



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**  
**GESTIÓN PÚBLICA**

Calidad de servicio y satisfacción en usuarios de la Unidad de Gestión  
Educativa Local Lamas, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Shapiama Quinteros, Jhon Hendrix (ORCID: 0000-0002-2136-6082)

**ASESOR:**

Mg. Encomenderos Bancallán, Ivo Martin (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**TARAPOTO – PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

A Sixto Shapiama Saboya, mi padre, por hacer de mí una persona mejor. A mi madre, Belén Quinteros Morí, por su apoyo incondicional en los proyectos que emprendo; son las personas que me inspiran a seguir adelante y ser mejor persona cada día, cultivando siempre los valores y principios inculcados durante mi crecimiento.

**Jhon Hendrix**

## **Agradecimiento**

A los maestros y en especial a nuestro asesor del informe de investigación, Ivo Martin Encomenderos, por su apoyo y orientación, por su paciencia y sabiduría, en orientarnos. A mis compañeros de estudio, ya que con ellos aprendí y compartí nuevas experiencias. Por esos gratos momentos compartidos e inolvidables; siempre presentes se les llevara en el pensamiento.

**El autor**

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Índice de abreviaturas .....	vii
Abstract.....	lix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos Técnica .....	15
3.5. Procedimientos .....	17
3.6. Método de análisis de datos:.....	17
3.7. Aspectos éticos .....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES .....	30
VII. RECOMENDACIONES .....	31
REFERENCIAS .....	32
ANEXOS.....	40

## Índice de tablas

Tabla 1. Resultado validación de expertos.....	16
Tabla 2. Estadística de confiabilidad .....	17
Tabla 3. Interpretación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman	18
Tabla 4. Estado de la calidad del servicio en la Ugel Lamas, 2020 .....	19
Tabla 5. Satisfacción en usuarios de la Ugel Lamas, 2020.....	20
Tabla 6. Pruebas de normalidad .....	21
Tabla 7. Cálculo del coeficiente de correlación de Rho de Spearman .....	21

## Índice de figuras

Figura 1. Estado de calidad de servicio en la Lamas, 2020 .....	19
Figura 2. Nivel de satisfacción en los usuarios de la Ugel Lamas, 2020.....	20

## Índice de abreviaturas

C.E.U.P.E.	: Centro europeo de posgrado.....	07
D.R.E.	: Dirección regional de educación.....	26
G.O.R.E.S.A.M	: Gobierno regional de San Martín.....	26
M.I.N.E.D.U.	: Ministerio de educación.....	02
O.C.D.E	: Organización para la cooperación y el desarrollo económico.....	01
P.C.M.	: Presidencia del consejo de ministros.....	36
S.U.T.E.P	: Sindicato Unitario de Trabajadores en la Educación del Perú.....	25
U.G.E.L.	: Unidad de gestión educativa local.....	03
U.N.E.S.C.O.	: Organización de las naciones unidas para la educación, la ciencia y la cultura.....	01

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción en usuarios de la Ugel Lamas al año 2020. La investigación fue de tipo básica, no experimental, de diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por 127 docentes, trabajadores del magisterio de la entidad, de la Provincia de Lamas. Para la recopilación de la información se utilizó como técnica la encuesta y se elaboraron 2 cuestionarios estructurados y estandarizados. Los principales resultados de la investigación determinaron que el estado de la calidad del servicio en la Ugel Lamas es regular en un 52.8%, malo es un 22.8% y bueno en un 24.4%. Con respecto a la satisfacción en usuarios de la Ugel Lamas se identificó que es regular con un 50.4%, un 27.6% para las escalas de bueno y malo de 22%. La conclusión general de la investigación estableció que sí existe una relación significativa entre las variables debido a que la significación bilateral fue de 0.002 y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman estableció una correlación positiva baja.

**Palabras clave:** calidad del servicio, satisfacción en usuarios, trabajadores del magisterio, entidad, usuarios.



## **Abstract**

The research aims to establish the relationship between service quality and user satisfaction in the Ugel Lamas by 2020. The research was of a basic, non-experimental, correlational design. The sample was made up of 127 teachers, employees of the teaching staff of the entity, from the Province of Lamas. The survey was used as a technique for collecting information and two structured and standardized questionnaires were developed. The main results of the research determined that the state of the quality of the service in the Ugel Lamas is regular in 52.8%, bad in 22.8% and good in 24.4%. Regarding the satisfaction of the Ugel Lamas users, it was identified that it is regular with 50.4%, 27.6% for the good and bad scales of 22%. The general conclusion of the research was that there is a significant relationship between the variables because the bilateral significance was 0.002 and the Spearman's Rho correlation coefficient established a low positive correlation.

**Keywords:** quality of service, user satisfaction, teachers, entity, users.