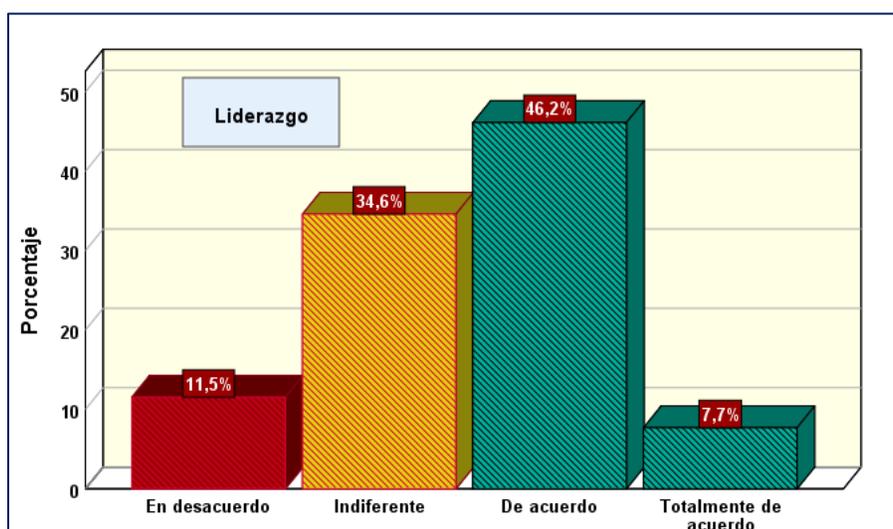
A continuación, se observa en la tabla 18 y figura 18 el resumen general del liderazgo, encontrándose que, el 11,5% de los trabajadores entrevistados está en desacuerdo con el liderazgo en la Unidad de Gestión Educativa Local. El 34,6% se encuentra indiferente, sin embargo, el 46,2% y el 7,7% está de acuerdo, y totalmente de acuerdo con el liderazgo, en la Unidad de Gestión Educativa Local.

**Tabla 18 Resumen descriptivo del liderazgo en general**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	3	11,5	11,5
Indiferente	9	34,6	46,2
De acuerdo	12	46,2	92,3
Totalmente de acuerdo	2	7,7	100,0
Total	26	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali

Elaboración: Propia



**Figura 19 Resumen descriptivo del liderazgo en general.**

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali

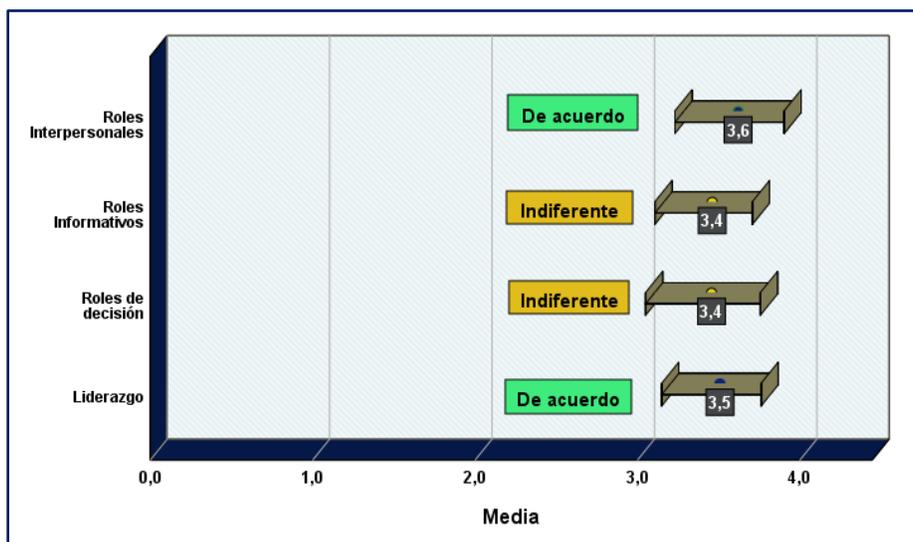
Elaboración: Propia

También se elaboró una tabla de promedios, apreciándose un valor cualitativo general de acuerdo. También se observa que los roles informativos, y los de decisión se aprecian de manera indiferente por los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local. Estos resultados mencionados se pueden visualizar en la tabla 19 y figura 19 a continuación.

**Tabla 19 Promedio del liderazgo**

Roles Interpersonales	3,6	De acuerdo
Roles Informativos	3,4	Indiferente
Roles de decisión	3,4	Indiferente
<b>Liderazgo</b>	<b>3,5</b>	<b>De acuerdo</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
 Elaboración: Propia



**Figura 20 Promedio del liderazgo**

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
 Elaboración: Propia

#### 4.2.- Calidad de servicio, según los usuarios que, utilizan la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali.

Seguidamente, se muestran los resultados correspondientes a la calidad de servicio, y sus dimensiones, de la entrevista realizada a los usuarios que, utilizan la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali. Las dimensiones que conforman la calidad de servicio son las siguientes:

##### 4.2.1.- Sexo de los usuarios entrevistados.

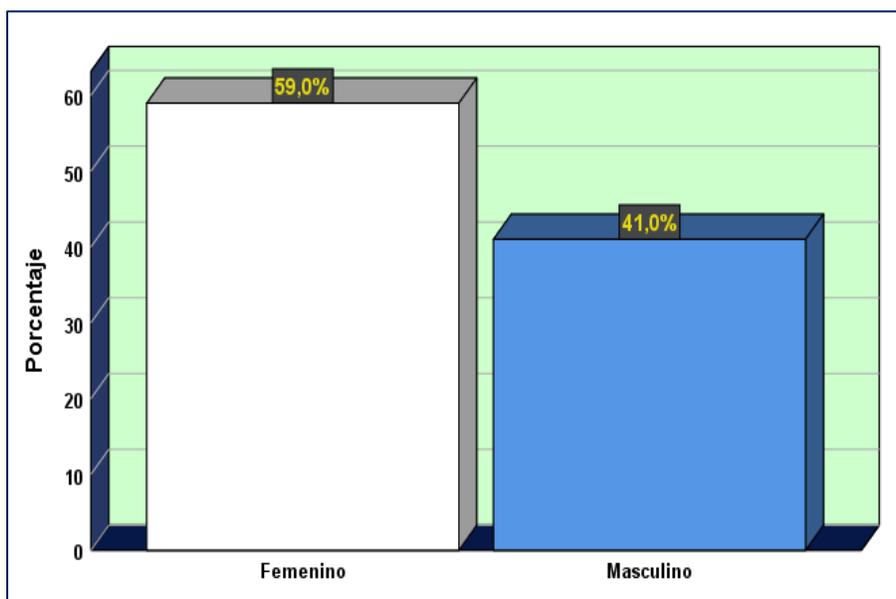


En la tabla 20 y figura 20 se aprecia que, el 59% de los usuarios entrevistados en la Unidad de Gestión Educativa Local pertenece al sexo femenino, mientras que el 41% pertenece al sexo masculino.

**Tabla 20 Sexo de los usuarios entrevistados**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Femenino	46	59,0	59,0
Masculino	32	41,0	100,0
Total	78	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 78 usuarios en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
Elaboración: Propia



**Figura 21 Sexo de los usuarios entrevistados**

Fuente: Cuestionario aplicado a 78 usuarios en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali

Elaboración: Propia

#### **4.2.2.- Trato profesional durante la atención a los usuarios, en la Unidad de Gestión Educativa Local.**

Se presenta a continuación, los resultados referentes al trato profesional durante la atención, de la entrevista realizada a los usuarios que, utilizan la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali.

##### *4.2.2.1- Trato de los trabajadores, de la Unidad de Gestión Educativa Local durante sus trámites.*

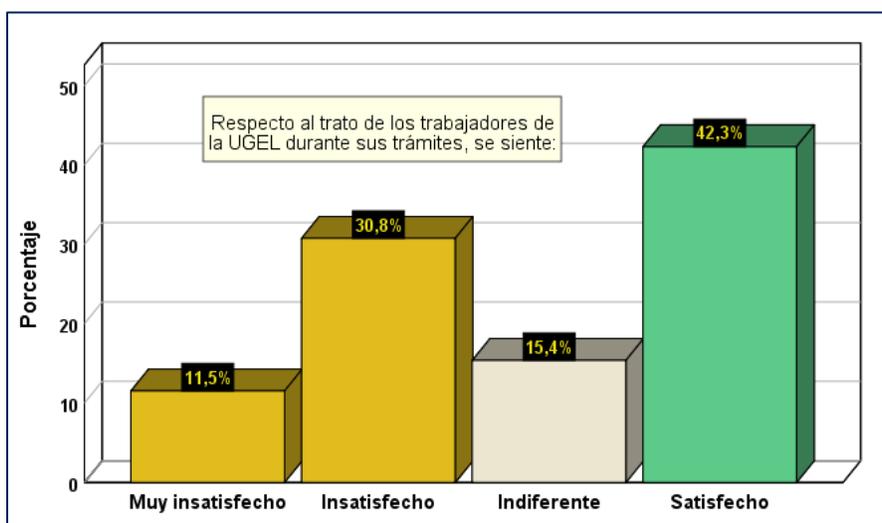
En la tabla 21 y figura 21 se presenta que, para el 11,5%, y el 30,8% de los usuarios entrevistados, el trato de los trabajadores de la UGEL durante sus trámites, ha sido de manera muy insatisfecha, e insatisfecha respectivamente. El 15,4% lo declaró de manera indiferente, sin embargo, el 42,3% de los usuarios declararon sentirse satisfechos con el trato de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local durante sus trámites.

**Tabla 21 Trato de los trabajadores, de la Unidad de Gestión Educativa Local durante sus trámites**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	9	11,5	11,5
Insatisfecho	24	30,8	42,3
Indiferente	12	15,4	57,7
Satisfecho	33	42,3	100,0
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Cuestionario aplicado a 78 usuarios en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali

Elaboración: Propia



**Figura 22 Trato de los trabajadores, de la Unidad de Gestión Educativa Local durante sus trámites**

Fuente: Cuestionario aplicado a 78 usuarios en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali

Elaboración: Propia

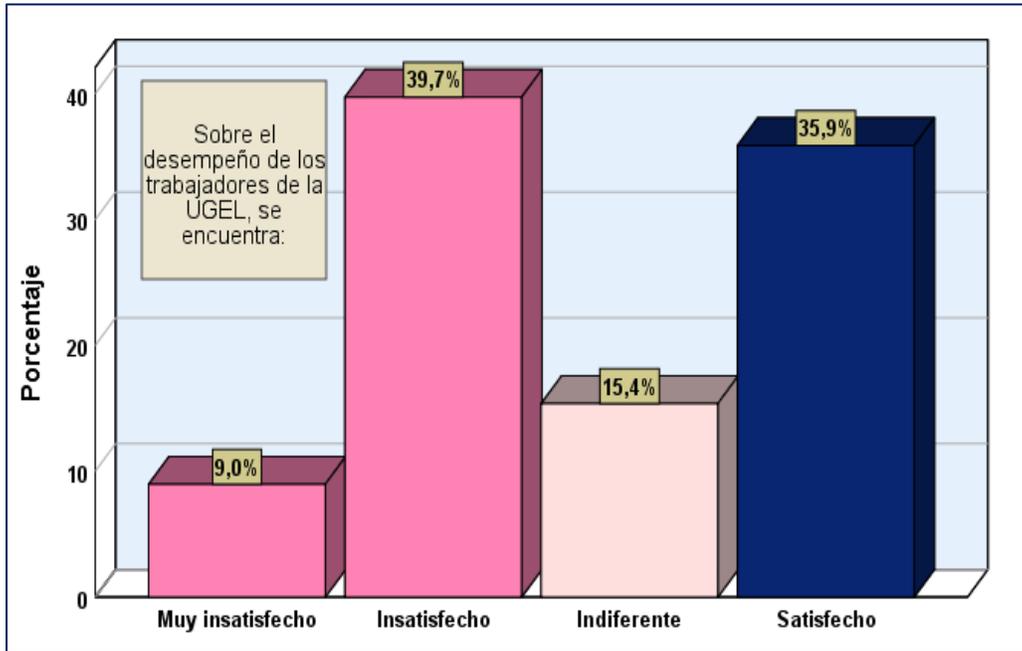
4.2.2.2- *Desempeño de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local.*

El 9% y el 39,7% de los usuarios entrevistados, manifestaron sentirse muy insatisfechos e insatisfechos, con el desempeño de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local. El 15,4% lo declaro de manera indiferente, mientras que, solo el 35,9% de los usuarios declararon estar satisfechos, con el desempeño de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local. Estos resultados mencionados se presentan en la tabla 22 y figura 22 a continuación:

**Tabla 22 Desempeño de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local.**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	7	9,0	9,0
Insatisfecho	31	39,7	48,7
Indiferente	12	15,4	64,1
Satisfecho	28	35,9	100,0
Total	78	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 78 usuarios en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
Elaboración: Propia



**Figura 23 Desempeño de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local.**

Fuente: Cuestionario aplicado a 78 usuarios en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali

Elaboración: Propia

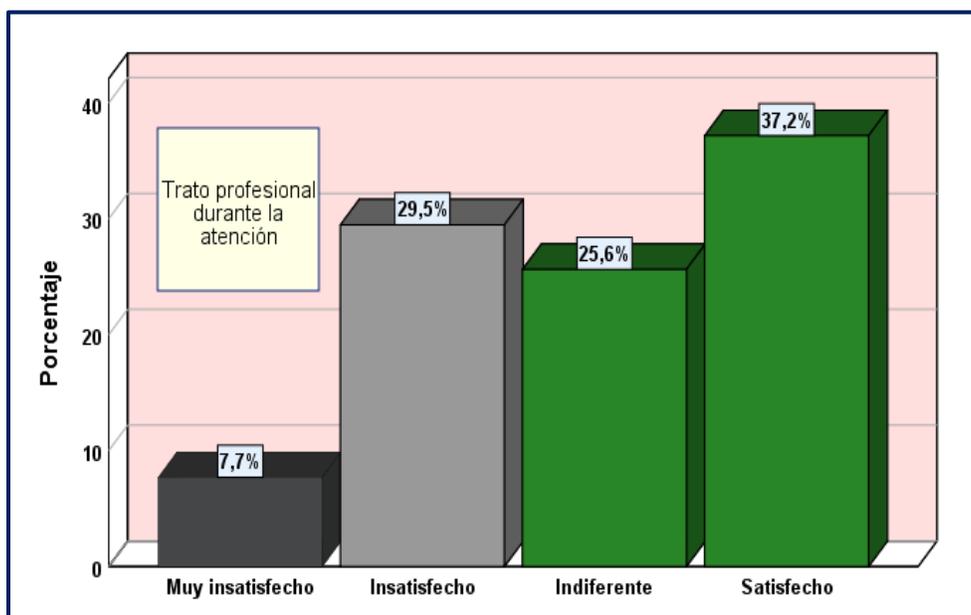
#### 4.2.2.3- Resumen descriptivo del trato profesional durante la atención.

Se observa en la tabla 23 y figura 23 que, para el 7,7% y el 29,5% de los usuarios entrevistados el trato profesional durante la atención en la Unidad de Gestión Educativa Local, fue de manera muy insatisfecha e insatisfecha. El 25,6% declaró estar indiferente, en cambio, solo el 37,2% expresaron estar satisfechos con el trato profesional durante la atención en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo en el departamento de Ucayali. Los resultados mencionados se muestran a continuación en la tabla 23 y figura 23:

**Tabla 23 Resumen descriptivo del trato profesional durante la atención**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	6	7,7	7,7
Insatisfecho	23	29,5	37,2
Indiferente	20	25,6	62,8
Satisfecho	29	37,2	100,0
Total	78	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 78 usuarios en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
Elaboración: Propia



***Figura 24 Resumen descriptivo del trato profesional durante la atención***

Fuente: Cuestionario aplicado a 78 usuarios en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
Elaboración: Propia

#### **4.2.3.- Información entregada a los usuarios, en la Unidad de Gestión Educativa Local.**

A continuación, se presentan los resultados concernientes a la dimensión información, de la entrevista realizada a los usuarios que, utilizan la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali.

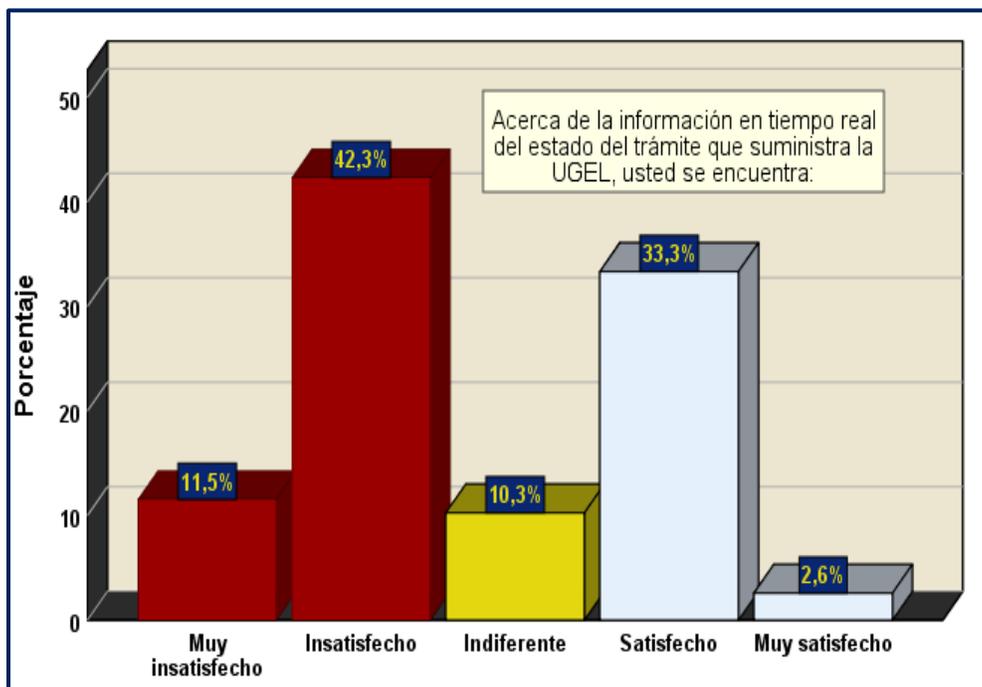
##### *4.2.3.1- Información en tiempo real del estado del trámite que, suministra. la Unidad de Gestión Educativa Local.*

Se aprecia en la tabla 24 y figura 24 que, el 11,5% y el 42,3% de los usuarios entrevistados, se encuentran muy insatisfechos e insatisfechos, con la información en tiempo real del estado del trámite que suministra la Unidad de Gestión Educativa Local. Mientras que, el 10,3% lo declaró de manera indiferente, y solo el 33,3% y el 2,6% de los usuarios declaró que, se encuentran satisfechos y muy satisfechos con la información en tiempo real del estado del trámite que suministra la Unidad de Gestión Educativa Local.

***Tabla 24 Información en tiempo real del estado del trámite que, suministra la Unidad de Gestión Educativa Local.***

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	9	11,5	11,5
Insatisfecho	33	42,3	53,8
Indiferente	8	10,3	64,1
Satisfecho	26	33,3	97,4
Muy satisfecho	2	2,6	100,0
Total	78	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 78 usuarios en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
Elaboración: Propia



**Figura 25 Información en tiempo real del estado del trámite que, suministra. la Unidad de Gestión Educativa Local.**

Fuente: Cuestionario aplicado a 78 usuarios en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali

Elaboración: Propia

#### 4.2.3.2- Información emitida por la Unidad de Gestión Educativa Local al momento del trámite.

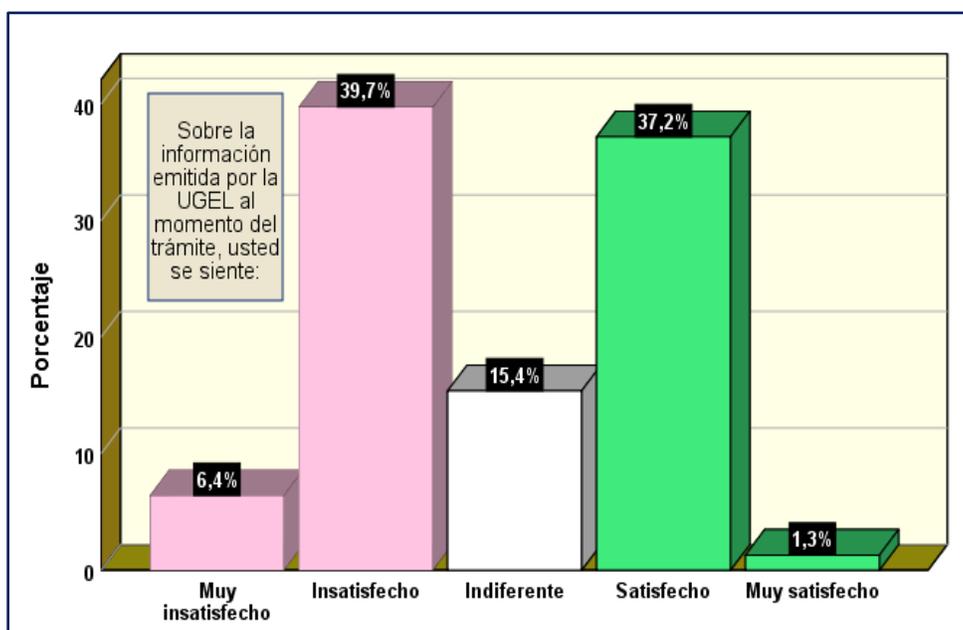
El 6,4% y el 39,7% de los entrevistados manifestaron que, se sienten muy insatisfechos e insatisfechos respectivamente, con la información emitida por la UGEL al momento del trámite. El 15,4% lo notó de manera indiferente, en cambio, el 37,2% y el 1,3% de los mismos indicaron estar satisfechos y muy satisfechos con la información emitida por la UGEL al momento del trámite.

**Tabla 25 Información emitida por la Unidad de Gestión Educativa Local al momento del trámite**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	5	6,4	6,4
Insatisfecho	31	39,7	46,2
Indiferente	12	15,4	61,5
Satisfecho	29	37,2	98,7
Muy satisfecho	1	1,3	100,0
Total	78	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 78 usuarios en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali

Elaboración: Propia



**Figura 26 Información emitida por la Unidad de Gestión Educativa Local al momento del trámite**

Fuente: Cuestionario aplicado a 78 usuarios en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali

Elaboración: Propia

#### 4.2.3.3- Resumen descriptivo de la Información.

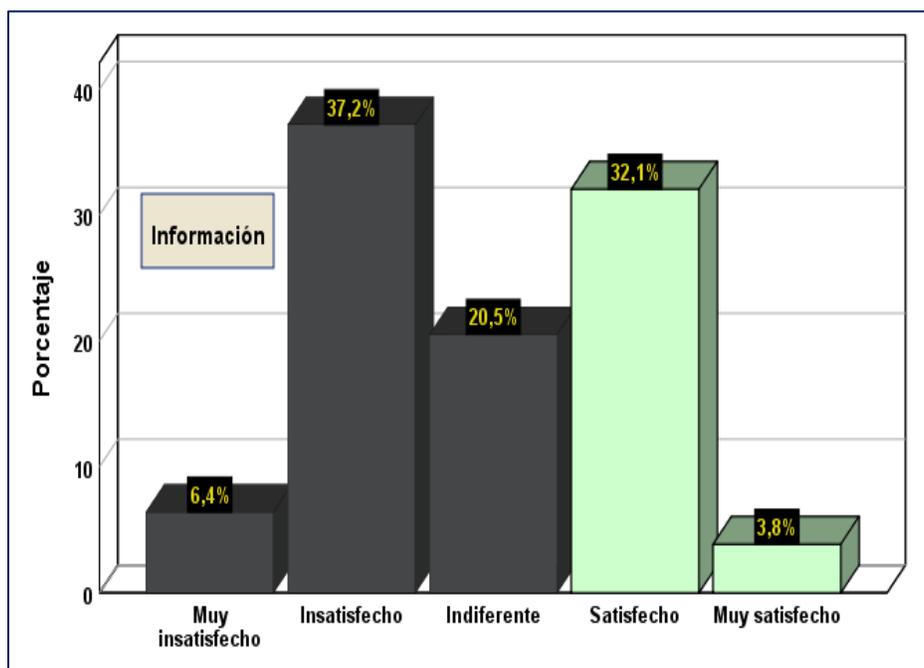
Para el 6,4% y el 37,2% de los usuarios entrevistados la información suministrada por los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, fue de manera muy insatisfecha e insatisfecha. El 20,5% lo declaró de manera indiferente, mientras que, solo el 32,1% y 3,8% declararon estar satisfechos y muy satisfechos con la información suministrada por los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo en el departamento de Ucayali. Los resultados mencionados se muestran a continuación en la tabla 26 y figura 26:

**Tabla 26 Resumen descriptivo de la Información**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	5	6,4	6,4
Insatisfecho	29	37,2	43,6
Indiferente	16	20,5	64,1
Satisfecho	25	32,1	96,2
Muy satisfecho	3	3,8	100,0
Total	78	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 78 usuarios en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali

Elaboración: Propia



**Figura 27 Resumen descriptivo de la Información**

Fuente: Cuestionario aplicado a 78 usuarios en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
 Elaboración: Propia

#### **4.2.4.- Tiempo de atención a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local.**

Consecutivamente, se presentan los resultados referentes a la dimensión tiempo, de la entrevista realizada a los usuarios que, utilizan la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali.

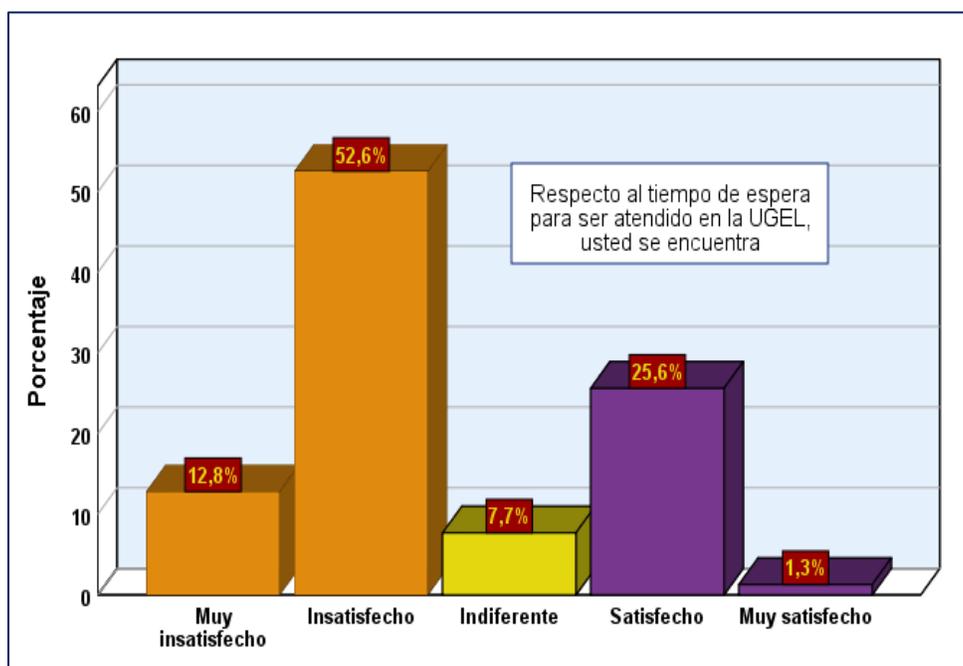
##### *4.2.4.1- Tiempo de espera para ser atendido en la Unidad de Gestión Educativa Local.*

Se visualiza en la tabla 27 y figura 27 que, el 12,8% y el 52,6% de los usuarios expresaron que, se encuentran muy insatisfechos e insatisfechos respectivamente, con el tiempo de espera para ser atendido en la Unidad de Gestión Educativa Local. El 7,7% lo manifestó de manera indiferente, en cambio el 25,6%, y el 1,3% de los mismos señalaron estar satisfechos y muy satisfechos con el tiempo de espera para ser atendidos en la Unidad de Gestión Educativa Local.

**Tabla 27 Tiempo de espera para ser atendido en la Unidad de Gestión Educativa Local**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	10	12,8	12,8
Insatisfecho	41	52,6	65,4
Indiferente	6	7,7	73,1
Satisfecho	20	25,6	98,7
Muy satisfecho	1	1,3	100,0
Total	78	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 78 usuarios en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
Elaboración: Propia



**Figura 28 Tiempo de espera para ser atendido en la Unidad de Gestión Educativa Local**

Fuente: Cuestionario aplicado a 78 usuarios en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
Elaboración: Propia

#### 4.2.5.- Resultado de la gestión en la Unidad de Gestión Educativa Local.

A continuación, se presentan los resultados referentes a los resultados de la gestión, de la entrevista realizada a los usuarios que, utilizan la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali.

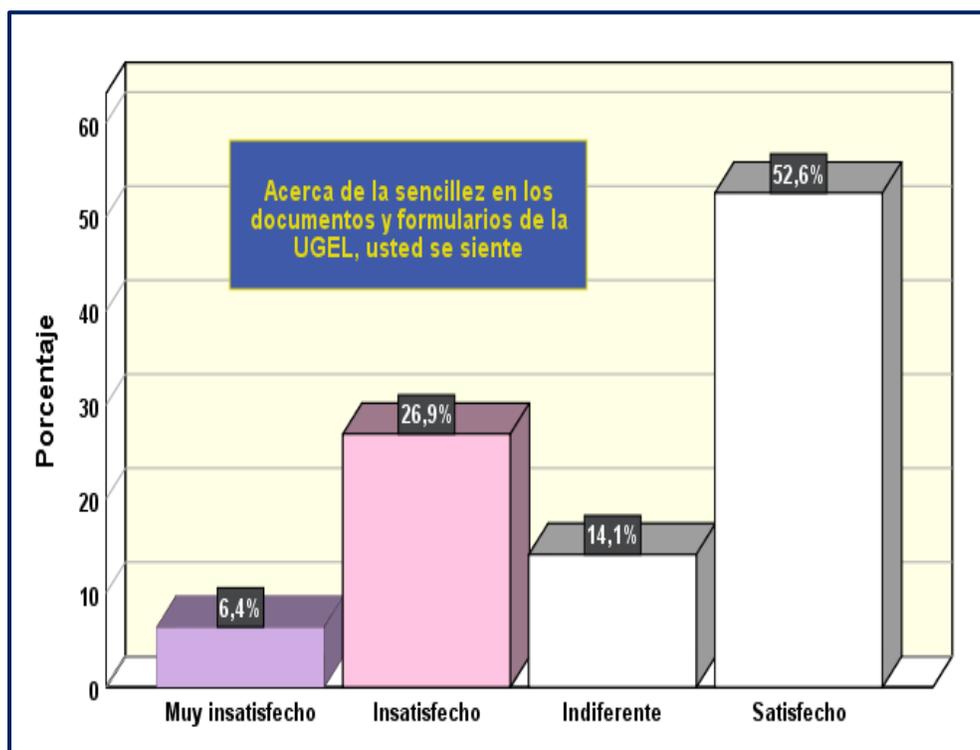
##### 4.2.5.1- Sencillez en los documentos y formularios de la Unidad de Gestión Educativa Local.

El 6,4% y el 26,9% de los usuarios entrevistados, manifestaron que, se sienten muy insatisfechos e insatisfechos con la sencillez en los documentos y formularios de la UGEL, mientras que, el 14,1% lo declaró de manera indiferente. También se observa que, el 52,6% de los usuarios entrevistados indicaron que se sienten satisfechos con la sencillez en los documentos y formularios de la Unidad de Gestión Educativa Local.

**Tabla 28 Sencillez en los documentos y formularios de la Unidad de Gestión Educativa Local**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	5	6,4	6,4
Insatisfecho	21	26,9	33,3
Indiferente	11	14,1	47,4
Satisfecho	41	52,6	100,0
Total	78	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 78 usuarios en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
Elaboración: Propia



**Figura 29 Sencillez en los documentos y formularios de la Unidad de Gestión Educativa Local**

Fuente: Cuestionario aplicado a 78 usuarios en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali

Elaboración: Propia

#### **4.2.6.- Accesibilidad de los usuarios, a la Unidad de Gestión Educativa Local.**

Seguidamente, se presentan los resultados referentes a la dimensión accesibilidad, de la entrevista realizada a los usuarios que, utilizan la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali.

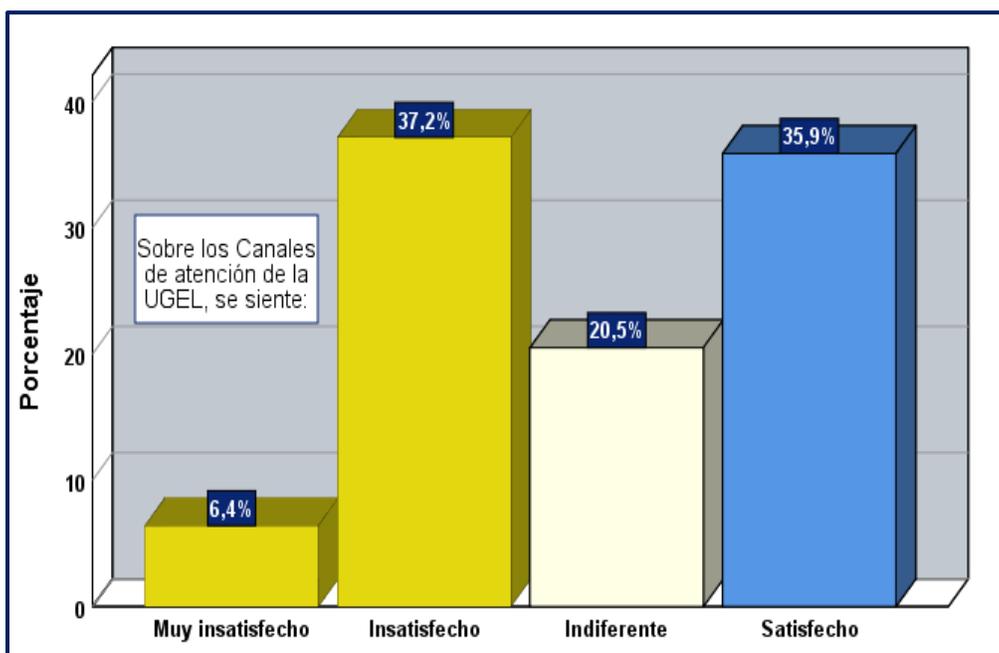
##### *4.2.6.1- Canales de atención de la Unidad de Gestión Educativa Local.*

Se observa en la tabla 29 y figura 29 que, el 6,4% y el 37,2% de los usuarios manifestaron estar muy insatisfechos e insatisfechos, con los canales de atención de la UGEL. El 20,5% lo consideró de manera indiferente, mientras que, el 35,9% declaró estar satisfecho con los canales de atención de la UGEL.

**Tabla 29 Canales de atención de la Unidad de Gestión Educativa Local**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	5	6,4	6,4
Insatisfecho	29	37,2	43,6
Indiferente	16	20,5	64,1
Satisfecho	28	35,9	100,0
Total	78	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 78 usuarios en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
Elaboración: Propia



**Figura 30 Canales de atención de la Unidad de Gestión Educativa Local**

Fuente: Cuestionario aplicado a 78 usuarios en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
Elaboración: Propia

#### 4.2.7.- Confianza de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local.

A continuación, se presentan los resultados referentes a la dimensión confianza, de la entrevista realizada a los usuarios que, utilizan la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali.

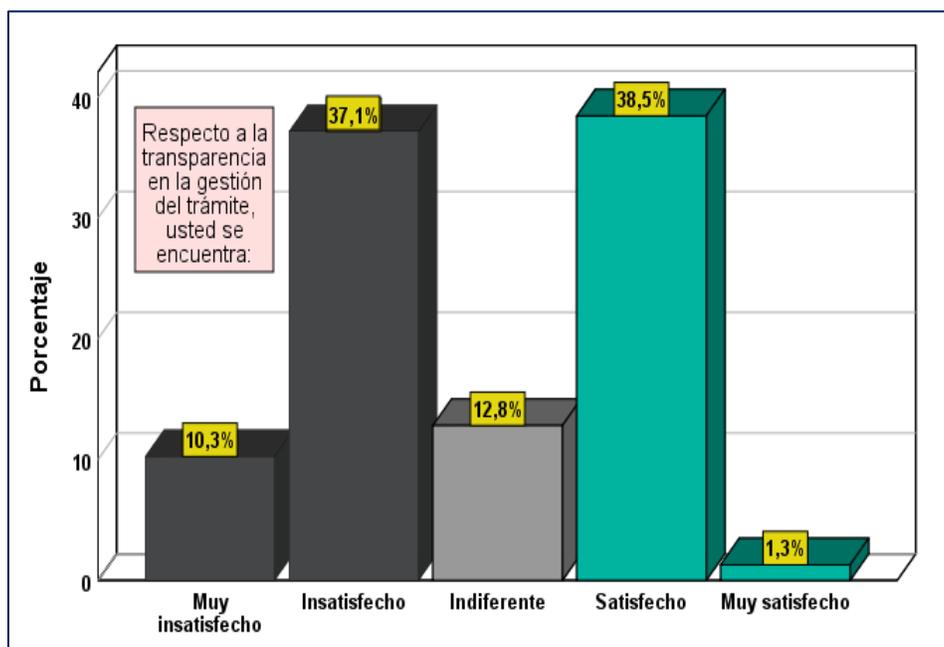
##### 4.2.7.1- Transparencia en la gestión del trámite.

Se presenta en la tabla 30 y figura 30 que, el 10,3% y el 37,1% de los usuarios entrevistados manifestaron sentirse, muy insatisfechos, e insatisfechos respecto a la transparencia en la gestión del trámite. El 12,8% lo consideró de manera indiferente, por el contrario, el 38,5% y el 1,3% indicó sentirse satisfecho y muy satisfecho respecto a la transparencia en la gestión del trámite.

**Tabla 30 Transparencia en la gestión del trámite**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	8	10,3	10,3
Insatisfecho	29	37,1	47,4
Indiferente	10	12,8	60,2
Satisfecho	30	38,5	98,7
Muy satisfecho	1	1,3	100,0
Total	78	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 78 usuarios en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
Elaboración: Propia



**Figura 31 Transparencia en la gestión del trámite**

Fuente: Cuestionario aplicado a 78 usuarios en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali

Elaboración: Propia

#### **4.2.8.- Resumen descriptivo de la calidad de servicio, según los usuarios que, utilizan la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali.**

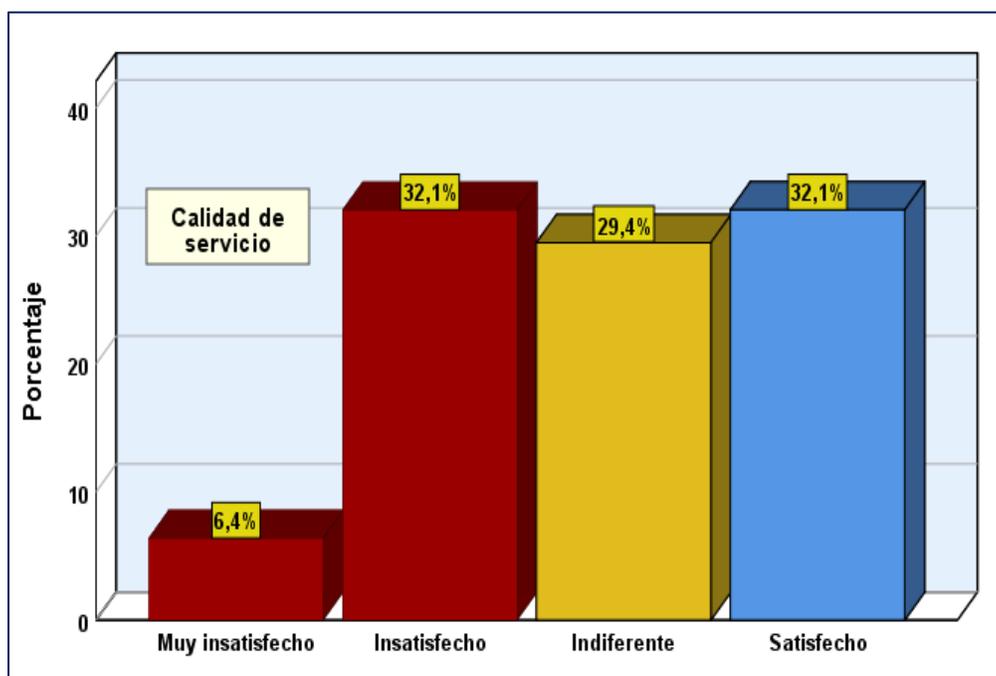
En el resumen general de la calidad de servicio, se encontró que, el 6,4% y el 32,1% de los usuarios entrevistados se sienten muy insatisfechos e insatisfechos, con la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local. El 29,4% se siente indiferente, en cambio, solo el 32,1% se siente satisfecho con la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local. Estos resultados mencionados se aprecian a continuación en la tabla 31 y figura 31:

**Tabla 31 Resumen descriptivo de la calidad de servicio**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	5	6,4	6,4
Insatisfecho	25	32,1	38,5
Indiferente	23	29,4	67,9
Satisfecho	25	32,1	100,0
Total	78	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 78 usuarios en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali

Elaboración: Propia



**Figura 32 Resumen descriptivo de la calidad de servicio**

Fuente: Cuestionario aplicado a 78 usuarios en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali

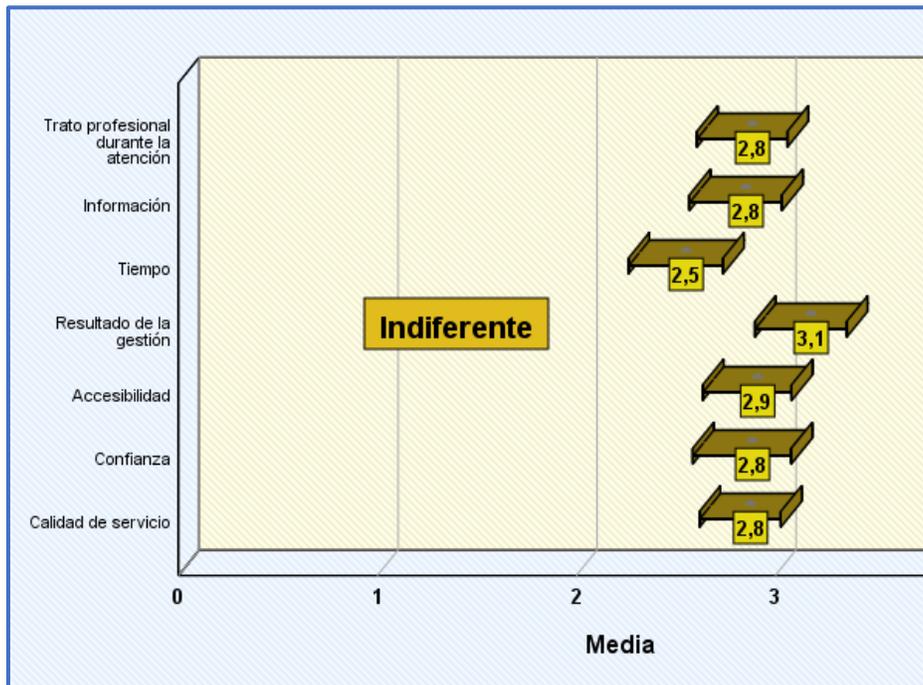
Elaboración: Propia

Se elaboró una tabla de promedios, observándose un valor cualitativo general indiferente en todas las dimensiones. Estos resultados mencionados se pueden visualizar en la tabla 32 y figura 32 a continuación.

**Tabla 32 Promedio de la calidad de servicio**

	Media	Valor cualitativo
Trato profesional durante la atención	2,8	Indiferente
Información	2,8	Indiferente
Tiempo	2,5	Indiferente
Resultado de la gestión	3,1	Indiferente
Accesibilidad	2,9	Indiferente
Confianza	2,8	Indiferente
Calidad de servicio	2,8	Indiferente

Fuente: Cuestionario aplicado a 78 usuarios en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
 Elaboración: Propia



**Figura 33 Promedio de la calidad de servicio**

Fuente: Cuestionario aplicado a 78 usuarios en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
 Elaboración: Propia

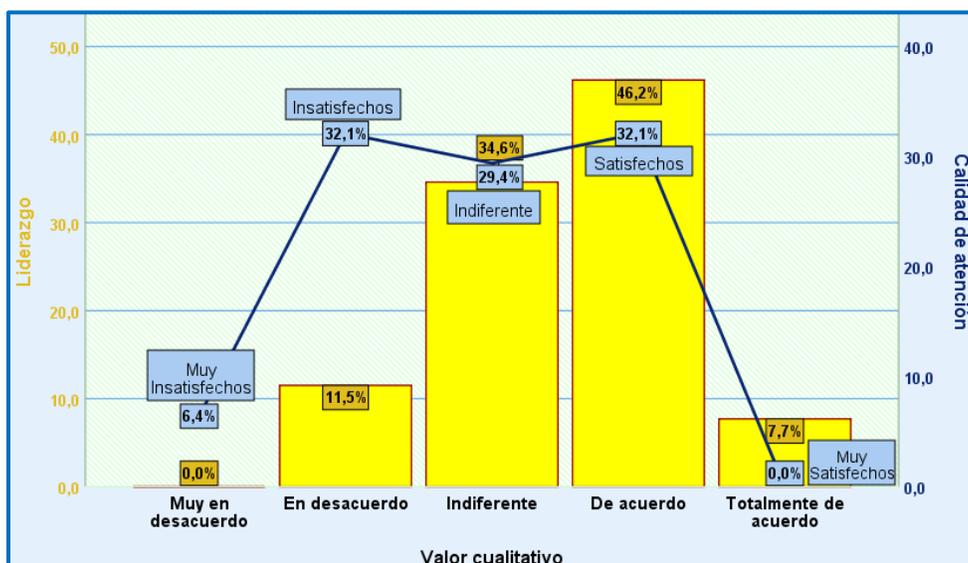
#### 4.3.- Análisis del liderazgo, y su influencia en la calidad de servicio prestada a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo 2020.

En los resultados obtenidos de manera descriptiva entre el liderazgo de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, y la calidad de servicio en los usuarios que, utilizan la Unidad de Gestión Educativa Local, se puede observar que, existe una relación positiva alta, entre estos elementos, en el que se puede notar una correlación de Spearman 0,718, como se presenta en la tabla 33. También se presenta en la figura 33 que, el 11,5% de los trabajadores está muy en desacuerdo, con el liderazgo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, y el 38,5% de los usuarios se encuentran entre muy insatisfechos e insatisfechos con la calidad de atención en la UGEL.

**Tabla 33 Análisis del liderazgo, y su influencia en la calidad de servicio prestada a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo**

		Liderazgo	Calidad de atención
Rho de Spearman	Liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	5
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,718
		Sig. (bilateral)	,172
		N	5

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
 Cuestionario aplicado a 78 usuarios en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
 Elaboración: Propia



**Figura 34 Análisis del liderazgo, y su influencia en la calidad de servicio prestada a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo**

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali

Cuestionario aplicado a 78 usuarios en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali

Elaboración: Propia

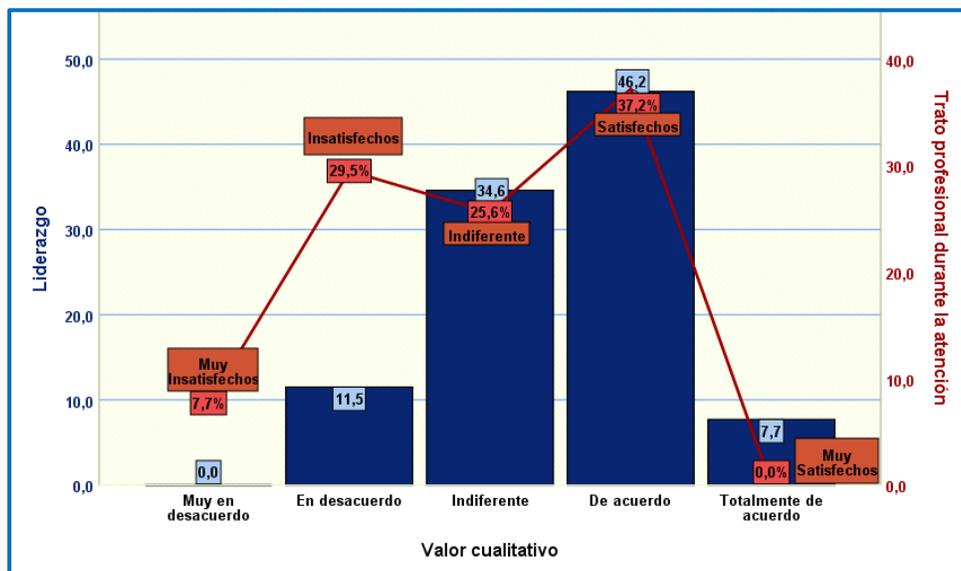
#### 4.3.1.- El Liderazgo, y su influencia en el trato profesional durante la atención a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo 2020.

En los resultados conseguidos de manera descriptiva entre el liderazgo de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, y el trato profesional durante la atención a los usuarios, que utilizan la Unidad de Gestión Educativa Local, se puede apreciar que, existe una relación positiva alta, entre estos elementos, en el que se puede notar una correlación de Spearman 0,800, como se muestra en la tabla 34. En la figura 34 se aprecia que, el 11,5% de los trabajadores está muy en desacuerdo, con el liderazgo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, y el 32,2% de los usuarios expresaron estar entre muy insatisfechos e insatisfechos con el trato profesional durante la atención.

**Tabla 34 El Liderazgo, y su influencia en el trato profesional durante la atención a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo 2020**

		Liderazgo	Trato profesional durante la atención
Rho de Spearman	Liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,104
		N	5
Trato profesional durante la atención		Coeficiente de correlación	,800
		Sig. (bilateral)	,104
		N	5

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
 Cuestionario aplicado a 78 usuarios en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
 Elaboración: Propia



**Figura 35 El Liderazgo, y su influencia en el trato profesional durante la atención a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo 2020**

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
 Cuestionario aplicado a 78 usuarios en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
 Elaboración: Propia

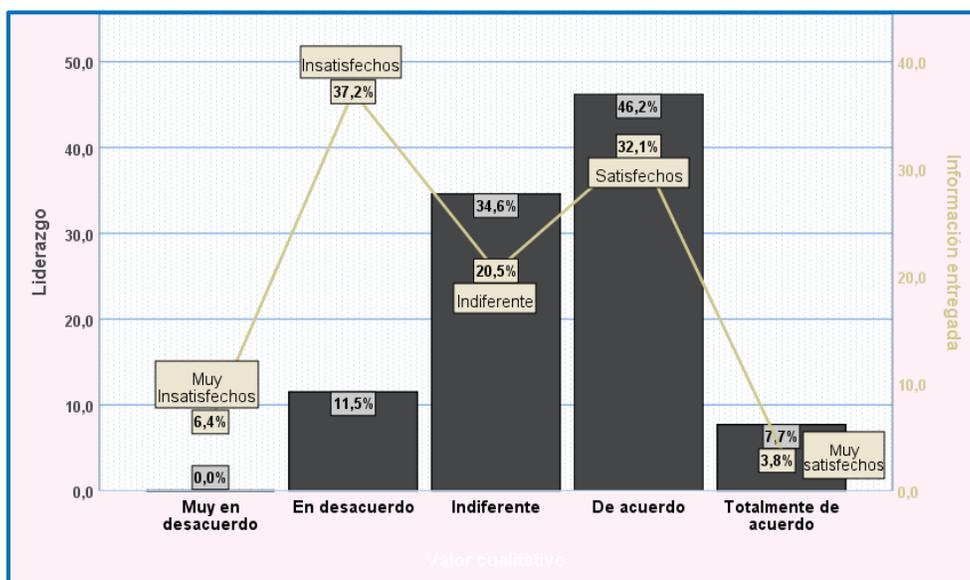
#### 4.3.2.- El liderazgo, y su influencia en la información entregada a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo.

De manera descriptiva se realizó la correlación entre, el liderazgo de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, y la información entregada a los usuarios, que utilizan la Unidad de Gestión Educativa Local, donde se puede apreciar que, existe una relación positiva alta, entre estos elementos en estudio, en el que se puede observar una correlación de Spearman 0,600, como se muestra en la tabla 35. En la figura 35 se puede apreciar que, el 11,5% de los trabajadores están en muy en desacuerdo, con el liderazgo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, y el 43,6% de los usuarios manifestaron estar entre muy insatisfechos e insatisfechos, con la información en tiempo real de los tramites, y la información emitida por la UGEL.

**Tabla 35 El liderazgo, y su influencia en la información entregada a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo**

		Liderazgo	Información entregada
Liderazgo	Coefficiente de correlación	1,000	,600
	Sig. (bilateral)	.	,285
	N	5	5
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	,600	1,000
	Sig. (bilateral)	,285	.
	N	5	5

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
 Cuestionario aplicado a 78 usuarios en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
 Elaboración: Propia



**Figura 36 El liderazgo, y su influencia en la información entregada a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo**

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali

Cuestionario aplicado a 78 usuarios en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali

Elaboración: Propia

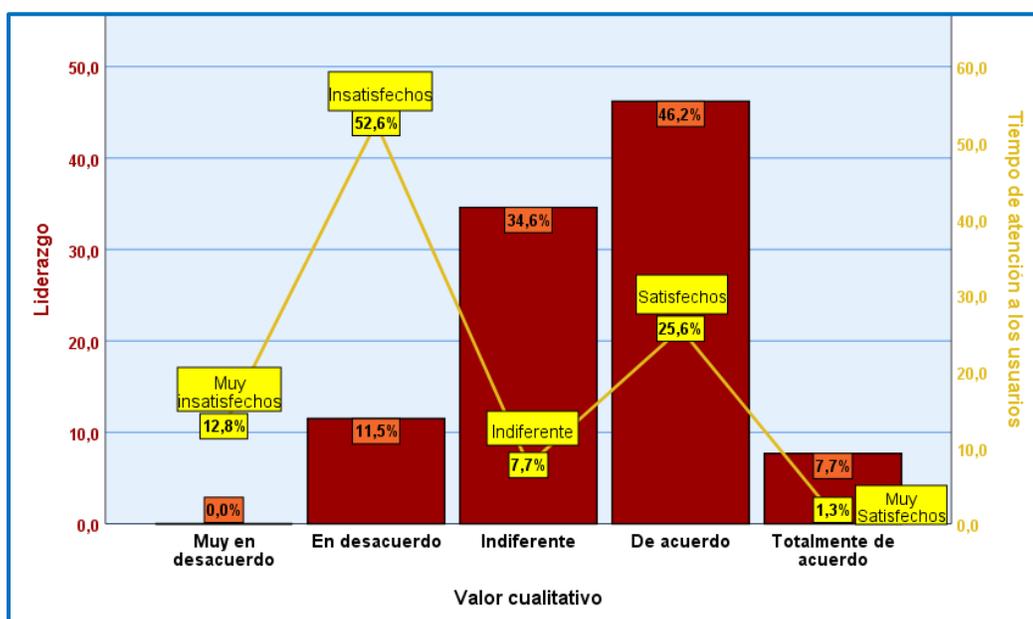
#### **4.3.3.- El liderazgo, y su influencia en el tiempo de atención a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo.**

En los resultados conseguidos de manera descriptiva entre el liderazgo de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, y el tiempo de atención a los usuarios, que utilizan la Unidad de Gestión Educativa Local, se puede apreciar que, no existe una relación, entre estos elementos, en el que se puede notar una correlación de Spearman 0,300, como se muestra en la tabla 36. En la figura 36 se observa que, el 11,5% de los trabajadores está muy en desacuerdo, con el liderazgo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, y el 65,4% de los usuarios expresaron estar entre muy insatisfechos e insatisfechos con el tiempo de atención en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo.

**Tabla 36 El liderazgo, y su influencia en el tiempo de atención a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo**

		Liderazgo	Tiempo de atención a los usuarios
Rho de Spearman	Liderazgo	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,300
		N	5
Tiempo de atención a los usuarios		Coefficiente de correlación	,300
		Sig. (bilateral)	,624
		N	5

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
 Cuestionario aplicado a 78 usuarios en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
 Elaboración: Propia



**Figura 37 El liderazgo, y su influencia en el tiempo de atención a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo**

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
 Cuestionario aplicado a 78 usuarios en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
 Elaboración: Propia

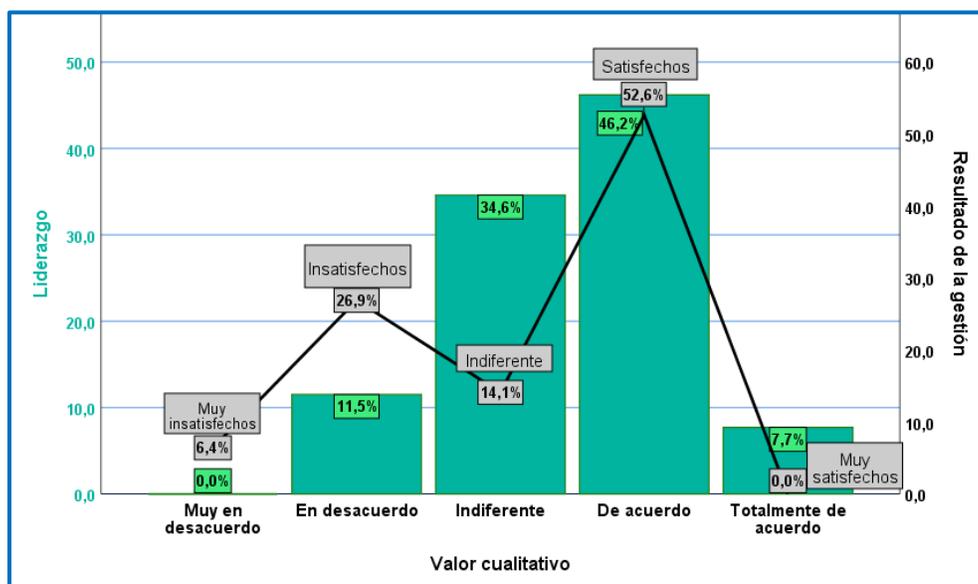
#### 4.3.4.- El liderazgo, y su influencia en el resultado de la gestión en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo.

En los resultados logrados de manera descriptiva entre el liderazgo de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, y el resultado de la gestión durante la atención a los usuarios, que utilizan la Unidad de Gestión Educativa Local, se puede apreciar que, existe una relación positiva alta, entre estos elementos, en el que se puede notar una correlación de Spearman 0,800, como se muestra en la tabla 37. En la figura 37 se aprecia que, el 11,5% de los trabajadores está muy en desacuerdo, con el liderazgo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, y el 33,3% de los usuarios expresaron estar entre muy insatisfechos e insatisfechos con el resultado de la gestión.

**Tabla 37 El liderazgo, y su influencia en el resultado de la gestión en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo**

		Liderazgo	Resultado de la gestión
Rho de Spearman	Liderazgo	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,104
		N	5
	Resultado de la gestión	Coefficiente de correlación	,800
		Sig. (bilateral)	,104
		N	5

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
 Cuestionario aplicado a 78 usuarios en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
 Elaboración: Propia



**Figura 38 El liderazgo, y su influencia en el resultado de la gestión en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo**

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
 Cuestionario aplicado a 78 usuarios en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
 Elaboración: Propia

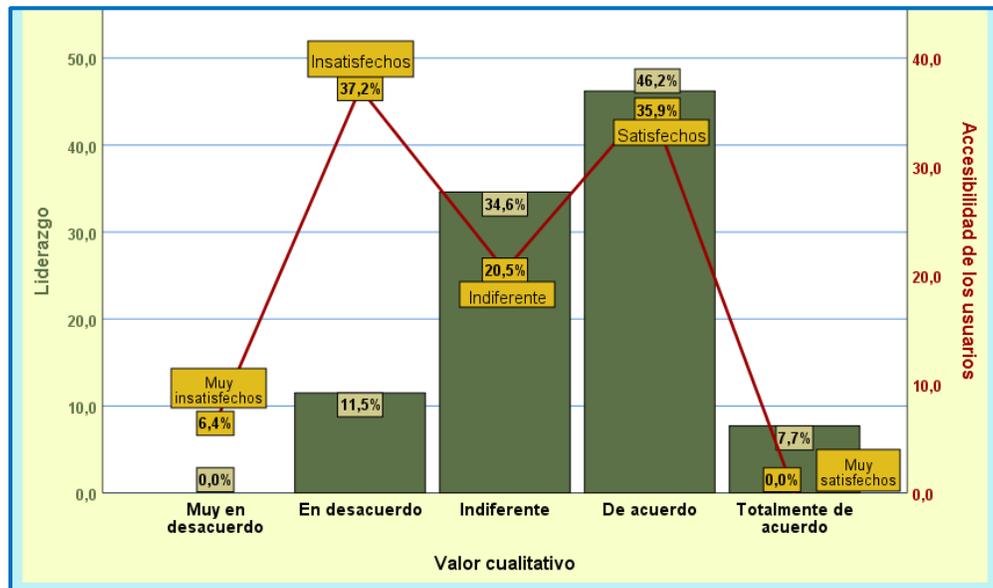
#### 4.3.5.- El liderazgo, y su influencia en la accesibilidad a la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo.

Los resultados obtenidos de manera descriptiva entre el liderazgo de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, y accesibilidad de los usuarios a la Unidad de Gestión Educativa Local, se puede observar que, existe una relación positiva alta, entre estas variables, en el que se puede apreciar una correlación de Spearman 0,600, como se presenta en la tabla 38. También se presenta en la figura 38 que, el 11,5% de los trabajadores está muy en desacuerdo, con el liderazgo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, y el 43,6% de los usuarios se encuentra entre muy insatisfecho e insatisfecho con la accesibilidad a la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo.

**Tabla 38 El liderazgo, y su influencia en la accesibilidad a la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo**

		Liderazgo	Accesibilidad de los usuarios
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	,600
	Liderazgo	Sig. (bilateral)	,285
		N	5
		Coefficiente de correlación	,600
	Accesibilidad de los usuarios	Sig. (bilateral)	,285
		N	5

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
 Cuestionario aplicado a 78 usuarios en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
 Elaboración: Propia



**Figura 39 El liderazgo, y su influencia en la accesibilidad a la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo**

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
 Cuestionario aplicado a 78 usuarios en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
 Elaboración: Propia

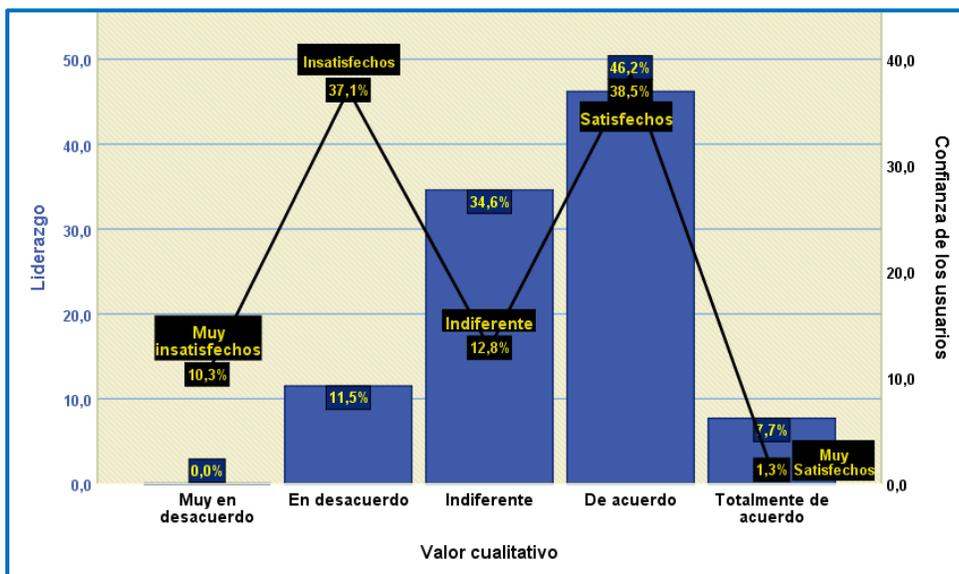
#### 4.3.6.- El liderazgo, y su influencia en la confianza de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo.

De manera descriptiva se realizó la correlación entre, el liderazgo de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, y la confianza de los usuarios, que utilizan la Unidad de Gestión Educativa Local, donde se puede apreciar que, existe una relación positiva alta, entre estos elementos en estudio, en el que se puede observar una correlación de Spearman 0,800, como se muestra en la tabla 39. En la figura 39 se puede observar que, el 11,5% de los trabajadores están en muy en desacuerdo, con el liderazgo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, y el 47,4% de los usuarios declararon estar entre muy insatisfechos e insatisfechos, con la confianza respecto a la gestión de los tramites en la UGEL.

**Tabla 39 El liderazgo, y su influencia en la confianza de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo**

		Liderazgo	Confianza de los usuarios
Rho de Spearman	Liderazgo	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	5
	Confianza de los usuarios	Coefficiente de correlación	,800
		Sig. (bilateral)	,104
		N	5

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
 Cuestionario aplicado a 78 usuarios en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali  
 Elaboración: Propia



**Figura 40 El liderazgo, y su influencia en la confianza de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo**

Fuente: Cuestionario aplicado a los 26 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali

Cuestionario aplicado a 78 usuarios en la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali

Elaboración: Propia

## CAPITULO V DISCUSIÓN

En la investigación de (Prado, 2017), titulada “Habilidades gerenciales y liderazgo en la Unidad de Gestión Educativa Local la Mar Ayacucho, 2017”, muestran los resultados porcentuales y las frecuencias sobre habilidades gerenciales, en donde:

“El 76,7% trabajadores indican la que las habilidades de su gerente son de nivel medio. El 13,3% trabajadores consideran que es de nivel bajo y el 10% indican que es de nivel alto”.

De lo presentado por (Prado, 2017), se encuentran coincidencias con los resultados obtenidos en la presente investigación, donde 15,4% de los entrevistados expresaron estar en desacuerdo, en como los roles interpersonales se vienen cumpliendo, en la Unidad de Gestión Educativa Local, tales como, el fomento del trabajo en equipo, y coordinación de acciones para un mejor desempeño, por parte de los líderes, y que el jefe se involucre para cumplir con las actividades trazadas, considerándose también como habilidades gerenciales, por lo que, se encontró coincidencias entre ambas investigaciones.

En la investigación “El liderazgo transaccional y el comportamiento organizacional en las instituciones educativas públicas “Ramón Castilla” y “Túpac Amaru” del distrito de comas, de la unidad de gestión educativa local N°04 , provincia y departamento de Lima, año 2012” de (Quesada, 2014), se encontró que:

“El 32% de los encuestados manifiestan que casi nunca hay trabajo en equipo y solución de conflictos en las instituciones públicas “Ramón Castilla” y “Túpac Amaru”, el 30.6% indican que a veces, asimismo el 24.4% señalan que casi siempre, por otro lado, el 9.3% indican que

siempre y el 3.6% de los encuestados manifiestan que nunca hay trabajo en equipo y solución de conflictos en las instituciones públicas Ramón Castilla y Túpac Amaru”.

En la investigación de (Quesada, 2014), el 35,6% de los encuestados manifiestan que casi nunca y nunca, existe solución de conflictos en las instituciones públicas “Ramón Castilla” y “Túpac Amaru”, y en la presente investigación el 26,9% de los entrevistados están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, con las medidas tomadas por los líderes para gestionar los problemas porque no son eficientes.

Por su parte, (Vasquez, 2017), en su investigación titulada “Liderazgo transformacional y Calidad de Servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016”, se halló que:

“En relación con el liderazgo transformacional se observa que el 22.8% de los colaboradores encuestados el manifiesta que el nivel es bueno. El 56.5% que el nivel es regular y el 20.7% que el nivel es malo. Se concluye que el nivel predominante del liderazgo transformacional es regular”

Encontrándose diferencias, puesto que, en la presente investigación, el 53,9% de los trabajadores entrevistados está de acuerdo, y totalmente de acuerdo con el liderazgo, en la Unidad de Gestión Educativa Local, sin embargo, en lo encontrado por (Vasquez, 2017), existe menor porcentaje (22,8%) que, considera que el liderazgo se encuentra en un nivel bueno. Asimismo, se puede comparar con los resultados encontrados por la autora (Valencia, 2017) en la investigación “La Gestión Educativa y su relación con el liderazgo de los directores en las instituciones educativas iniciales de la Red N.º 09 Ate Vitarte- 2016”, donde, el 97% del personal

docente de las Instituciones Educativas Iniciales de la Red N° 09 Ate Vitarte – 2016, referencian que existe un alto desarrollo del liderazgo directivo, es decir, mejor que, lo encontrado en la presente investigación.

Por otro lado, en la investigación de (Bustamante, 2018) titulada “El liderazgo participativo y desempeño docente en Instituciones Educativa del nivel inicial del distrito de Simón Bolívar - Pasco- 2018”, encontró que:

“Sobre el desempeño de los docentes el 6,7% menciona que el desempeño es deficiente dentro de su institución educativa; el 26,7% considera que el desempeño es regular; y el 33,3% de los encuestados considera que el desempeño docente se presenta de manera MUY BUENA en las Instituciones Educativas”.

Se pudo apreciar diferencias significativas puesto que, en la presente investigación, el 48,7% de los usuarios entrevistados, manifestaron sentirse muy insatisfechos e insatisfechos, con el desempeño de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, cantidad porcentual superior a la encontrada por (Bustamante, 2018), donde solo el 6,7% menciona que el desempeño es deficiente dentro de su institución educativa.

También en la investigación realizada por la autora (Vasquez, 2017), titulada “Liderazgo transformacional y Calidad de Servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016”, los resultados arrojaron que:

“En relación a los niveles de Calidad de Servicio se observa que el 58.7% de los colaboradores encuestados manifiestan que el nivel es regular, el 21.7% que el nivel es bueno, y el 19.6% que el nivel malo. Se concluye que el nivel predominante de la Calidad de Servicio es regular”.

En la presente investigación se encontró que para el 38,5% de los usuarios entrevistados se sienten entre muy insatisfechos e insatisfechos, con la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, existiendo mayor porcentaje de insatisfacción que, en lo encontrado por (Vasquez, 2017), donde solo el 19.6% indicó que la calidad de servicio se encuentra en un nivel malo.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Existe una relación positiva alta entre el liderazgo de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, y la calidad de servicio en los usuarios que, utilizan la Unidad de Gestión Educativa Local. Estos resultados se reflejan en el 30,8% de los trabajadores, quienes manifestaron estar en desacuerdo con los líderes, porque no coordinan las acciones de manera oportuna para un mejor desempeño de la Unidad de Gestión Educativa Local. El 50% no está de acuerdo con los líderes porque, no monitorean adecuadamente la organización de la Unidad de Gestión Educativa Local. Para el 42,3% en reuniones de la UGEL no se comparte contenido novedoso a los trabajadores. Para el 42,2% de los entrevistados, los líderes no apoyan a los trabajadores cuando presentan dificultades en su labor. Para el 38,5% las medidas tomadas por los líderes para gestionar los problemas, no son eficientes.

**SEGUNDA:** El liderazgo de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, se relaciona con el trato profesional durante la atención a los usuarios que utilizan la Unidad de Gestión Educativa Local. Lo que se aprecia en el 57,7% de los usuarios que, no se encuentran satisfechos con el trato de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local durante sus trámites. El 64,1% de los usuarios entrevistados, no están satisfechos con el desempeño de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local.

**TERCERA:** El liderazgo de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, se encuentra relacionado con la información entregada a los usuarios, que utilizan la Unidad de Gestión Educativa Local. Esto se aprecia en el 64,1% de los usuarios entrevistados no se encuentran satisfechos con la información en tiempo real del estado del trámite que suministra la Unidad de Gestión Educativa Local. El 61,5% de los usuarios, no se sienten satisfechos con la información emitida por la UGEL al momento del trámite.

**CUARTA:** El liderazgo de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, se relaciona con el tiempo de atención a los usuarios, que utilizan la Unidad de Gestión Educativa Local. Asimismo, se tiene que, el 73,1% de los usuarios, no se encuentran satisfechos, con el tiempo de espera para ser atendido en la Unidad de Gestión Educativa Local.

**QUINTA:** El liderazgo de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, se encuentra relacionada con el resultado de la gestión durante la atención a los usuarios, que utilizan la Unidad de Gestión Educativa Local. Este resultado se manifiesta en el 47,4% de usuarios que, no se sienten satisfechos con la sencillez en los documentos y formularios de la Unidad de Gestión Educativa Local.

**SEXTA:** El liderazgo de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, se encuentran relacionados con la accesibilidad de los usuarios a la Unidad de Gestión Educativa Local. El 64,1% de los usuarios, no se encuentran satisfechos con los canales de atención de la Unidad de Gestión Educativa Local.

**SÉPTIMA:** El liderazgo de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, se encuentra relacionada con la confianza de los usuarios, que utilizan la Unidad de Gestión Educativa Local. Asimismo, se encontró que, el 60,2% de los usuarios entrevistados no se encuentran satisfechos con la transparencia en la gestión del trámite.

## RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** A las autoridades de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, se les recomienda, mejorar el liderazgo, a través de las siguientes acciones:

- Supervisar que los líderes en la UGEL fomenten el trabajo en equipo, y que estos puedan coordinar las acciones de manera oportuna para un mejor desempeño. Asimismo, supervisar que los jefes se involucren para cumplir con las actividades trazadas.
- Impulsar el reforzamiento del enlace de la UGEL con el Ministerio de Educación
- Incentivar a los líderes a buscar el equilibrio de respeto entre los integrantes de las diversas áreas de la UGEL
- Motivar a los líderes a monitorear adecuadamente la organización de la UGEL
- Promover la distribución de contenidos novedosos a los trabajadores

A los líderes de la UGEL se les recomienda optimizar la capacidad de convocatoria ante sus servidores, mejorar la atención a las necesidades laborales de sus servidores, incrementar la toma de acciones en función de lograr mejoras institucionales y atender las necesidades de las diferentes instituciones educativas. Asimismo, se les recomienda optimizar su capacidad de organizar los ambientes y recursos educativos para la utilización de los trabajadores. Así como, apoyar a los trabajadores cuando presentan dificultades en su labor, y optimizar la toma de medidas para gestionar los problemas.

**SEGUNDA:** A las autoridades de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, se les recomienda, mejorar el trato profesional, y el desempeño de los trabajadores, durante la atención a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo con las siguientes acciones: Mostrar profesionalismo, ser empático, igualdad en el trato, conocimiento de las funciones del cargo y desarrollar habilidades interpersonales.

**TERCERA:** A las autoridades de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, se les recomienda, mejorar la información entregada a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo optimizando la entrega en tiempo real del estado del trámite con las siguientes acciones: Utilizar un lenguaje sencillo, preciso, claro y oportuno, permitir la comunicación fluida y transparente sobre los requisitos, el estado y progreso del trámite o durante la prestación del bien o servicio de manera veraz. Al mismo tiempo implementar el buzón de sugerencias, libro de reclamaciones entre otros a fin de que la información recibida permita mejorar la calidad de servicio.

**CUARTA:** A las autoridades de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, se les recomienda, reducir el tiempo de espera para la atención a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo con las siguientes acciones: Destinar a más servidores a las áreas que tienen mayor demanda y de ésta manera cumplir con los plazos establecidos por ley, implementar la mesa de parte y seguimiento del trámite de manera virtual evitando las colas y el desplazamiento innecesario del usuario, ampliar el

horario de atención de recepción de expedientes de manera presencial según la demanda del usuario inclusive sábados y domingos.

**QUINTA:** A las autoridades de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, se les recomienda, mejorar el resultado de la gestión de la UGEL de Coronel Portillo, optimizando la sencillez de los documentos y formularios, facilitando la comprensión de los usuarios y aplicando de manera oportuna y eficientemente los procedimientos y normativas vigentes.

**SEXTA:** A las autoridades de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, se les recomienda mejorar la accesibilidad a la UGEL de Coronel Portillo, con las siguientes acciones: los ambientes y oficinas deben ser seguras, contar con una infraestructura adecuada para cada oficina e identificar horarios adecuados que permitan a los usuarios consultar o ejecutar el servicio.

**SÉPTIMA:** A las autoridades de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, se les recomienda, optimizar la transparencia en la gestión del trámite, a fin de que se pueda incrementar la confianza de los usuarios en la UGEL de Coronel Portillo con las siguientes acciones: Garantizar a los usuarios el cumplimiento de los plazos, dar la confianza en la legitimidad durante la gestión evitando que por algún incidente se altere el resultado de la gestión ya sea por tráfico de influencias, colusión de funcionarios o aprovechamiento indebido del cargo entre otros y si estos casos ocurriera se sancione ejemplarmente al funcionario infractor.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcaráz, R. (2011). El emprendedor es capaz de concentrar su mente. México: McGrawHill.
- Ayoub, J. (2010). Estilos de liderazgo y sus efectos en el desempeño de la administración pública mexicana. Madrid. Obtenido de [https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/662373/ayoub\\_perez\\_jose\\_luis.pdf](https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/662373/ayoub_perez_jose_luis.pdf)
- Bustamante, H. (2018). El liderazgo participativo y desempeño docente en Instituciones Educativa del nivel inicial del distrito de Simón Bolívar - Pasco-2018. Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/32926/Bustamante\\_hl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/32926/Bustamante_hl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cahuas, J. (2012). Estilos de liderazgo del director y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 21009 de la unidad de gestión educativa local N° 10, Huaral 2011. Lima-Perú . Obtenido de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1667/Cahuas\\_oj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1667/Cahuas_oj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración (Séptima edición ed.). México: McGrawHill.
- Chircca, G., & Reyes, M. (2014). Relación del liderazgo del director y la gestión institucional en los centros de educación básica alternativa de la unidad de gestión educativa local 07 San Borja - 2014. Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4771/Chircca\\_HG-Reyes\\_HMY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4771/Chircca_HG-Reyes_HMY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Freund, Ú. (2014). ¿Es la confianza un activo intangible? Revista UPC. Obtenido de <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/pozo/article/view/233/188>
- Hernandez, R. (2014). Metodología de la investigación. Mexico: Mc Graw Hill. Obtenido de [https://trabajosocialudocpno.files.wordpress.com/2017/07/metodologc3a3c2ada\\_de\\_la\\_investigac3a3c2b3n\\_-sampieri-\\_6ta\\_edicion1.pdf](https://trabajosocialudocpno.files.wordpress.com/2017/07/metodologc3a3c2ada_de_la_investigac3a3c2b3n_-sampieri-_6ta_edicion1.pdf)
- Lussier, R., & Achua, C. (2011). Liderazgo teoría, aplicación y desarrollo de habilidades. México: Cengage Learning.
- Organización Internacional para las Migraciones. (2014). Glosario. Suiza.
- Prado, J. (2017). Habilidades gerenciales y liderazgo en la Unidad de Gestión Educativa Local “La Mar” – Ayacucho, 2017. Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20301/prado\\_hj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20301/prado_hj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2019). Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicio en el sector público. Norma Técnica. Lima. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-T%C3%A9cnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>
- Quesada, T. (2014). El liderazgo transaccional y el comportamiento organizacional en las instituciones educativas públicas “Ramón Castilla” y “Túpac Amaru” del distrito de comas, de la unidad de gestión educativa local N°04 , provincia y departamento de Lima, año 2012. Lima – Perú. Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3856/Quesada\\_st.pdf?sequence=1](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3856/Quesada_st.pdf?sequence=1)

- Romagnoli, C., Mena, I., & Valdés, A. (2007). ¿Qué son las habilidades socio afectivas y éticas? Valores UC. Obtenido de [https://centroderecursos.educarchile.cl/bitstream/handle/20.500.12246/55668/Formacion\\_Integral%2003%20habilidades.pdf?sequence=1](https://centroderecursos.educarchile.cl/bitstream/handle/20.500.12246/55668/Formacion_Integral%2003%20habilidades.pdf?sequence=1)
- Roman, J., & Fernandez, M. (2008). Liderazgo y coaching . Libros en red.
- Secretaría de Gestión Pública. (2019). Manual para la implementación de la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público. Libro: Secretaría de Gestión Pública.
- Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo. (2014). Manual de Organización y funciones Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo. Pucallpa- Perú. Obtenido de [http://www.ugelcp.gob.pe/instrumentos\\_gestion/3\\_mof\\_ugelcp.pdf](http://www.ugelcp.gob.pe/instrumentos_gestion/3_mof_ugelcp.pdf)
- Valencia, E. (2017). La Gestión Educativa y su relación con el liderazgo de los directores en las instituciones educativas iniciales de la Red N° 09 Ate Vitarte – 2016. Lima – Perú. Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1307/TM%20CE-Ge%203097%20V1%20-%20Valencia%20Vargas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vasquez, E. (2017). Liderazgo transformacional y Calidad de Servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016. Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8517/Vasquez\\_RED.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8517/Vasquez_RED.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Yukl, G. (2008). Liderazgo en las Organizaciones. Madrid: Pearson Educación S .A.

## ANEXO 1: CUESTIONARIO TRABAJADORES DE LA UGEL

**Presentación.** -A continuación, se presentan una serie de preguntas que permitirán determinar de qué manera, el liderazgo influye en la calidad de servicio prestada a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo 2020. Con la finalidad de proponer mejoras en la calidad de servicio, y liderazgo de las UGELES. Por lo cual se agradece vuestra colaboración y honestidad

**Instrucciones.** -

Para cada una de ellas tendrá 5 alternativas de respuestas, de las cual debe seleccionar solo una, marcando con una (X). Se sugiere responder cada una de las afirmaciones o preguntas presentadas a continuación:

Liderazgo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Los líderes en la UGEL fomentan el trabajo en equipo					
Los líderes coordinan las acciones de manera oportuna para un mejor desempeño de la UGEL					
Su jefe se involucra para cumplir con las actividades trazadas					
El enlace de la UGEL con el Ministerio de Educación ha tenido impacto en el mejoramiento de la gestión					
Los líderes han logrado el equilibrio de respeto entre los integrantes de las diversas áreas de la UGEL					
Los líderes monitorean adecuadamente la organización de la UGEL					
En reuniones de la UGEL se comparte contenidos novedosos a los trabajadores					
Los líderes de la UGEL muestran capacidad de convocatoria ante sus servidores					
Los líderes atienden las necesidades laborales de sus servidores					
Los líderes toman acciones inmediatas para lograr mejoras institucionales y atender las necesidades de las diferentes instituciones educativas.					
Líderes muestran capacidad de organizar los ambientes y recursos educativos para la utilización de los trabajadores.					
Los líderes apoyan a los trabajadores cuando presentan dificultades en su labor.					
Las medidas tomadas por los líderes para gestionar los problemas son eficientes					

## ANEXO 2 :CUESTIONARIO USUARIOS DE LA UGEL

**Presentación.** -A continuación, se presentan una serie de preguntas que permitirán determinar de qué manera, el liderazgo influye en la calidad de servicio prestada a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo 2020. Con la finalidad de proponer mejoras en la calidad de servicio, y liderazgo de las UGELES. Por lo cual se agradece vuestra colaboración y honestidad

**Instrucciones.** -

Para cada una de ellas tendrá 5 alternativas de respuestas, de las cual debe seleccionar solo una, marcando con una (X). Se sugiere responder cada una de las afirmaciones o preguntas presentadas a continuación:

Calidad de Servicio	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
1. Respecto al trato de los trabajadores de la UGEL durante sus trámites, se siente:					
2. Sobre el desempeño de los trabajadores de la UGEL, se encuentra:					
3. Acerca de la información en tiempo real del estado del trámite que suministra la UGEL, usted se encuentra:					
4. Sobre la información emitida por la UGEL al momento del trámite, usted se siente					
5. Respecto al tiempo de espera para ser atendido en la UGEL, usted se encuentra					
6. Acerca de la sencillez en los documentos y formularios de la Ugel, usted se siente:					
7. Sobre los Canales de atención de la UGEL, se siente:					
8. Respecto a la transparencia en la gestión del trámite, usted se encuentra					

## ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

#### I. Datos Generales

- Título de la Investigación: "LIDERAZGO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO PRESTADO A LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE CORONEL PORTILLO, REGIÓN UCAYALI 2020"
- Apellidos y Nombres del experto: Huamán Quispe Julio Cesar
- Grado Académico: Magister en Administración de la Educación
- Institución en la que trabaja el experto: I.E. CNY - Pucallpa
- Cargo que desempeña: Docente de Matemática
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autor de instrumento: WILLIAMS EDWIN ALFARO JUÁREZ
- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

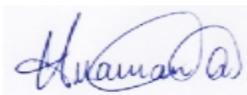
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.				X	
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
<b>METODOLOGÍA</b>	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
<b>SUBTOTAL</b>					<b>8</b>	<b>40</b>
<b>TOTAL</b>					<b>48</b>	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.8 Excelente

Lima, 5 de febrero del 2020



FIRMA DEL EXPERTO  
DNI: 21527083

## ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

#### II. Datos Generales

- Título de la Investigación: "LIDERAZGO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO PRESTADO A LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE CORONEL PORTILLO, REGIÓN UCAYALI 2020"
- Apellidos y Nombres del experto: Diaz Soplín Diego Francis
- Grado Académico: Magister en Administración de la Educación
- Institución en la que trabaja el experto: Universidad Nacional de Ucayali
- Cargo que desempeña: Docente Universitario
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autor de instrumento: WILLIAMS EDWIN ALFARO JUÁREZ
- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.				X	
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
<b>METODOLOGÍA</b>	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
<b>SUBTOTAL</b>					4	45
<b>TOTAL</b>					<b>49</b>	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.9 Excelente

Lima, 5 de febrero del 2020



FIRMA DEL EXPERTO  
DNI: 45540216

## ANEXO 5: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

#### III. Datos Generales

- Título de la Investigación: "LIDERAZGO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO PRESTADO A LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE CORONEL PORTILLO, REGIÓN UCAYALI 2020"
- Apellidos y Nombres del experto: Ayachi Pilco Trinidad
- Grado Académico: Magister en Administración de la Educación
- Institución en la que trabaja el experto: I.E. El Arenal - Pucallpa
- Cargo que desempeña: Sub director
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autor de instrumento: WILLIAMS EDWIN ALFARO JUÁREZ
- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X	
<b>METODOLOGÍA</b>	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
<b>SUBTOTAL</b>					4	45
<b>TOTAL</b>						<b>49</b>

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.9 Excelente



Lima, 5 de febrero del 2020

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL EXPERTO  
DNI: 00120690

## ANEXO 6: BASE DE DATOS - USUARIOS

	Sexo	P1_Rspectr_al tra	P2_Sc bre_e dese.	Trato_ profesio	Trato_ profesio2	P3_Ac erca_c e_la_i.	P4_So bre_la infor..	información	información2	P5_Rspectr_al tie	Tiempo	Tiempo2	P6_Ac erca_c e_la_s.	Resultado	Resultado2	P7_Sc bre_Ic s.Can.	Accesibilidad	Accesibilidad2	P8_Rspectr_a la.	Confianza	Confianza2	CALIDAD_D E_SE.	CALIDAD_D E_SE.
1	2	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4,0	4	4	4	4,00	4,00
2	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2	2	2,0	2	2	2,0	2	2	2	2,00	2,00
3	1	2	2	2,00	2,00	4	2	3,00	3,00	2	2	2	2	2	2,0	2	2	2,0	4	4	4	2,50	3,00
4	2	2	2	2,00	2,00	1	2	1,50	2,00	1	1	1	2	2	2,0	1	1	1,0	2	2	2	1,63	2,00
5	1	4	2	3,00	3,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	4	4	4,0	2	2	2,0	2	2	2	2,50	3,00
6	2	2	2	2,00	2,00	1	3	2,00	2,00	2	2	2	3	3	3,0	3	3	3,0	2	2	2	2,25	2,00
7	2	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4,0	4	4	4	4,00	4,00
8	1	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4,0	4	4	4	4,00	4,00
9	2	1	1	1,00	1,00	1	2	1,50	2,00	2	2	2	3	3	3,0	2	2	2,0	2	2	2	1,75	2,00
10	1	1	2	1,50	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	3	3	3,0	2	2	2,0	1	1	1	1,88	2,00
11	1	4	2	3,00	3,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2	2	2,0	3	3	3,0	3	3	3	2,50	3,00
12	1	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4,0	4	4	4	4,00	4,00
13	2	2	2	2,00	2,00	3	2	2,50	3,00	2	2	2	3	3	3,0	3	3	3,0	3	3	3	2,50	3,00
14	2	2	3	2,50	3,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	4	4	4,0	2	2	2,0	2	2	2	2,38	2,00
15	1	1	2	1,50	2,00	1	2	1,50	2,00	2	2	2	3	3	3,0	3	3	3,0	3	3	3	2,13	2,00
16	2	4	4	4,00	4,00	5	4	4,50	5,00	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4,0	4	4	4	4,13	4,00
17	1	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4,0	4	4	4	4,00	4,00
18	1	2	4	3,00	3,00	2	4	3,00	3,00	2	2	2	2	2	2,0	4	4	4,0	4	4	4	3,00	3,00
19	1	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	4	4	4,0	2	2	2,0	2	2	2	2,25	2,00
20	2	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3	3	3,0	3	3	3,0	3	3	3	3,00	3,00
21	2	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1	1	1	1	1	1,0	1	1	1,0	1	1	1	1,00	1,00
22	2	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1	1	1	1	1	1,0	1	1	1,0	1	1	1	1,00	1,00
23	2	2	2	2,00	2,00	4	4	4,00	4,00	2	2	2	2	2	2,0	4	4	4,0	4	4	4	3,00	3,00
24	2	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3	3	3	4	4	4,0	3	3	3,0	3	3	3	3,63	4,00
25	1	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4,0	4	4	4	4,00	4,00
26	1	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4,0	4	4	4	4,00	4,00
27	2	2	2	2,00	2,00	2	3	2,50	3,00	3	3	3	4	4	4,0	2	2	2,0	3	3	3	2,63	3,00

## ANEXO 7: BASE DE DATOS - USUARIOS

	Sexo	P1_R_spectr_al tra	P2_Sc_bre el dese.	Trato_profesi_o	Trato_profesi_o2	P3_Ac_erca_c_e_la_i.	P4_So_bre_la_infor..	información	información2	P5_R_spectr_al tie.	Tiemp_o	Tiemp_o2	P6_Ac_erca_c_e_la_s	Result_ado	Result_ado2	P7_St_bre Id_s Can.	Accesi_bilidad	Accesi_bilidad_2	P8_R_spectr_a la.	Confia_nza	Confia_nza2	CALID_AD_D_E_SE.	CALID_AD_D_E_SE.
28	2	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	2	2	2	4	4	4,0	2	2	2,0	4	4	4	3,13	3,00
29	2	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	5	5	5	4	4	4,0	3	3	3,0	4	4	4	4,00	4,00
30	2	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1	1	1	1	1	1,0	4	4	4,0	1	1	1	1,38	1,00
31	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	4	4	4,0	4	4	4,0	2	2	2	2,50	3,00
32	1	3	1	2,00	2,00	3	2	2,50	3,00	1	1	1	1	1	1,0	2	2	2,0	1	1	1	1,75	2,00
33	1	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2	2	2,0	2	2	2,0	2	2	2	2,00	2,00
34	1	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2	2	2,0	2	2	2,0	2	2	2	2,00	2,00
35	1	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4,0	4	4	4	4,00	4,00
36	2	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3	3	3,0	3	3	3,0	3	3	3	3,00	3,00
37	1	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4,0	4	4	4	4,00	4,00
38	1	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4,0	4	4	4	4,00	4,00
39	1	3	2	2,50	3,00	2	3	2,50	3,00	2	2	2	3	3	3,0	3	3	3,0	2	2	2	2,50	3,00
40	1	4	4	4,00	4,00	4	5	4,50	5,00	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4,0	4	4	4	4,13	4,00
41	1	2	3	2,50	3,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2	2	2,0	2	2	2,0	2	2	2	2,13	2,00
42	1	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4,0	3	3	3	3,88	4,00
43	2	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4,0	4	4	4	4,00	4,00
44	1	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4,0	3	3	3	3,88	4,00
45	2	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4,0	4	4	4	4,00	4,00
46	1	4	2	3,00	3,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	4	4	4,0	4	4	4,0	4	4	4	3,00	3,00
47	1	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	4	4	4,0	2	2	2,0	2	2	2	2,25	2,00
48	1	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2	2	2,0	2	2	2,0	1	1	1	1,88	2,00
49	1	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	2	2	2	2	2	2,0	4	4	4,0	2	2	2	3,25	3,00
50	1	2	2	2,00	2,00	2	3	2,50	3,00	2	2	2	3	3	3,0	2	2	2,0	2	2	2	2,25	2,00
51	2	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4,0	4	4	4	4,00	4,00
52	1	3	2	2,50	3,00	3	3	3,00	3,00	2	2	2	4	4	4,0	3	3	3,0	3	3	3	2,88	3,00
53	1	4	3	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	2	2	2	4	4	4,0	3	3	3,0	4	4	4	3,38	3,00
54	2	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	2	2	2,0	2	2	2,0	2	2	2	2,63	3,00

## ANEXO 8: BASE DE DATOS - USUARIOS

	Sexo	P1_R_spectr_al tra	P2_Sc_bre el dese.	Trato_profesi_o	Trato_profesi_o2	P3_Ac_erca_c_e la i.	P4_So_bre la infor..	información	información2	P5_R_spectr_al tie	Tiemp_o	Tiemp_o2	P6_Ac_erca_e la s	Result_ado	Result_ado2	P7_Sc_bre Ic_s Can.	Accesi_bilidad	Accesi_bilidad_2	P8_R_spectr_a la	Confia_nza	Confia_nza2	CALID_AD_D_E_SE.	CALID_AD_D_E_SE.
55	1	4	4	4,00	4,00	2	4	3,00	3,00	2	2	2	4	4	4,0	4	4	4,0	4	4	4	3,50	4,00
56	1	4	3	3,50	4,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	4	4	4,0	3	3	3,0	4	4	4	3,00	3,00
57	1	4	4	4,00	4,00	5	4	4,50	5,00	3	3	3	4	4	4,0	4	4	4,0	4	4	4	4,00	4,00
58	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	4	4	4,0	2	2	2,0	2	2	2	2,25	2,00
59	2	3	3	3,00	3,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	3	3	3,0	3	3	3,0	2	2	2	2,50	3,00
60	1	2	3	2,50	3,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	4	4	4,0	3	3	3,0	2	2	2	2,50	3,00
61	1	2	3	2,50	3,00	2	3	2,50	3,00	1	1	1	2	2	2,0	2	2	2,0	2	2	2	2,13	2,00
62	1	3	2	2,50	3,00	3	3	3,00	3,00	2	2	2	4	4	4,0	3	3	3,0	2	2	2	2,75	3,00
63	1	1	2	1,50	2,00	2	2	2,00	2,00	1	1	1	2	2	2,0	2	2	2,0	2	2	2	1,75	2,00
64	1	3	2	2,50	3,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2	2	2,0	2	2	2,0	2	2	2	2,13	2,00
65	1	4	4	4,00	4,00	2	2	2,00	2,00	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4,0	4	4	4	3,50	4,00
66	1	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1	1	1	1	1	1,0	1	1	1,0	1	1	1	1,00	1,00
67	1	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4,0	4	4	4	4,00	4,00
68	1	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	1	1	1	2	2	2,0	2	2	2,0	5	5	5	3,25	3,00
69	2	3	3	3,00	3,00	2	3	2,50	3,00	2	2	2	2	2	2,0	2	2	2,0	2	2	2	2,38	2,00
70	2	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4,0	4	4	4	4,00	4,00
71	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	4	4	4,0	2	2	2,0	2	2	2	2,25	2,00
72	1	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2	2	2,0	2	2	2,0	2	2	2	2,00	2,00
73	1	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1	1	1	2	2	2,0	1	1	1,0	1	1	1	1,13	1,00
74	2	4	2	3,00	3,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2	2	2,0	2	2	2,0	2	2	2	2,25	2,00
75	1	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2	2	2,0	2	2	2,0	2	2	2	2,00	2,00
76	1	2	2	2,00	2,00	2	4	3,00	3,00	2	2	2	4	4	4,0	2	2	2,0	4	4	4	2,75	3,00
77	2	3	2	2,50	3,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	3	3	3,0	2	2	2,0	2	2	2	2,25	2,00
78	2	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	2	2	2	4	4	4,0	3	3	3,0	4	4	4	3,63	4,00

## ANEXO 9: BASE DE DATOS – TRABAJADORES

	Sexo	P1_Lc s_lider es_en	P2_Lc s_lider es_co	P3_Su _jefe se_inv	P4_E _enlac e_de_l	Roles_ Interpe rsonal	Roles_ Interpe rsonal	P5_Lc s_lider es_ha	P6_Lc s_lide es_mo	P7_Er _reuni ones	P8_Lc s_lider es_de	P9_Lc s_lider es_ati	Roles_ Inform ativos	Roles_ Inform ativos2	P10_L os_lid eres_t	P11_L deres muestr	P12_L os_lid eres_a	P13_L as_m didas	Roles_ de_de cisión	Roles_ de_de cisión	Lidera zgo	Lidera zgo2
1	2	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	3	3,80	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	3,92	4,00
2	2	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
3	2	4	4	5	4	4,25	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4,08	4,00
4	1	4	4	5	4	4,25	4,00	4	4	3	5	4	4,00	4,00	4	3	4	4	3,75	4,00	4,00	4,00
5	1	4	2	1	2	2,25	2,00	2	2	1	2	4	2,20	2,00	2	2	4	2	2,50	3,00	2,31	2,00
6	2	4	4	5	4	4,25	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4,08	4,00
7	2	2	2	4	2	2,50	3,00	2	2	2	4	2	2,40	2,00	4	4	2	2	3,00	3,00	2,62	3,00
8	1	4	4	3	4	3,75	4,00	3	4	4	4	2	3,40	3,00	2	2	3	2	2,25	2,00	3,15	3,00
9	2	2	2	4	2	2,50	3,00	2	2	2	3	3	2,40	2,00	3	3	3	3	3,00	3,00	2,62	3,00
10	2	5	5	5	5	5,00	5,00	5	4	5	4	5	4,60	5,00	4	4	5	4	4,25	4,00	4,62	5,00
11	2	2	2	2	2	2,00	2,00	4	2	2	2	4	2,80	3,00	4	3	4	4	3,75	4,00	2,85	3,00
12	2	2	3	3	3	2,75	3,00	4	3	4	2	2	3,00	3,00	2	4	2	2	2,50	3,00	2,77	3,00
13	2	4	4	3	4	3,75	4,00	3	3	3	4	3	3,20	3,00	3	3	3	3	3,00	3,00	3,31	3,00
14	2	4	4	4	4	4,00	4,00	3	3	4	4	4	3,60	4,00	3	3	4	4	3,50	4,00	3,69	4,00
15	1	2	2	2	3	2,25	2,00	3	2	2	2	2	2,20	2,00	1	1	1	1	1,00	1,00	1,85	2,00
16	2	4	4	4	4	4,00	4,00	3	3	3	3	4	3,20	3,00	3	3	3	3	3,00	3,00	3,38	3,00
17	1	4	4	5	4	4,25	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4,08	4,00
18	2	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	2	4	4	3,60	4,00	4	4	3	4	3,75	4,00	3,77	4,00
19	2	4	4	5	4	4,25	4,00	4	5	5	5	5	4,80	5,00	5	5	5	5	5,00	5,00	4,69	5,00
20	1	4	2	4	4	3,50	4,00	2	1	4	4	4	3,00	3,00	5	4	2	4	3,75	4,00	3,38	3,00
21	2	2	2	2	2	2,00	2,00	3	3	2	2	1	2,20	2,00	2	2	2	2	2,00	2,00	2,08	2,00
22	2	4	4	4	4	4,00	4,00	3	4	4	4	3	3,60	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	3,85	4,00
23	2	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
24	2	4	4	4	3	3,75	4,00	4	3	4	4	4	3,80	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	3,85	4,00
25	1	3	2	4	5	3,50	4,00	2	2	3	4	3	2,80	3,00	2	4	2	2	2,50	3,00	2,92	3,00
26	2	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00