UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Calidad de Servicio y satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Cárdenas Morales, Sheila Carolina (orcid.org/0000-0002-2460-5624)

ASESORA:

Dra. Alza Salvatierra, María Soledad (orcid.org/0000-0001-7639-1886)

COASESOR:

Dr. Godoy Caso, Juan (orcid.org/0000-0003-3011-7245)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios, por brindarme salud y sabiduría para seguir adelante con mis proyecto y metas que tengo planteado en mi vida.

A mis padres, por permitirme ser una profesional y brindarme su apoyo incondicional, siendo ellos una de mis razones de mi lucha constante.

Agradecimiento

Agradezco a la docente de post grado de la maestría de la casa de estudio de la Universidad César Vallejo por brindarme su apoyo y asesoramiento de mi presente investigación.

Y a mi familia por motivarme a superar mis dificultades y brindarme su apoyo incondicional.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	

Índice de tablas

Pág

Tabla 1. Juicio de expertos 17

Tabla 2. Confiabilidad del instrumento 17

Tabla 3. Niveles para la variable calidad de servicio 19

Tabla 4. Niveles para la variable satisfacción del usuario 20

Tabla 5. Correlación hipótesis general 23

Tabla 6. Correlación primera hipótesis específica 24

Tabla 7. Correlación segunda hipótesis específica 25

Tabla 8. Correlación tercera hipótesis específica 26

Tabla 9. Correlación cuarta hipótesis específica 27

Índice de figuras

	Pág.
Figura 01. Simbología	15
Figura 2. Niveles para la variable calidad de servicio	21
Figura 3. Niveles para la variable satisfacción del usuario	22

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022. La investigación fue de tipo básico, diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 90 usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01. La técnica utilizada fue la encuesta y cuyo instrumento fue el cuestionario. Con el fin de determinar la validez de los instrumentos se usó el juicio de expertos y la confiabilidad fue calculada utilizando el coeficiente de Alfa de Cronbach siendo el resultado 0,730 en el cuestionario de calidad de servicio y 0,878 en el cuestionario de la satisfacción del usuario. Se obtuvo como resultados descriptivos, que el 58,9% de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, perciben la calidad de servicio como eficiente; en cuanto a la satisfacción del usuario el 72,2% de los usuarios lo perciben con nivel alto. En cuanto a los resultados inferenciales, se obtuvo el Rho de Spearman 0,722; con lo cual se corrobora la hipótesis general, concluyendo que existe relación significativa alta entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022.

Palabras clave: calidad del servicio, satisfacción de usuario, ugel, confiabilidad, empatía.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between service quality and user satisfaction of the Local Educational Management Unit 01, Lima 2022. The research was of a basic type, non-experimental design. The sample consisted of 90 users of the Local Educational Management Unit. The technique used was the survey and the instrument was the questionnaire. In order to determine the validity of the instruments, expert judgment was used and reliability was calculated using Cronbach's Alpha coefficient, the result being 0.730 in the service quality questionnaire and 0.878 in the user satisfaction questionnaire. It was obtained as descriptive results that 58.9% of the users of the Local Educational Management Unit, Lima, perceive the quality of service as efficient; Regarding user satisfaction, 72.2% of users perceive it as a high level. Regarding the inferential results, Spearman's Rho 0.722 was obtained; with which the general hypothesis is corroborated, concluding that there is a significant hight relationship between quality of service and user satisfaction of the Local Educational Management Unit 01, Lima 2022.

Keywords: service quality, user satisfaction, ugel, reliability, empathy.

I. INTRODUCCIÓN

Conforme lo señala Arias (2021) en cuanto a la problemática que se viene presentando en Colombia como la atención al cliente, en la actualidad y debido al crecimiento de la competencia en la categoría de mercados, esto ha llevado a que los clientes sean más exigentes y selectivos cuando se les presenta nuevas expectativas de productos. Un buen servicio llena las expectativas de los clientes para que el proceso de compra dure y genere numerosos beneficios a la entidad o al negocio.

Según Budini (2021) en Colombia, a consecuencia del estado crítico ocasionado por pandemia, las organizaciones empresariales mayormente iniciaron su atención virtual, debido a ello descuidaron la adecuada atención, obteniendo con ello clientes insatisfechos con los servicios ofrecidos, causando que dichos usuarios puedan causar daños graves a la imagen del negocio, más aún cuando en este caso son productos por redes sociales, que mayormente los clientes se guían a través de los comentarios que dejan los antiguos compradores o incluso la agresividad a través de canales digitales.

La problemática encontrada en Ecuador, así como en otros Estados, está reflejada en el contexto competitivo el cual sigue siendo progresivamente más alto, ante lo cual la globalización viene generando que un producto sea desarrollado de forma estandarizada, las instituciones estatales y privadas se encuentran buscando ventajas diferenciadoras, lo cual será la característica resaltante ante el resto (Lestari, 2022). Complementando el ofrecimiento de productos calificados con los servicios calificados de atención al cliente, siendo considerado como el determinante para el progreso óptimo de las instituciones (Ameen et al., 2020).

En el mismo lineamiento las instituciones gubernamentales, han puesto énfasis en la capacitación de sus colaboradores, para el fortalecimiento de sus fortalezas que brinden servicios de calidad logrando el sostenimiento y progreso de las instituciones con el trato hacia su cliente externo e interno, siendo los clientes los elementos determinantes e importantes en el desarrollo institucional (Gómez-Cruz et al., 2020)

La Escuela de Administración de Negocios-ESAN (2019) señaló que en Perú, la problemática presentada además del contexto que corresponda a las instituciones vinculadas a la educación, también se enfoca en cada centro

asistencial, porque vemos las largas colas que realizan los usuarios para una atención adecuada, generando el malestar en la ciudadanía debido a la tardía reacción para atender a los consumidores, llegando al extremo de complicarse más la calidad del servicio al recibir como respuesta una reprogramación para las consultas solicitadas a pesar de haber permanecido desde tempranas horas para lograr dicho atención; afectando en la imagen institucional y los indicadores de gestión con resultados negativos los cuales son objeto de plantear una reorganización como organismo estatal de servicio público (Ramos et al., 2020).

La Unidad de Gestión Educativa Local 01, como un organismo público de servicio también se encuentra afectada por la problemática de presentar indicadores resultantes de gestión negativos, que no se encuentran cumpliendo a cabalidad su misión y visión institucional, teniendo entre sus factores, el descuidar el área de servicio al usuario, que constantemente viene siendo observada debido a reclamos y quejas de los usuarios, que no encuentra un servicio de calidad tanto por orientación de los empleados como el no recibir un trato adecuado a sus consultas.

Bajo el contexto desarrollado, se tuvo el problema general ¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022?; además los específicos, 1. ¿Cuál es la relación entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022?; 2. ¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022?; 3. ¿Cuál es la relación entre la comunicación y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022?; 4. ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022?

En cuanto a ser justificado teóricamente, por la necesidad de la investigadora de profundizar el enfoque teórico referido al problema de la calidad de servicio relacionado al proceso de lograr la satisfacción del usuario, y así tener el avance del conocimiento en la línea de investigación, con recopilación de información de fuentes acreditadas en la comunidad científica. Estuvo justificada socialmente, por cuanto presentó relevancia social, en la determinación de la relación por los servicios calificados para satisfacer a los usuarios. Fue justificada

de manera práctica porque generó aportes prácticos directos con la problemática estudiada relacionada a la calidad de servicio que permitió determinar mejoras en satisfacer a los usuarios asistentes. En cuanto a ser justificado metodológica; se desarrolló el método tipo básico, cuantitativo, no experimental; el cual resulta adecuada por la naturaleza de la investigación; empleado como instrumentos de investigación los cuestionarios de encuesta debidamente validados.

Asimismo, se planteó el objetivo general: Determinar la relación entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022; además los objetivos sucesivos, 1. Determinar la relación entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022; 2. Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022; 3. Determinar la relación entre la comunicación y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022; 4. Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022.

Finalmente, se planteó la hipótesis general: Existe relación directa entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022?; además los supuestos específicos, 1. Existe relación directa entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022; 2. Existe relación directa entre la empatía y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022; 3. Existe relación directa entre la comunicación y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022; 4. Existe relación directa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Entre las indagaciones en el ámbito internacional, se contó con Estrada y Ahuerma (2022) en la investigación que tuvo por objetivo se establezca la incidencia presentada por atenciones de calidad y alcanzar la complacencia del consumidor en los centros empresariales del norte ecuatoriano; desarrollaron la metodología básica, correlacional causal; mediante los instrumentos aplicados obtuvo como resultados descriptivos que el 65,4% de la muestra percibe que es baja la influencia de las atenciones brindados para satisfacer a los consumidores, en tanto el 17,4%, percibe que se va mejorando pero en forma lenta; concluyeron además con la estadística inferencial que el servicio de calidad incide directamente en nivel moderado hacia la complacencia del consumidor del centro empresarial del norte ecuatoriano.

Además, la investigación de Lozano y Mozo (2021) cuyo fin relevante fue se determine el vínculo relacional entre servicios calificados y la complacencia del consumidor en organizaciones públicas, empleado el formato de la metodología básica; se obtuvo datos estadísticos reflejando un 42,2% se confirma la óptima forma de procesar la sensación de calidad de servicio; concluyeron, que los servicios calificados ejecutada en los gobiernos locales se relacionan en la satisfacción de los usuarios.

Salcedo et al. (2021) investigó el vínculo relacional entre las estrategias calificadas de los servicios y el grado complaciente del consumidor chileno. Se desarrolló el formato del método aplicado, se obtuvo resultados estadísticos con 0,798 en ejes estratégicos para servicios calificados y 0,606 la mejora de satisfacción del usuario. Por ello se concluye, estableciendo el vínculo relacional significativo entre servicios calificados y el resultado obtenido en cuanto a la complacencia del consumidor.

Budini (2021) indagó los servicios calificados y la correlación de la complacencia del consumidor. Empleó enfoque metodológico aplicado; se obtuvo 59,1% considerando el calificativo positivo de calidad de servicio. Concluyendo, la determinación del rango positivista en productos de calidad y su relación con bienestar del usuario de la comunidad chilena.

También, Joia et al. (2018) desarrollaron el estudio indagatorio que siguió el fin de establecer la correlación existente por parte de los servicios calificados y el

bienestar del usuario, se desarrolló el método de formato aplicado; se encontró 66,9% que opinaron favorablemente en desarrollar y ejecutar el procesamiento en un servicio de calidad, se llegó a los estados concluyentes inferenciales la adecuada gestión de productos calificados y la complacencia del consumidor.

Para las indagaciones nacionales se tiene a La Rotta & Hernando (2020) sobre los servicios calificados y el usuario satisfecho en las instituciones empresariales públicas, fue de tipo aplicado; en la cual resultó el 52,2% percibiendo la sensación positiva administrativa en servicios calificados. Concluyeron, con las resultas de productos calificados relacionados con el consumidor satisfecho de las empresas públicas.

Miñano y Rebaza (2019) desarrollaron que tuvo como determinar el grado relacional que presentan los servicios calificados y el bienestar de los usuarios en Quiruvilca, investigación modelo aplicado; obteniendo 0,722 de servicios calificados con 0,702 el bienestar de usuarios. Estableció el estado influenciable en los servicios calificados en mejorar los indicadores del bienestar de usuarios.

Gallardo & Gaspar (2018) en el estudio desarrollado que tuvo como fin relevante establecer la influencia significativa por parte de productos calificados en la complacencia del consumidor en empresas del gobierno. Emplearon el enfoque cuantitativo; mediante los resultados estadísticos, se obtuvo un 67,7% ha logrado avances positivos en los servicios calificados; concluyeron que existe influencia significativa de los productos calificados en la complacencia del consumidor en empresas del gobierno.

Además, Cadenillas y Salazar (2018) procesó productos calificados en la complacencia del consumidor en los pueblos cajamarquinos. Investigación de tipo básica; llegando a los resultados descriptivos teniendo un 82% que llegó afirmar que los servicios calificados impactan de forma positiva de la población; con los resultados inferenciales concluyó, el nivel influenciable significativo de productos calificados en la complacencia del consumidor de pueblos cajamarquinos.

Tumi (2020) sobre productos calificados y complacencia del consumidor en Yunguyo. Investigación de tipo básica, con enfoque cuantitativo; resultó un 70,8% que afirmó los servicios calificados presenta grado de influencia al bienestar usuarios, con el estado concluyente la correlación por parte de los productos calificados y la complacencia del consumidor en Yunguyo.

Prosiguiendo con el presente estudio, se cuenta con el respaldo científico teórico que están relacionadas a la variable calidad del servicio, según el Gobierno del Perú, nos indica que los principales componentes de la modernización vienen a ser lograr el mejoramiento en los productos que sean calificados que se pueden brindar a los ciudadanos (Santa et al., 2019). Esto se basa en diseñar y elaborar conocimientos de los requerimientos y expectaciones ciudadanas, en las cuales se consideran canales de atención disponible y comunicación al usuario, el gobierno del Perú busca mejorar la calidad del bien o servicio público. Según Agboola et al. (2020) precisa que es poder brindar una atención garantizada, que esto lleve consigo una atención eficaz, esta función se deberá realizar en conjunto, estando presentes la entidad y el trabajador, trabajando en conjunto con el objetivo de poder obtener resultados favorables (Anawar et al., 2019).

Teniendo como visión lo que señalan las personas, en referencia a lo que señalan si la atención fue buena o fue malo, ya que aquí se va a identificar la manera como fue atendido, desde el inicio que ingreso a la entidad, que es lo que haya percibido cuando ingreso de manera visual y de ahí en la atención con el personal, etc, (Egi & Budhi, 2019). Aquí también debemos enfocarnos que es lo que requiere el público con exactitud Asif (2016) nos señala que los servicios calificados se componen de estrategias y acciones, mediante el cual tiene como meta mejorar la servicio al cliente, que también está vinculado consumidor y la empresa o entidad. El punto clave para que exista un apoyo es que construya vínculos entre la entidad y el trabajador con un ambiente positivo, servicial y amigable, que garantice a los clientes salir con una buena sensación, consiguiendo con ello que el consumidor quedara feliz y volverá con más frecuencia (Carrasco, 2019).

Ishikawa (1994) también nos señala que la calidad tiene un nexo de un servicio extraordinario, perfecto, pero debemos diferenciar expectaciones reales de usuarios y expectaciones formadas en un presente y futuro. Casanova & Ynga (2021) nos señala que el hábito encontrando desarrollándose y ejecutándose en las instituciones organizacionales es poder examinar el requerimiento del usuario, para el cual poder aplicar estrategias como, servicios con accesibilidad libre, apropiado, rápida, blanda, estimable, ventajosa, pertinente, tangible y confiado, o cuando se presente situaciones inesperadas o errores inevitables, a lo cual los usuarios perciben ser comprendidos, y siendo atendidos con amabilidad con la que se

espera, teniendo como respuesta a ello elevar progresivamente la ganancia con costes bajos beneficiando a la entidad, evitando así fastidios o incomodidades (González, 2021).

El valor de la satisfacción de los usuarios se analiza de manera amplia, en que los usuarios satisfechos, asignan la misma actitud de amabilidad y buena educación al personal que los está atendiendo, teniendo como resultados favorables para la entidad o institución, debido a que probablemente volverán al lugar, quieran o no, en busca de sus trámites o servicios (González et al., 2022). Por ello, la satisfacción no es un plan específico para la institución o no debería serlo de esa manera, sino que debe ser un objetivo específico para poder trazarse metas muy altas que se puedan alcanzar (Higueras et al., 2021).

Según Ince (2019) señala que la calidad del servicio está comprendida de la servicios ofrecidos hacia los consumidores y usuarios quienes son los beneficiarios de un servicio, interpretando como es la atención que se brinda en la entidad, obteniendo así las necesidades de los clientes. Esto lleva consigo que se pueda enfocar en la necesidad y poder lo trabajarlo de manera más idónea posible, organizándose y se llegue alcanzar la complacencia del consumidor en forma genérica frente a los consumidores internos y externos implicando así, que la organización y el trabajador cumplan un rol importante, aplicando la amabilidad como plan específico (Huaranga et al., 2021). Según Osores et al., (2019) los servicios calificados son el enlace que se da entre la necesidad del consumidor cuando brinda una buena atención, y cuando brinda una no muy buena atención, que esto implica el descubrimiento de lo que necesita el usuario o un deseo del consumidor obtenido una buena atención amigable y amable (Hong et al., 2020). Descubriendo con ello a diferenciar la necesidad y el querer de cada persona, ya que cada quien tiene una percepción de cada acto, también se ve la atención que han recibido anteriormente (Novendra et al., 2022).

Según Cronin y Taylor (1992) indica que los servicios calificados no debe ser visto como algo parecido, sino que cada una de las empresas que brinda servicios o productos ya que cada una de ellas se expresan de manera distinta, por ello podemos decir que, es difícil poder evaluar este tipo de actos, ya que cada consumidor no solo mira el producto final, sino que este visualiza desde el inicio e influye el proceso de la atención, viendo si la atención fue rápida, lenta, con ello el

usuario califica la atención, obteniendo confianza en la atención que haya experimentado (Inquilla, 2021).

Según Nwaila et al. (2021) no indica que el desarrollo de la justificación de varios componentes del servicio que interactúan con la contribución del consumidor, lo que no salva la calidad del servicio en la conclusión final, ni con el interés, simpatía y actitud hacia el consumidor (Wang et al., 2019). En general los consumidores manifiestan estar satisfechos con los productos que ofrece la empresa de servicios, pero no están satisfechos con la atención que reciben (por ejemplo, trato), los autores mencionan que los servicios calificados no se encuentran centralizada, porque la calificación no es medible y está lejos de lo que podemos sentir (Vásquez, 2020). Cosas, no sólo que es genial para la organización (Jian et al., 2021). Se agrega que los servicios calificados dejan de ser lujo, si

los artículos presentan costos menores, lo calificado ocupa las resultas finales, en razón de ello no tiene nada que ver con ninguno de los dos. Todo el mundo es consumidor, y se vuelve intangible y perecedero, por lo que las empresas tratan de reflejarse a través de un triángulo de servicios estratégicos y sistémicos, especialmente aquellos que brindan un producto o servicio, y como los servicios son perecederos, es responsabilidad de cada empresa brindarlos, practicar y lo más importante capacitar más a las personas con diferentes estrategias (Wu, 2020).

Según Peña (2015) describe la realidad y la percepción, el contexto real relacionado con productos calificados y la complacencia del consumidor con base en sus expectativas de los servicios recibidos previamente en otras instituciones en relación con las necesidades existentes o de los consumidores potenciales, así como las necesidades de los clientes y el correspondiente desempeño del servicio más allá de lo requerido (Salazar, 2021). La suficiencia para poder abastecer y satisfacer las necesidades de los consumidores también requiere mucha atención a los productos que se ofrecen en el día a día, las empresas han sumado más disponibilidad técnica, y por ende el personal para hacer frente a las necesidades para determinar las necesidades y características de cada consumidor para medir las preferencias clasificadas, que se esperan (Ortiz, 2019).

En cuanto al dimensionamiento de la variable calidad de servicio, se tiene lo fiable; para lo cual López (2010) lo prescribe como la disposición del comportamiento futuro de otra persona porque, dependiendo del comportamiento

del individuo, es un comportamiento postural que no cambia el control sobre la otra persona o el momento de lo que se dice y se hace. Cualquier poder establecido por Sus palabras y obras es auténtico. Según Guillermo (2019) La fiabilidad siempre ha sido importante en la industria desde hace muchos años, porque siempre se ha utilizado en servicios, productos, sistemas y procesos, cada unidad debe producir beneficios cuyo desempeño tendrá un impacto directo. Para garantizar una buena confiabilidad, se deben cumplir la petición requirente de productos calificados y servicio de la práctica (Morocho, 2019).

La moralidad con razonamiento o defensa está generalmente empleado en las expresiones con determinado rango de confianza, principalmente seguridad en un ambiente de progreso comprendiendo un plazo específico, la iniciación y la sistematización distorsionada con el tiempo desde diversas fuentes, y ahora depende más de las personas Sea específico y seguro de lograr lo esperado. Según Prieto y Delgado (2010) lo describió como el grado en que una persona es ingenua y está dispuesta a conformarse con las acciones y opiniones de los demás, con la creencia de que, si tales acciones se detienen, no podrá experimentar el gran consuelo de expresar una necesidad, sobre la confianza en la formación de la actitud de cada persona.

Según Jiménez (2013) La resolución de problemas es cualquier cosa que crea un cambio positivo o conduce, ya sea estable o no, capaz de resolver algo, hacer cambios en torno a problemas grandes y pequeños en el futuro, enumerar métodos y herramientas adecuadas para poder analizar adecuadamente las dificultades, y para cualquier Si es posible, la adversidad crea una solución a un problema en una situación dada, lo que resulta un cambio positivo.

En ese sentido es ver si hay algo imprescindible, si hay alguna dificultad, tener un análisis básico, tener la metodología suficiente y dar una solución de la mejor manera para solucionarlo, tomar medidas para las dificultades, así se trata de encontrar las mejores opciones y completar la conclusión de que siempre son positivas y adecuadas frente a soluciones adecuadas para individuos u organizaciones y elegirlas de la mejor manera posible (Montalvo et al., 2020).

En cuanto a la dimensión seguridad, según Orozco (2018) son movimientos con diferentes características que aseguran una posición fija en el campo sin daño ni peligro. Es la manera de una persona o lugar en el espacio. Involucra múltiples

rubros de influencia. Se considera que la seguridad hace referencia a cualquier área de la sociedad en la que te sientes atrapado en una situación y tienes la capacidad de remediar la situación.

Según Adí (2003) la seguridad está relacionada con la provisión de productos o servicios en instituciones con confiabilidad y confiabilidad de los servicios, y los consumidores deben sentirse protegidos y seguros al realizar cualquier documento. El propósito de la seguridad es sentirse cómodo y tranquilo para poder resolver problemas externos. El primer problema social se caracteriza por los símbolos protectores y la capacidad de obtener la satisfacción necesaria mediante la prestación de servicios.

Según Cattell (2021) la amabilidad es un rasgo de personalidad que se da a conocer a través de características del comportamiento de cada ser humano, en la que se muestra como amable, cooperativo, cálido y sociable. Considera que la amabilidad se encuentra en el grupo de rasgo superior de personalidad según las estadísticas. Nos señala que la amabilidad presenta varias facetas. Ehsan y Bahramizadeh (2011) señala que la amabilidad se asocia con los aspectos de los seres humanos, mediante la cual se brinda cuidado a las personas que están a nuestro alrededor y el ser tierno. Son los factores que van a influir bastante cuando hablamos de amabilidad.

La dimensión empatía, según Balart (2018) es el reflejo de cómo te gustaría que te vieran por dentro y un verdadero reflejo de ti mismo cuando sientes, hablas o expresas tu sabiduría y sabiduría a los demás, coloca apropiadamente emociones parecidas o casi cercanas a lo que siente el otro con contestaciones entusiastas sutiles y efectivas, escuchas activamente, presta atención completa, se comunica verbal y no verbalmente, usa la entonación apropiada, refleja estímulos únicos y se enfoca exclusivamente en los demás.

Además, declaró que la empatía se muestra como la habilidad que permita se perciba los comportamientos humanos, involucrándose al sentimiento, la necesidad y el problema, poniéndonos en los zapatos del otro, haciéndola estar de acuerdo y cumplir con lo que queremos ofrecerle, es decir, ponerlo en palabras del autor, nuestro nivel de comprensión es una herramienta para conectar a los demás con empatía y amabilidad, mostrar respeto y una mayor sensación de seguridad.

Según Chauvie (2015) tratar a los demás con igual equidad, eliminando malas apariencias por influencias negativas, brinda a todos la oportunidad de adquirir las habilidades básicas para desarrollar una buena vida, en general, las personas empáticas fomentan las relaciones con los demás y negocian en igualdad. Desarrollo de emociones y actitudes apropiadas y necesarias, establecimiento del control sobre uno mismo en lugar de otra persona.

Según James (2011) es tomar la atención, en el cual se considera tomar interés a las ideas claras y los pensamientos objetivos que las personas quieren transmitir, aplicando el poder de poder comprender lo que la otra persona quiere recibir, es decir, comprender lo que la persona quiere recibir y percibir y así poder satisfacer sus necesidades del consumidor, que este sea requerido por otra persona.

Según Batle (2018) señaló que la atención se basa en que se identifique la data informativa que alrededor trasmite que logre recepcionar las ideas o consulta que tienen, para así poder adecuar la respuesta teniendo como objetivo la atención de forma atenta y comprender lo que quieren decir o necesitar.

Los clientes perciben los servicios bajo su propia condición, en ese sentido se precisa que los clientes son los responsables por los costos tarifario en base a la prestación de los servicios que recibió, esperando por parte de la organización la fidelización de cliente como respuesta de haber recibido un servicio de calidad (López, 2020). Asimismo, la atención al cliente se encuentra estimado como un valor agregado, siendo el elemento esencial con el que cuentan las instituciones para medir sus indicadores de gestión para los índices de mejora y productividad (Carrasco, 2019).

Para el caso de la variable satisfacción del usuario, por su parte López (2017) establece que la satisfacción “es una medida utilizada para cuantificar la satisfacción de un cliente con un producto, servicio o experiencia que le proporciona una recompensa placentera asociada a su consumo” (p. 28). Sin embargo, la satisfacción del usuario es un término que se utiliza para describir un escenario en el que un intercambio satisface cada requerimiento así como expectación de la persona usuaria. Por otro lado, Zambrano (2019) afirma que “la satisfacción del cliente con un servicio o programa se basa en que, si sus necesidades son

satisfechas sin esfuerzo, será cómodamente fiel a su organización empresarial" (p. 41).

La complacencia del consumidor es un paso importante para alcanzar la lealtad de cada consumidor. Por lo tanto, los ejes estratégicos de marketing deben implementarse de acuerdo con la satisfacción del turista. En otras palabras, está referido a la entrega de un producto o servicio (en relación con el precio pagado) que cumple con la expectación de los usuarios bajo los parámetros centrados en la calidad y los tipos de servicios. El Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional - INFOTEP (2012) planteó en cuanto a la relevancia de la complacencia del consumidor los negocios radica en tener la complacencia del consumidor convirtiéndose en el recurso para la organización porque puede reutilizar su servicio o producto, adquirir bienes o servicios, o beneficiar a la empresa dará lugar a la expansión de la facturación empresarial.

El lado opuesto, los usuarios insatisfechos expresará más su frustración, más o menos quejándose de la organización y si su frustración lo ha llevado a mejorar la organización para comprar un producto o una gestión, o incluso abandonar el mercado.

Según Guevara y Aquituari (2019) mencionó que comprender la complacencia del consumidor resulta con alta relevancia para las organizaciones porque define la autenticidad de los servicios que brindan y cómo estos servicios funcionan juntos para deleitar porque define sus servicios. Los servicios ofrecidos y cómo ayudan en satisfacción para ser beneficiosos en las instituciones.

Según Sánchez y Sánchez (2016) la complacencia del consumidor viene a constituirse en el elemento con mayor relevancia en la prestación de servicios porque se considerada la clave de la rentabilidad, es como el nombre, si hablamos de sistemas monetarios, principalmente porque hay recomendación de boca en boca.

El objetivo de la calidad es siempre realizar el autor también mencionó las necesidades del consumidor. Reyes et al. (2009) obtener un servicio o producto que puedan recomendar si están satisfechos servicio, obtendrá más clientes y más ganancias. Las empresas siempre intentarán llegar a conseguir la satisfacción del consumidor, pero crear en él instrumentos requeridos en lograrlo. A mayor satisfacción, más rentable la empresa. Desarrollar mejoras, los negocios de hoy

necesitan estar actualizados Comprender a los consumidores, comprender sus necesidades de consumo y mantenerse al día dos innovaciones de mercado con valor agregado y sin valor agregado acude a concursos y te recomiendan tu empresa porque tú eres el consumidor. Si una persona no está satisfecha con su servicio, envíe satisfacción a 3 personas más póngase en contacto con 11 personas, lo que dificulta motivar a los consumidores descontentos nada nuevo (Campos, 2019).

En el dimensionamiento de la variable satisfacción del cliente, se tiene los rendimientos percibidos el cual resulta por el cual los clientes perciben después de comprar productos o servicios; presenta determinadas particularidades: primero, el resultado por el cual el cliente ha logrado con respecto a los productos o servicios; en segundo lugar, la seguridad a los clientes; como tercera característica, la calidad de los servicios o productos prestados; en cuarto lugar, los empleados en su experiencia laboral, en quinto lugar, las mejoras continuas del servicio prestado, en sexto lugar, el tiempo de servicio acordado entre la empresa y los clientes. El rendimiento percibido depende de una extensa indagación la cual inicia y culmina con el cliente (Canzio, 2019).

Finalmente, es importante monitorear de forma regular sus expectaciones del cliente que permita se determine: en primer lugar, si coinciden con lo que la organización puede proporcionar; en segundo lugar, si cumplen, no alcanzan o superan las expectativas creadas por los competidores; y tercero, si coinciden con el promedio de compra esperado del usuario (Cruzado, 2021). La medición efectiva satisfactoria es la realizada una vez obtenido el producto comprado; cada cliente llega a experimentar un tipo de satisfacción la cual se presenta en el momento que se percibe servicios sin cumplir las expectaciones de los usuarios (Febres-Ramos et al., 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

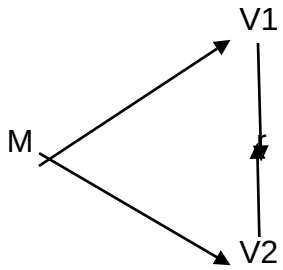
El estudio fue básico; debido a que no sigue el propósito de intención aplicativa inmediata, realizando la búsqueda de forma exclusiva para desarrollar las sapiencias científicas efectivas. Para ello, Baena (2017) lo precisó a la tipología de investigación con peculiaridades basadas teóricamente, siendo su aportación que beneficie los conocimientos de los modelos científicos.

Diseño de investigación

El estudio se enmarcó en el diseño no experimental, al no manipularse de forma deliberada las variables, transaccional, por el análisis sobre el estado de la variable en determinado momento, descriptivo, por la recolección de los datos y correlacional; Escobar et al. (2018) demostrar que el modelo resulta sistematizado, dado el formato sin que se manipularán las variables independientes en las que se realizó. Los referenciados a las asociaciones se harán dejando de lado que intervenga directamente y estas asociaciones se observó cuando se presentaron en su estado primigenio.

Figura 1

Simbología



Dónde:

M= Viene a ser la muestra de estudio

V1= Viene a ser la Calidad de servicio

V2= Viene a ser la satisfacción del usuario

r= Viene a ser la correlación entre las variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable calidad de servicio

Definición conceptual, López (2019) precisó como las actividades que comprende las atenciones complementarias en sus diferentes presentaciones, que conlleven a brindar un servicio reflejado en la tranquilidad y bienestar del usuario, teniendo en cuenta que el producto entregado es personalizado y con la disponibilidad de ser empático con el usuario para lograr su satisfacción de sus requerimientos.

Definición operacional, se midió con sus dimensiones confiabilidad, empatía, comunicación y capacidad de respuesta; usando el cuestionario de encuesta.

Indicadores: imagen, profesionalismo, garantía; atención individualizada, comprensión; lenguaje claro, cortesía; soluciones creativas, soluciones adecuadas.

Escala de medición: ordinal.

Variable satisfacción del usuario

Definición conceptual, Jiménez (2020) señaló que este término resulta complejo por la variedad de los usuarios y tener estrategias para lograr su satisfacción bajo los contextos en que se encuentre el momento de la atención y solución a sus peticiones, siendo los representantes de las instituciones los protagonistas clave para solucionar mediante su gestión administrativa alcanzar niveles óptimos de satisfacción del usuario.

Definición operacional, se midió con sus dimensiones rendimiento percibido, expectativas, niveles de satisfacción; mediante el cuestionario de encuesta.

Indicadores: resultado del servicio, seguridad en el servicio, calidad, tiempo; cumplimiento rendimiento, desempeño; insatisfacción, satisfacción, complacencia.

Escala de medición: ordinal.

3.3. Población muestra y muestreo

Población: Considerando la relevancia de la investigación y el contexto fue de 160 personas usuarias que realizaron consultas y seguimiento de sus trámites en la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima. Escobar et al. (2018) explican que es la suma de todos los casos que encajan en el detalle específico; recopila unidades del análisis que abordan áreas específicas de métodos de investigación.

Criterio de inclusión, se consideró a los usuarios de la institución estudiada, de 18 a 60 años de edad.

Criterio de exclusión, fueron retirados los usuarios de la institución estudiada, mayores de 60 años.

Muestra: Bajo los criterios de probabilidad, nivel de confianza y error muestral, la muestra fue de 90 usuarios que realizaron consultas y seguimiento de sus trámites en la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima; Baena (2017) para indicar como un subconjunto de los datos con relación a los cuales la programación indagatoria recopila información, el espécimen debe ser claramente identificable y preasignado con precisión, y la muestra debe ser representativa.

Muestreo: fue de tipo probabilístico. Este formato de muestreo es la técnica que emplean los investigadores para establecer la selección de algunos criterios, eligiendo al albur a los integrantes de la población (Baena, 2017).

Unidad de análisis, se consideraron a los usuarios que realizaron consultas y seguimiento de sus trámites en de la institución estudiada.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica, desarrollada en el argumento presente de distanciamiento social y actividades a distancia, es una encuesta, así como el instrumento es un cuestionario variable cuya estructura temática responde directa y sistemáticamente al flujo. Hágalos operativos al permitir que se construyan y secuencien con cada variable, dimensión, indicador y reactivo interconectados. Carrasco (2015) manifestando en que el instrumento de investigación que estima confiabilidad en la

para recopilar información es el cuestionario cuyo contenido es validado por el juicio de expertos.

Validez

Escobar et al. (2018) circunscriben que la validez se transforma en categorías o medidas por las cuales los instrumentos llegaron a mostrar un dominio especial que resulte medible o se quiera ser evaluado. Dentro del procesamiento de indagación con el propósito de adquirir validez a cada instrumento considerando los parámetros establecidos por la Universidad César Vallejo.

Tabla 1

Juicio de expertos

Experto	Grado académico	Aplicabilidad
Pamela Margoth Choque Pérez	Maestro	Aplicable
Rolando Jesús Flores Villaverde	Maestro	Aplicable
Marco Antonio Soto Martínez	Maestro	Aplicable

Confiabilidad

En relación a la confiabilidad de los instrumentos se recurrió al estadístico del Alfa de Cronbach, cuyo resultado se aprecia en la table 2, con la cual se deduce la confiabilidad alta de los mismos; Escobar et al. (2018) señalaron a la confiabilidad como el valor estadístico que permite darle un rango confiable a las pruebas que se deben realizar aplica en toda investigación.

Tabla 2 *Confiabilidad del instrumento*

Variable	Alfa de Cronbach	No. de elementos
Calidad de servicio	,730	20
Satisfacción del usuario	,878	20

3.5. Procedimiento

La secuencia que comprende el procesamiento de la indagación, se inicia con la presentación de la carta de aceptación a la institución para poder recabar

información mediante la aplicación de las encuestas, por lo que se apeló teniendo en cuenta lo citado, la modalidad remota complementado según sea el caso presencialmente y así se aplique las encuestas a los 90 integrantes declarados; elaborando los resultados mediante representaciones analizadas estadísticamente.

3.6. Método de análisis de datos

El formato desarrollado metodológicamente el cual corresponde análisis de data con detalle cuantitativo, lo cual consistió en analizar la data a nivel de las estadísticas descriptivas, se inicia observando estadísticamente los datos que se recogieron y visualizada utilizando representaciones de cada tabla que contiene frecuencias y el porcentaje correspondientes con el uso estadístico del SPSS y finaliza con interpretando la pesquisa obtenida. Complementándose con el nivel inferencial, con el cual se pudo comprobar los supuestos planteados.

3.7. Aspectos éticos

Ha sido elaborado con la anuencia informada del interviniente de los procesos indagatorios, en pleno cumplimiento de los requisitos de la Universidad César Vallejo, y además ha sido su procesamiento con juicio en los niveles nacionales así como internacionalmente para garantizar sus cualidades éticas, con criterio honesto intelectual y ser original, que reconoce ser consistente de la investigación teniendo pesquisas confiables beneficiando del mundo científico, con el respeto del derecho de los autores, los derechos de las propiedades intelectuales, utilizando la citación adecuada de acuerdo con las normativas de la séptima edición de la APA.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 3

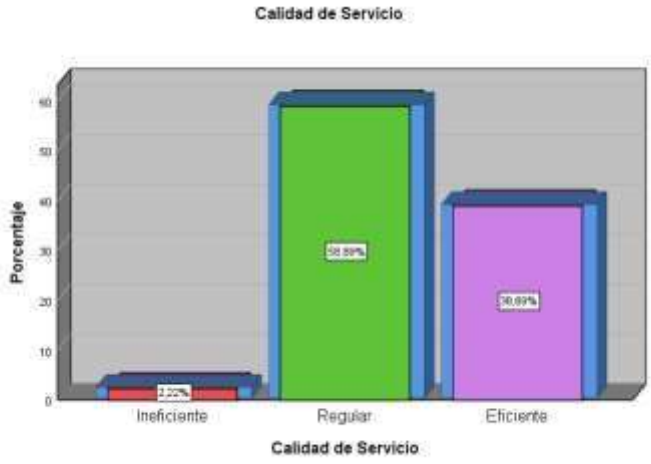
Niveles para la variable calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	2	2,2	2,2	2,2
	Regular	53	58,9	58,9	61,1
	Eficiente	35	38,9	38,9	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Nota. Reporte del SPSS V25.

Figura 2

Niveles para la variable calidad de servicio



Nota. Reporte del SPSS V25.

Deduciéndose de la tabla 3 y figura 2, los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima perciben la calidad de servicio como regular son 53 que representa el 58,9%, mientras que el número de usuarios que perciben la calidad de servicio como eficiente son 35, representando el 38,9% del total.

Tabla 4

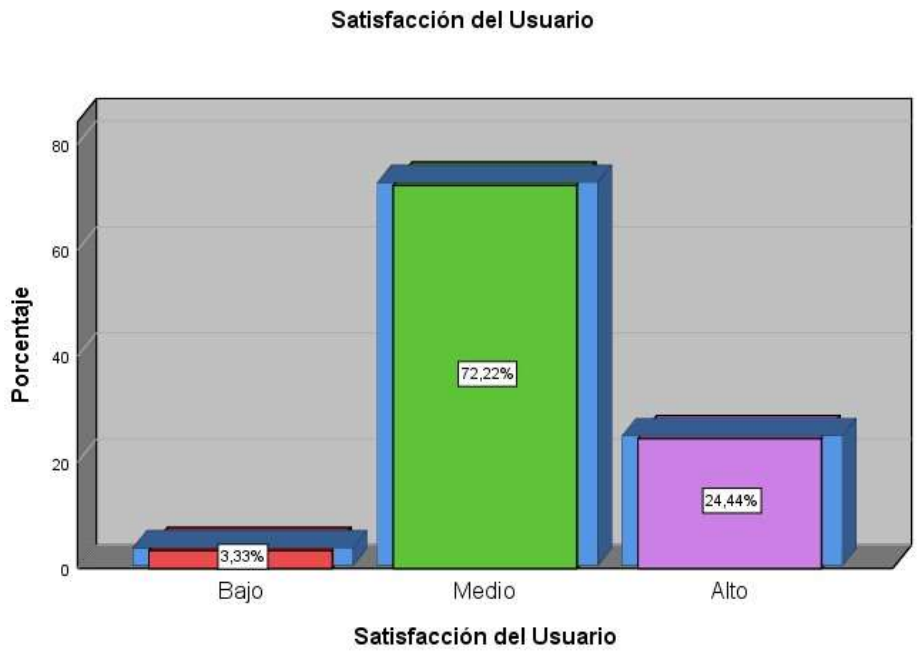
Niveles para la variable satisfacción del usuario

		Satisfacción del Usuario			
		Frecuencia	**Porcentaje válido**	**Porcentaje**	**Porcentaje acumulado**
Válido	Bajo	3	3,3	3,3	3,3
	Medio	65	72,2	72,2	75,6
	Alto	22	24,4	24,4	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Nota. Reporte del SPSS V25.

Figura 3.

Niveles para la variable satisfacción del usuario



Nota. Reporte del SPSS V25.

Deduciéndose en la tabla 4 y figura 3, que el número de usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima perciben la satisfacción del usuario como medio son 65 que representa el 72,2%, mientras que el número de usuarios que perciben la satisfacción del usuario como alto son 22, representando el 24,4% del total.

Tabla 5

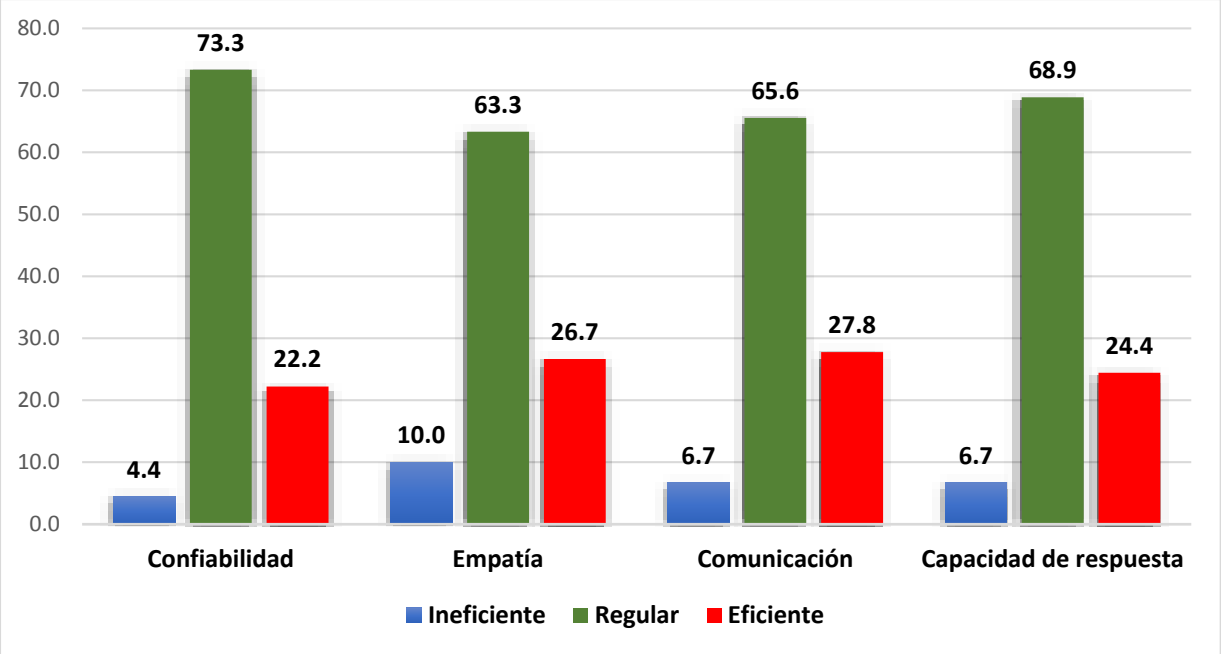
Dimensiones de la variable calidad de servicio

Niveles	Confiabilidad		Empatía		Comunicación		Capacidad de respuesta	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Ineficiente	4	4.4	9	10.0	6	6.7	6	6.7
Regular	66	73.3	57	63.3	59	65.6	62	68.9
Eficiente	20	22.2	24	26.7	25	27.8	22	24.4
TOTAL	90	100.0	90	100.0	90	100.0	90	100.0

Nota. Reporte del SPSS V25.

Figura 3.

Dimensiones de la variable calidad de servicio



Nota. Reporte del SPSS V25

Se desprende de la tabla 5 y figura 4, se desprende que en cuanto a la confiabilidad el 73,3% lo considera regular; en la empatía el 63,3%, para el caso de la dimensión comunicación el 65,6% y para la dimensión capacidad de respuesta el 68,8%.

Tabla 6

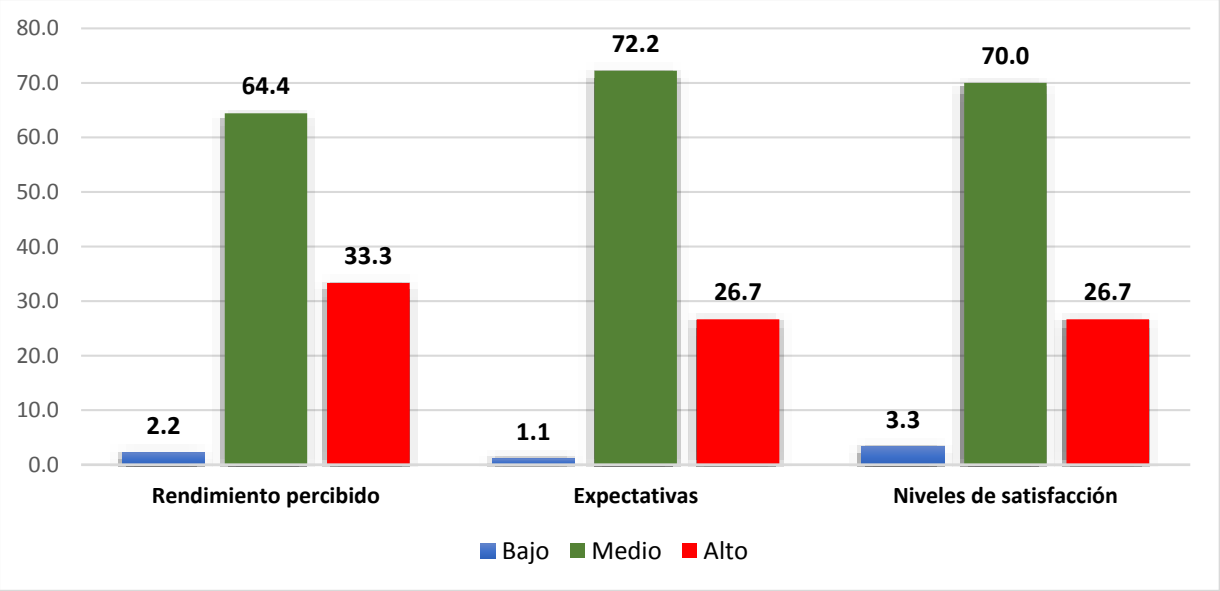
Dimensiones de la variable satisfacción del usuario

Niveles	Rendimiento percibido		Expectativas		Niveles de satisfacción	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	2	2.2	1	1.1	3	3.3
Medio	58	64.4	65	72.2	63	70.0
Alto	30	33.3	24	26.7	24	26.7
TOTAL	90	100	90	100	90	100

Nota. Reporte del SPSS V25.

Figura 4.

Niveles para la variable satisfacción del usuario



Nota. Reporte del SPSS V25

Se desprende de la tabla 6 y figura 4, se desprende que en cuanto a la dimensión rendimiento percibido el 64,4% lo considera en nivel medio; en las expectativas el 72,2%, para el caso de la dimensión niveles de satisfacción el 70,0%.

Análisis inferencial Prueba de hipótesis general

H_0: No existe relación directa entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022.

H_a: Existe relación directa entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022.

Tabla 7

Correlación hipótesis general

			Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,722**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,722**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

Nota. Resultados obtenidos del SPSS.

En la tabla 7, representa la correlación moderada entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario (Rho de Spearman, 0,722). Con significancia de 0,000; menor a 0,05 (0,000 < 0,05) estableciendo que; existe relación significativa entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022.

Prueba de primera hipótesis específica

H_0: No existe relación directa entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022.

H_a: Existe relación directa entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022.

Tabla 8

Correlación primera hipótesis específica

			Confiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,599**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,599**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

Nota. Resultados obtenidos del SPSS.

En la tabla 8, representa la correlación moderada entre la confiabilidad en la calidad de servicio y la satisfacción del usuario (Rho de Spearman, 0,599). Con significancia de 0,000 (0,000 < 0,05) aceptando el supuestos alterno; existe relación directa significativa entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022.

Prueba de la segunda hipótesis específica

H_0: No existe relación directa entre la empatía y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022.

H_a: Existe relación directa entre la empatía y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022.

Tabla 9

Correlación segunda hipótesis específica

			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,624**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,624**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

Nota. Resultados obtenidos del SPSS.

En la tabla 9, representa la correlación moderada entre la empatía en la calidad de servicio y la satisfacción del usuario (Rho de Spearman, 0,624). Con significancia de 0,000; menor a 0,05 (0,000 < 0,05) se acepta el supuesto; existe relación directa significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022.

Prueba de la tercera hipótesis específica

H_0: No existe relación directa entre la comunicación y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022.

H_a: Existe relación directa entre la comunicación y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022.

Tabla 10

Correlación tercera hipótesis específica

			Comunicación	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,676**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,676**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

Nota. Resultados obtenidos del SPSS.

En la tabla 10, representa la correlación moderada entre la comunicación en la calidad de servicio y la satisfacción del usuario (Rho de Spearman, 0,676). Con significancia de 0,000; menor a 0,05 (0,000 < 0,05) se acepta el supuesto alterno; existe relación directa significativa entre la comunicación y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022.

Prueba de la cuarta hipótesis específica

H_0: No existe relación directa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022.

H_a: Existe relación directa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022.

Tabla 11

Correlación cuarta hipótesis específica

			Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,701**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,701**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

Nota. Resultados obtenidos del SPSS.

En la tabla 11, representa la correlación moderada entre la capacidad de respuesta en la calidad de servicio y la satisfacción del usuario (Rho de Spearman, 0,701). Con significancia de 0,000 (0,000 < 0,05) aceptando la hipótesis alterna (H_a); existe relación directa significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022.

V. DISCUSIÓN

El objetivo desarrollado fue establecer la relación entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima - 2022; lo cual resulta muy relevante debido a que la Unidad de Gestión Educativa Local 01 - 2022, como un organismo público de servicio también se encuentra afectada por la problemática de presentar indicadores resultantes de gestión negativos, que no se encuentran cumpliendo a cabalidad su misión y visión institucional, teniendo entre sus factores, el descuidar el área de servicio al usuario, que constantemente viene siendo observada debido a reclamos y quejas por parte del usuario, que no encuentra un servicio de calidad tanto por orientación de los empleados como el no recibir un trato adecuado a sus consultas. Obteniendo el Rho de Spearman de 0,722 demostrando la relación de calidad de servicio y la satisfacción del usuario; de cuyas resultas encuentran concurrencia con Salcedo et al. (2021) llegando en los resultados estadísticos con 0,798 en ejes estratégicos para servicios calificados y 0,706 la mejora de satisfacción del usuario. Por ello se concluye, estableciendo el vínculo relacional significativo entre la calidad de servicio y el resultado obtenido en cuanto a la satisfacción de los usuarios en la comunidad chilena. Además, Tumi (2020) sobre productos calificados y complacencia del consumidor en Yunguyo. Investigación de tipo básica, con enfoque cuantitativo; resultó un 70,8% que afirmó los servicios calificados presenta grado de influencia al bienestar usuarios, con el estado concluyente la correlación por parte de los productos calificados y la complacencia del consumidor en Yunguyo.

Asimismo, divergencia con Miñano y Rebaza (2019) desarrollaron que tuvo como determinar el grado relacional que presentan los servicios calificados y el bienestar de los usuarios en Quiruvilca, investigación modelo aplicado; obteniendo 0,722 de servicios calificados con 0,702 el bienestar de usuarios. Estableció el estado influenciable en los servicios calificados en mejorar los indicadores del bienestar de usuarios. Finalmente, con Gallardo y Gaspar (2018) con los resultados estadísticos, se obtuvo un 67,7% ha logrado avances positivos en los servicios calificados; concluyeron que existe influencia significativa de los servicios calificados sobre la complacencia del consumidor en empresas del gobierno.

En cuanto a la coincidencia con el respaldo teórico de la investigación, con referencia a Ishikawa (1994), señala que la calidad tiene un nexo de un servicio

extraordinario, perfecto, pero debemos diferenciar entre sus expectaciones reales del cliente y las expectaciones formadas en un presente y futuro. Pizzo (2013), nos señala que el hábito desarrollado practicado en las instituciones organizacionales es poder tener analizado el requerimiento del consumidor, para el cual poder aplicar estrategias como, servicios con accesibilidad libre, apropiado, rápida, blanda, estimable, ventajosa, pertinente, tangible y confiado, o cuando se presente situaciones inesperadas o errores inevitables, sintiéndose el consumidor como parte del contexto, atendiéndose con amabilidad con la que se espera, teniendo como respuesta a ello altos beneficios y costes de menor cuantía en la entidad, evitando así fastidios o incomodidades. En cuanto a satisfacción del usuario López (2017), establece que la satisfacción "es una medida utilizada para cuantificar la satisfacción de un cliente con un producto, servicio o experiencia que le proporciona una recompensa placentera asociada a su consumo" (p. 28). Sin embargo, la satisfacción del usuario es un término que se utiliza para describir un escenario en el que un intercambio satisface cada requerimiento, así como expectación de la persona usuaria. Por otro lado, Zambrano (2019) afirma que "la satisfacción del cliente con un servicio o programa se basa en que, si sus necesidades son satisfechas sin esfuerzo, será cómodamente fiel a la empresa".

Con relación al objetivo que se establezca la relación directa entre la confiabilidad y la complacencia del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, mediante los resultados inferenciales se obtuvo el Rho de Spearman de 0,599; con lo cual se pudo establecer vínculo significativo directa entre la confiabilidad y la complacencia del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima; encontrando coincidencia Lozano y Mozo (2021) cuyo fin relevante fue se determine el vínculo relacional entre servicios calificados y la complacencia del consumidor en organizaciones públicas, empleado el formato de la metodología básica; se obtuvo datos estadísticos reflejando un 42,2% se confirma la óptima forma de procesar la sensación de calidad de servicio; concluyeron, que los servicios calificados ejecutada en los gobiernos locales se relacionan en la satisfacción de los usuarios. Asimismo, con la investigación de Estrada y Ahuerma (2022) en donde mediante los instrumentos aplicados con un 65,4% de los participantes percibe que es baja la influencia de los servicios brindados para la satisfacción del usuario, en tanto el 17,4%, percibe que se va mejorando pero en

forma lenta; concluyeron además con la estadística inferencial que el servicio de calidad incide directamente en nivel moderado hacia la satisfacción de los usuarios de los centros empresariales del norte ecuatoriano. Del mismo modo, con la investigación de Budini (2021) indagó los servicios calificados y la correlación de la complacencia del consumidor. Empleó enfoque metodológico aplicado; se obtuvo 59,1% considerando el calificativo positivo de calidad de servicio. Concluyendo, la determinación del rango positivista en productos de calidad y su relación con bienestar del usuario de la comunidad chilena; además, con la investigación de con Miñano y Rebaza (2019) desarrollaron que tuvo como determinar el grado relacional que presentan los servicios calificados y el bienestar de los usuarios en Quiruvilca, investigación modelo aplicado; obteniendo 0,722 de servicios calificados con 0,702 el bienestar de usuarios. Estableció el estado influenciable en los servicios calificados en mejorar los indicadores del bienestar de usuarios. Finalmente, con la investigación de Cadenillas y Salazar (2018) procesó productos calificados en la complacencia del consumidor en los pueblos cajamarquinos. Investigación de tipo básica; llegando a los resultados descriptivos teniendo un 82% que llegó afirmar que los servicios calificados impactan de forma positiva de la población; con los resultados inferenciales concluyó, el nivel influenciable significativo de productos calificados en la complacencia del consumidor.

Coincidente con el sustento teórico de la investigación se tiene en cuanto a la calidad del servicio, según el Gobierno del Perú, nos indica que los principales componentes de la modernización se mejore los productos calificados es mejorar la calidad de los servicios que se pueden brindar a los ciudadanos. Esto se basa en diseñar y elaborar conocimientos, en los cuales se consideran canales de atención disponible y comunicación al usuario, el gobierno del Perú busca mejorar la calidad del bien o servicio público. Según Alcaraz y Martínez (2012) nos señala que el servicio calificado es poder brindar una atención garantizada, que esto lleve consigo una atención eficaz, esta función se deberá realizar en conjunto, estando presentes la entidad y el trabajador, trabajando en conjunto con el objetivo de poder obtener resultados favorables. En el caso de la dimensión fiabilidad; para lo cual López (2010) lo prescribe como la disposición del comportamiento futuro de otra persona porque, dependiendo del comportamiento del individuo, es un comportamiento postural que no cambia el control sobre la otra persona o el momento de lo que se

dice y se hace. Cualquier poder establecido por Sus palabras y obras es auténtico. Según Guillermo (2019) La fiabilidad siempre ha sido importante en la industria desde hace muchos años, porque siempre se ha utilizado en servicios, productos, sistemas y procesos, cada unidad debe producir beneficios a corto, mediano y largo plazo, es una capacidad cuyo desempeño tendrá un impacto directo. Para garantizar una buena confiabilidad, se deben cumplir los requisitos de calidad del producto y servicio de la práctica. Asimismo, se tiene que la satisfacción del cliente es un paso importante para lograr la lealtad del cliente. Por lo tanto, la estrategia de marketing debe implementarse de acuerdo con la satisfacción del turista. En otras palabras, se refiere a la entrega de un producto o servicio (en relación con el precio pagado) que cumple con la expectación de los usuarios bajo los parámetros centrados en la calidad y los tipos de servicios. INFOTEP (2012) planteó el estado relevante de la complacencia del usuario en los negocios radica en que usuarios con alto grado de satisfacción convertidos en recurso para la organización porque puede reutilizar su servicio o producto, adquirir bienes o servicios, o beneficiar a la empresa dará lugar a la expansión de la facturación de la empresa.

En cuanto al segundo objetivo específico, que se establezca la relación directa entre la empatía y la complacencia del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima; obteniéndose el Rho de Spearman del 0,624; mediante lo cual se aceptó el supuesto alterno de que existe relación directa entre la empatía y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022; coincidencia con Joia et al. (2018) desarrollaron el estudio indagatorio que siguió el fin de establecer la correlación existente por parte de los servicios calificados y el bienestar del usuario, se desarrolló el método de formato aplicado; se encontró 66,9% que opinaron favorablemente en desarrollar y ejecutar el procesamiento en un servicio de calidad, se llegó a los estados concluyentes inferenciales la adecuada gestión de productos calificados y la complacencia del consumidor. También, con Tumi (2020) sobre productos calificados y complacencia del consumidor en Yunguyo. Investigación de tipo básica, con enfoque cuantitativo; resultó un 70,8% que afirmó los servicios calificados presenta grado de influencia al bienestar usuarios, con el estado concluyente la correlación por parte de los productos calificados y la complacencia del consumidor en Yunguyo. Además, Salcedo et al. (2021) con resultados del 0,721 servicios calificados y 0,706 la mejora de

satisfacción del usuario. Por ello se concluye, estableciendo el vínculo relacional significativo entre productos calificados y el resultado obtenido en cuanto a la complacencia del consumidor; además con la investigación de Lozano y Mozo (2021) cuyo fin relevante fue se determine el vínculo relacional entre servicios calificados y la complacencia del consumidor en organizaciones públicas, empleado el formato de la metodología básica; se obtuvo datos estadísticos reflejando un 42,2% se confirma la óptima forma de procesar la sensación de calidad de servicio; concluyeron, que los servicios calificados ejecutada en los gobiernos locales se relacionan en la satisfacción de los usuarios.

Del sustento teórico se aprecia la coincidencia con el aporte de Cardozo (2021) señalando que los productos calificados se componen por estrategias y acciones, mediante el cual tiene como meta mejorar la servicio al cliente, que también está vinculado consumidor y la empresa o entidad. El punto clave para que exista un apoyo es que construya vínculos entre la entidad y el trabajador con un ambiente positivo, servicial y amigable, que garantice a los clientes salir con una buena sensación, consiguiendo con ello que el consumidor quedara feliz y volverá con más frecuencia; y que el valor de la satisfacción de los usuarios se analiza de manera amplia, en que los usuarios satisfechos, asignan la misma actitud de amabilidad y buena educación al personal que los está atendiendo, teniendo como resultados favorables para la entidad o institución, debido a que probablemente volverán al lugar, quieran o no, en busca de sus trámites o servicios. Por ello, la satisfacción no es un plan específico para la institución o no debería serlo de esa manera, sino que debe ser un objetivo específico para poder trazarse metas muy altas que se puedan alcanzar. Según Jiménez (2013), la resolución de problemas es cualquier cosa que crea un cambio positivo o conduce, ya sea estable o no, capaz de resolver algo, hacer cambios en torno a problemas grandes y pequeños en el futuro, enumerar métodos y herramientas adecuadas para poder analizar adecuadamente las dificultades, y para cualquier Si es posible, la adversidad crea una solución a un problema en una situación dada, lo que resulta un cambio positivo. Asimismo, se tiene que según Sánchez y Sánchez (2016), la complacencia del consumidor viene a constituirse en el elemento con mayor relevancia en la prestación de servicios porque se considerada la clave de la rentabilidad, es como

el nombre, si hablamos de sistemas monetarios, principalmente porque hay recomendación de boca en boca.

Finalmente, se tuvo el objetivo específico, que se establezca la relación directa entre la comunicación y la complacencia del consumidor de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima; en cuyos resultados obtuvo el Rho de Spearman de 0,676, llegándose a comprobar que existe relación significativa directa entre la comunicación y la complacencia del consumidor de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022; cuyas resultas llegan a coincidir con la indagación de Estrada y Ahuerma (2022) en donde mediante los instrumentos aplicados obtuvo como resultados descriptivos que el 65,4% de la muestra percibe que es baja la influencia de los servicios brindados para la complacencia del consumidor, en tanto el 17,4%, percibe que se va mejorando pero en forma lenta; concluyeron además con la estadística inferencial que el servicio de calidad incide directamente en nivel moderado hacia la complacencia del consumidor de los centros empresariales del norte ecuatoriano. Además, con la investigación de Miñano y Rebaza (2019) desarrollaron que tuvo como determinar el grado relacional que presentan los servicios calificados y el bienestar de los usuarios en Quiruvilca, investigación modelo aplicado; obteniendo 0,722 de servicios calificados con 0,702 el bienestar de usuarios. Estableció el estado influenciable en los servicios calificados en mejorar los indicadores del bienestar de usuarios. Finalmente, con la investigación de Estrada y Ahuerma (2022) en la investigación que tuvo por objetivo se establezca la incidencia presentada por atenciones de calidad y alcanzar la complacencia del consumidor en los centros empresariales del norte ecuatoriano; desarrollaron la metodología básica, correlacional causal; mediante los instrumentos aplicados obtuvo como resultados descriptivos que el 65,4% de la muestra percibe que es baja la influencia de las atenciones brindados para satisfacer a los consumidores, en tanto el 17,4%, percibe que se va mejorando pero en forma lenta; concluyeron además con la estadística inferencial que el servicio de calidad incide directamente en nivel moderado hacia la complacencia del consumidor del centro empresarial del norte ecuatoriano.

En cuanto a la coincidencia con el respaldo teórico, se tiene lo señalado por Reyes et al. (2009) obtener un servicio o producto que puedan recomendar si están satisfechos servicio, obtendrá más clientes y más ganancias. Las empresas

siempre intentarán llegar a conseguir la satisfacción del consumidor, pero crear en él instrumentos requeridos en lograrlo. A mayor satisfacción, más rentable la empresa. Desarrollar mejoras, los negocios de hoy necesitan estar actualizados Comprender a los consumidores, comprender sus necesidades de consumo y mantenerse al día dos innovaciones de mercado con valor agregado y sin valor agregado acude a concursos y te recomiendan tu empresa porque tú eres el consumidor. Si una persona no está satisfecha con su servicio, envíe satisfacción a 3 personas más póngase en contacto con 11 personas, lo que dificulta motivar a los consumidores descontentos nada nuevo. Guevara y Aquituari (2019), mencionaron que comprender la complacencia del consumidor es importante para las organizaciones porque define la autenticidad de los servicios que brindan y cómo estos servicios funcionan juntos para deleitar porque define sus servicios. Los servicios ofrecidos y cómo ayudan a la complacencia del consumidor que seleccionan los servicios hacia casos parecidos que además son beneficiosos para las instituciones. Finalmente, los clientes perciben los servicios bajo su propia condición, en ese sentido se precisa que los clientes son los responsables por los costos tarifario en base a la prestación de los servicios que recibió, esperando por parte de la organización la fidelización de cliente como respuesta de haber recibido un servicio de calidad (López, 2020).

VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación directa entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022; con la obtención de Rho de Spearman el 0,722 (correlación moderada) y un p valor igual a 0,000 menor a 0,05.

2. Existe relación directa entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022; con la obtención de Rho de Spearman el 0,599 (correlación moderada) y un p valor igual a 0,000 menor a 0,05.

3. Existe relación directa entre la empatía y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022; con la obtención de Rho de Spearman el 0,624 (correlación moderada) y un p valor igual a 0,000 menor a 0,05.

4. Existe relación directa entre la comunicación y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022; con la obtención de Rho de Spearman el 0,676 (correlación moderada) y un p valor igual a 0,000 menor a 0,05.

5. Existe relación directa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022; con la obtención de Rho de Spearman el 0,701 (correlación moderada) y un p valor igual a 0,000 menor a 0,05.

VII. RECOMENDACIONES

1. A los representantes administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima, trazar líneas de acción en las gestiones hacia la administración central para lograr el planteamiento de estrategias que fortalezcan la relación que debe primar de la calidad de servicio que alcance la satisfacción de los usuarios.

2. A las autoridades de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima, el trabajo conjunto con representantes del MINEDU en el planteamiento de estrategias para lograr la confiabilidad del usuario en el servicio ofrecido que sea considerado de calidad.

3. A los representantes administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima, realizar permanentes capacitaciones sobre las habilidades blandas que fortalezcan el lado empático de los colaboradores de la UGEL Lima, hacia los usuarios.

4. A los representantes administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima, explotar al máximo los diferentes medios que permitan desarrollar la estrategia comunicativa hacia el usuario como parte de contar con una calidad de servicio.

5. A las autoridades de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima, monitorear y controlar el desarrollo administrativo para considerar el tema de la capacidad de respuesta que se ofrece a los usuarios como parte de una calidad de servicio.

Referencias

Agboola, O., Babatunde, D., Fayomi, O., Sadiku, E., Popoola, P., Moropeng, L. & Mamudu, O. (2020). A review on the impact of quality of care and user satisfaction. *Results in Engineering*, *8*, 100181.

Ameen, A., Al-Ali, D., Isaac, O. & Mohammed, F. (2020). Examining relationship between service quality, user satisfaction, and performance impact in the context of smart government in UAE. International Journal of Electrical and Computer Engineering (IJECE), 10(6), 6026-6033.

Anawar, H., Hossain, M., Santa-Regina, I., Strezov, V. & Akter, F. (2019). Quality of care and user satisfaction. In Sustainable and Economic Waste Management (pp. 109-126). CRC Press.

Arias, C. (2021). Beneficios de la gestión administrativa. Mc Graw Hill. 2021. México.

Asif, Z. & Chen, Z. (2016). Quality of care and user satisfaction. Environmental science and pollution research, 23(1), 167-179.

Baena P. (2017). Metodología de la investigación. Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V. ISBN ebook: 978-607-744-748-1 (Tercera edición)

Batle Estrada, L. A. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario del servicio de transporte terrestre transfronterizo de pasajeros ruta Tacna–Arica en la modalidad auto colectivo, de Tacna, 2017.

Budini, A. (2021). La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en los proyectos mineros en Chile.

Campos Aliaga, D. I. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital de apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki”-Satipo, 2017.

Canzio Meneses, C. Z. (2019). Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018.

Casanova Ormeño, R. M., & Ynga Ríos, L. S. (2021). Clima laboral y estrés en el teletrabajo de los trabajadores administrativos del ministerio público-fiscalía de Lima Norte-2021.

Castro, A. & Suysuy, E. (2020). Environmental management customer Support.

Cruzado Morey, O. N. (2021). Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020.

Egi, R., & Budhi, H. (2019). Loyalty analysis of mass transportation facilities customers based on service quality and user satisfaction: a case study of inter-city train customers in Indonesia.

Estrada, J. & Ahuerma, I. (2022). Evaluación del clima organizacional el personal de fisioterapia bajo el contexto COVID-19. Revista Electrónica INNOVA IUV, 2(1).

Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, *20*(3), 397-403.

Gallardo, F. y Gaspar, R. (2018). La calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios en la Asociación de San Blas en el desarrollo local de Algamarca-Cajamarca, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.

Gómez-Cruz, M., Harari-Betancourt, V. & Vergara-Mendoza, G. (2020). Quality indicators and user satisfaction in university libraries. The Journal of Academic Librarianship, 46(6), 102230.

González, O., Carranza, C. & Aramburú, V. (2022). Proceso innovador para mejorar la calidad de atención a los usuarios (CEC/CEP). Revista del Instituto de investigación de la Facultad de ciencias administrativas, 25(49), 189-198.

González, P. (2021). Beneficios directos e indirectos de un servicio de calidad en Chañaral (Chile). Revista INVI, 36(101), 83-108.

Hernández A., Fernández F. y Batista A. (2014), Metodología de la investigación científica. 6ta. Edición. McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V. ISBN: 978-1-4562-2396-0

Higueras, P., González, A., García, E., Vargas-Lombardo, M., Arrocha, J., Destro, T., & García, F. (2021). Riesgos de un servicio incompleto para la captación de clientes, Remance, Panamá.

Hong, S. J., Choi, D., & Chae, J. (2020). Exploring different airport users' service quality satisfaction between service providers and air travelers. *Journal of Retailing and Consumer Services*, *52*, 101917.
https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=4451

Huaranga, F., Rodríguez, E., Méndez, E. & Bernuí, F. (2021). Procesos administrativos: el cliente nos cuida, La Libertad-Perú, 2021. Arnaldoa, 28(3), 633-650.

Ince, C. (2019). Reusing gold-mine tailings in cement mortars: quality of care and user satisfaction for the Lefke-Xeros area of Cyprus. Journal of Cleaner Production, 238, 117871.

Inquilla, M. (2021). Quality of care and user satisfaction.

Jiang, L., Sun, H., Peng, T., Ding, W., Liu, B. & Liu, Q. (2021). Comprehensive evaluation of quality of care and user satisfaction. Journal of Environmental Management, 290, 112639.

Jiménez, E. (2020). Solución de problemas y toma de decisiones.https://www.gestiopolis.com/solucion-de-problemas-y-toma-dedecisiones/

Joia, P., Socorro da Anunciação, V. & Aguirre da Paixão, A. (2018). Implications of land use and occupation for quality of care and user satisfaction River Basin, Mato Grosso do Sul. Scielo. doi:https://doi.org/10.20435/inter.v19i2.1404

La Rotta, A. & Hernando, M. (2020), Calidad de servicio en la atención a los usuarios y la satisfacción de los usuarios. El caso de Potosí en Ecuador. vol. 41, núm. 112, enero – marzo, pp. 77 – 91

Lestari, E. D. (2022). Analysis of the Effect of Information Quality, System Quality, and Support Service Quality on User Satisfaction Levels and Its Implications for Blended E-Learning Continuance Intention to Use in the New Normal Era. *Formosa Journal of Sustainable Research*, *1*(7), 1067-1082.

López, B. (2019). Perception and satisfaction with the information received during the medical care process in patients with prostate cancer. Revista Actas Urológicas Españolas. 40 (2): 88-95. DOI:https://doi.org/10.1016/j.acuro.2015.08.008. https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0210480615002430

López, J. (2020). COMT004PO-Fundamentos de atención al cliente. Editorial Elearning, SL.

Lozano, P. & Barbarán, P. (2021). Quality of care and user satisfaction in Latin America. Ciencia Latina Revista Cientifica Multidiciplinar, 05(1). doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.221

Miñano, A. y Rebaza, A. (2019). Evaluación cuantitativa de la calidad de atención a los usuarios en el Distrito de Quiruvilca-Santiago de Chuco. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, *23*(2), 21-26.

Morocho Revolledo, T. C. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp SA, 2018.

Novendra, R., Jalinus, N., Waskito, W., Afriansyah, A., & Rasfira, A. (2022). User Satisfaction Analysis f Service Quality Of Dapodik Applications (Educational Data) Using Servqual Method. *Journal of Applied Engineering and Technological Science (JAETS)*, *3*(2), 185-189.

Nwaila, G., Ghorbani, Y., Zhang, S., Frimmel, H., Tolmay, L., Rose, D. & Bourdeau, J. (2021). Quality of care and user satisfaction (South Africa) as an example. Journal of Environmental Management, 295, 113013.

Ñaupa, H. & Mejía, E. (2014). Metodología de la investigación científica. Ediciones de la U Transversal. Bogotá, Colombia. ISBN 978-958-762-188-4.

Ortiz Borchani, J. U. (2019). Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la sub gerencia de administración tributaria y rentas de la municipalidad distrital de Santa María-2017.

Osores, F., Rojas, J., Hermógenes, C. & Lara, M. (2019). Gestión administrativa. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172012000100012

Ramos Miranda, K. L., Podesta Gavilano, L. E., & Ruiz Arias, R. A. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. *Horizonte Médico (Lima)*, *20*(3).

Salazar Serrano, P. J. (2021). Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del hospital León Becerra Camacho.

Salcedo, K., Tapia, C. & López, D. (2021). Estrategias de calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios de una empresa, Chile. Información tecnológica, 32(5), 129-136.

Santa, R., MacDonald, J. B., & Ferrer, M. (2019). The role of trust in e-Government effectiveness, operational effectiveness and user satisfaction: Lessons from Saudi Arabia in e-G2B. *Government Information Quarterly*, *36*(1), 39-50.

Scielo, 12(06). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000600082

Tumi, J. (2020). Social representations by gender on customer support and user satisfaction of Yunguyo-Puno. Scielo, 22(03). doi:http://dx.doi.org/10.18271/ria.2020.658

Universidad de Miami. Programa CITI. Programa de Educación en Ética de la Investigación. Acceso noviembre 2012. www.citiprogram.org.

Vásquez Sáenz, O. A. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en el servicio de gineco-obstetricia, Hospital Luis Heysen Chiclayo.

Wang, W. T., Ou, W. M., & Chen, W. Y. (2019). The impact of inertia and user satisfaction on the continuance intentions to use mobile communication applications: A mobile service quality perspective. *International Journal of Information Management*, *44*, 178-193.

Wu, D. (2020). Quality of care and user satisfaction in China: Recent Development. Singapore: Springer.

Anexos

Anexo 01. Matriz de consistencia

Matriz de consistencia

Título: Calidad de Servicio y satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022

Autora: Cárdenas Morales, Sheila Carolina

Problema	Objetivos	Hipótesis
Problema General: ¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022?	**Objetivo principal:** Determinar la relación entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022.	**Hipótesis general:** Existe relación directa entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022.
Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022?	**Objetivos específicos** Determinar la relación entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022.	**Hipótesis específicas** Existe relación directa entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022.
¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022?	Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022.	Existe relación directa entre la empatía y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022.
¿Cuál es la relación entre la comunicación y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022?	Determinar la relación entre la comunicación y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022.	Existe relación directa entre la comunicación y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022.
¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022?	Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022.	Existe relación directa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022.

Variables e indicadores

Variable 1: Calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
D1: Confiabilidad	- Imagen	1-2	(1) Totalmente en desacuerdo	(Ineficiente) 12 – 28 (Regular) 29 -45 (Eficiente) 46 – 60
	- Profesionalismo	3-4		
	- Garantía	5-6	(2) En desacuerdo	
D2: Empatía	- Atención individualizada	7-8 9-10	(3) Indiferente	
	- Comprensión		(4) De acuerdo	
D3: Comunicación	- Lenguaje claro	11-12		
	- Cortesía	13-15	(5) Totalmente de acuerdo	
D4: Capacidad de respuesta	- Soluciones creativas	16-18		
	- Soluciones adecuadas	19-20		

Variable 2: Satisfacción del usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de seguridad	Niveles y rangos
D1: Rendimiento percibido	- Resultado del servicio	1-2	(1) Totalmente en desacuerdo	(Ineficiente) 12 – 28 (Regular) 29 -45 (Eficiente) 46 – 60
	- Seguridad en el servicio	3-4		
	- Calidad y tiempo	5-6	(2) En desacuerdo	
D2: Expectativas	- Cumplimiento	7-8	(3) Indiferente	
	- Rendimiento	9-10		
	- Desempeño	11-12	(4) De acuerdo	
D3: Niveles de satisfacción	- Insatisfacción	13-15		
	- Satisfacción	16-17	(5) Totalmente de acuerdo	
	- Complacencia	18-20		

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
Tipo: Básica **Alcance:** Descriptivo **Diseño:** No experimental Transversal **Método:** Hipotético	**Población:** 160 usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima). **Tipo de muestreo:** Muestra probabilística. **Tamaño de muestra:** 90 usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima).	**Variable 1: Calidad de servicio** **Técnicas:** Observación, Encuesta **Instrumentos:** Oral, escrita, guía de encuesta Autora: Cárdenas Morales, Sheila Carolina Año: 2022 Monitoreo: Control de calidad datos Ámbito de Aplicación: Unidad de Gestión Educativa Local, Lima Forma de Administración: Directa **Variable 2: Satisfacción del usuario** **Técnicas:** Observación, Encuesta **Instrumentos:** Oral, escrita, guía de encuesta Autora: Cárdenas Morales, Sheila Carolina Año: 2022 Monitoreo: Control de calidad datos Ámbito de Aplicación: Unidad de Gestión Educativa Local, Lima Forma de Administración: Directa	**DESCRIPTIVA:** Es la rama de la estadística que recolecta, analiza y en donde se caracteriza un conjunto de datos, a través de tablas y gráficos estadísticas de los resultados obtenidos de la base de datos aplicados en el programa Statical Package for the Social Sciences – SPSS-25. **INFERENCIAL:** Rho de Spearman.

Anexo 02: Matriz de operacionalización

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	Cuatrecasas (2017), mostró como aquel conjunto de participaciones que presentan los bienes y servicios conseguidos en los métodos fructíferos, detallando como exigencia necesaria lograr el bienestar ante las necesidades demandadas por todos los usuarios.	La variable calidad de servicio se medirá con los indicadores de las dimensiones confiabilidad, empatía, comunicación y capacidad de respuesta.	**D1:** Confiabilidad	- Imagen - Profesionalismo Garantía	Ordinal Escala tipo Likert (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
			D2: Empatía	- Atención individualizada Comprensión	
			D3: Comunicación	- Lenguaje claro Cortesía	
			D4: Capacidad de respuesta	- Soluciones creativas - Soluciones adecuadas	
Satisfacción del usuario	López (2017), establece que es un término que se utiliza para describir un escenario en el que un intercambio satisface las necesidades y expectativas de los usuarios.	La variable satisfacción del usuario se medirá con los indicadores de las dimensiones rendimiento percibido, expectativas y niveles de satisfacción.	**D1:** Rendimiento percibido	- Resultado del servicio - Seguridad en el servicio Calidad y tiempo	
			D2: Expectativas	- Cumplimiento - Rendimiento Desempeño	
			D3: Niveles de satisfacción	- Insatisfacción - Satisfacción Complacencia	

Anexo 03: Validación de Instrumentos

Instrumentos de aplicación

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO

Estimado (a) usuario, este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima.
La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima.
Se agradece su colaboración.

Indicaciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

1	2	3	4	5
MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO

N°	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
	DIMENSIÓN: Confiabilidad	1	2	3	4	5
1	Los servidores realizan su labor con tiempos programados					
2	Los servidores demuestran ser confiables en sus informaciones a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima					
3	Los servidores demuestran profesionalismo en su desempeño					
4	Los servidores fortalecen las relaciones interpersonales como una sólida gestión institucional					
5	El desarrollo profesional de los servidores está respaldado con las normas existentes					
6	La gestión institucional resulta confiable hacia los servicios					
	DIMENSIÓN: Empatía	**VALORACIÓN**				
7	Los servidores atienden preocupándose por los intereses de los usuarios					
8	Los servidores atienden de forma personalizada					
9	Los servidores brindan atención comprendiendo la realidad situacional de los usuarios					
10	Los servidores demuestran ser comprensivos en los requerimientos de sus usuarios					
	DIMENSIÓN: Comunicación	**VALORACIÓN**				
11	La Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, cuenta con los recursos necesarios de comunicación					
12	La Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, emplea a cabalidad las diferentes plataformas de comunicación					
13	La Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, emplea un lenguaje claro en sus diferentes plataformas de comunicación					
14	Las estrategias de comunicación en la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, cumple con los estándares de calidad					
15	La información contribuye a la conducción precisa de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima					
	DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta	**VALORACIÓN**				
16	Los servidores cuentan con disposición permanente para ayudar a los usuarios					

17	Si necesitó resolver algunas dudas, ¿se le atendió en un tiempo adecuado?					
18	La calidad de atención en la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima; forma parte fundamental de la gestión institucional					
19	La gestión institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima; motiva el interés de la comunidad					
20	Las redes de apoyo representan una estrategia de la gestión institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima					

Fuente: Adaptado de la investigación de Morán (2022).

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado (a) usuario, este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima.

La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima.

Se agradece su colaboración.

Indicaciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

1	2	3	4	5
MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO

N°	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
	DIMENSIÓN: Rendimiento percibido	1	2	3	4	5
1	Los servidores que atienden muestran amabilidad con sus usuarios					
2	La solución brindada por los servidores con respecto a su solicitud de servicio cuenta con un alto nivel de satisfacción					
3	Cuenta con buen grado de satisfacción con respecto al tiempo de espera en la atención prioritaria					
4	Cuenta con buen grado de satisfacción con respecto a la comodidad en la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima					
5	El comportamiento del servidor que le atiende, le inspira confianza y seguridad					
6	El servidor que le atiende demuestra capacidad de organización al ofrecer su servicio					
	DIMENSIÓN: Expectativas	**VALORACIÓN**				
7	Los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, atienden en el tiempo esperado					
8	Los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, ofrecen un servicio rápido a los usuarios					
9	Los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, ofrecen un servicio oportuno a las afiliadas					
10	Los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, ofrecen un servicio dentro de los lineamientos institucionales					
11	Los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, ofrecen un servicio de calidad					
12	Los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, ofrecen un servicio de calidad con buen desempeño					
	DIMENSIÓN: Niveles de satisfacción	**VALORACIÓN**				
13	Los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, presentan indicios de insatisfacción					
14	Los usuarios presentan indicios de insatisfacción por parte del personal administrativo					
15	Los servidores que atienden en la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, se encuentran dispuestos en responder las inquietudes de los usuarios					
16	Las instalaciones físicas de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, están debidamente adecuadas para brindar un servicio adecuado					
17	Los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, muestra satisfacción en cuanto al clima					

	organizacional					
18	Los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, muestran satisfacción con las políticas institucionales de la institución					
19	Los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, muestran complacencia con el servicio brindado a los usuarios					
20	Los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, muestran conformidad con la implementación de ambientes de descanso y servicios complementarios personales					

Fuente Adaptado de la investigación de Morán (2022).

UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLES 1: CALIDAD DE SERVICIO

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1	Los servidores realizan su labor con tiempos programados	X		X		X		
2	Los servidores demuestran ser confiables en sus informaciones a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima	X		X		X		
3	Los servidores demuestran profesionalismo en su desempeño	X		X		X		
4	Los servidores fortalecen las relaciones interpersonales como una sólida gestión institucional	X		X		X		
5	El desarrollo profesional de los servidores está respaldado con las normas existentes	X		X		X		
6	La gestión institucional resulta confiable hacia los servicios	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: EMPATÍA	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
7	Los servidores atienden preocupándose por los intereses de los usuarios	X		X		X		
8	Los servidores atienden de forma personalizada	X		X		X		
9	Los servidores brindan atención comprendiendo la realidad situacional de los usuarios	X		X		X		
10	Los servidores demuestran ser comprensivos en los requerimientos de sus usuarios	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: COMUNICACIÓN	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
11	La Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, cuenta con los recursos necesarios de comunicación	X		X		X		
12	La Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, emplea a cabalidad las diferentes plataformas de comunicación	X		X		X		
13	La Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, emplea un lenguaje claro en sus diferentes plataformas de comunicación	X		X		X		
14	Las estrategias de comunicación en la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, cumple con los estándares de calidad	X		X		X		
15	La información contribuye a la conducción precisa de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
16	Los servidores cuentan con disposición permanente para ayudar a los usuarios	X		X		X		
17	Si necesitó resolver algunas dudas, ¿se le atendió en un tiempo adecuado?	X		X		X		
18	La calidad de atención en la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima; forma parte fundamental de la gestión institucional	X		X		X		
19	La gestión institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima; motiva el interés de la comunidad	X		X		X		
20	Las redes de apoyo representan una estrategia de la gestión institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima	X		X		X		

ESCUELA DE POSGRADO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Pamela Margorth Choque Perez **DNI: 47284031**

Especialidad del validador: Maestra en Gestión Publica

[1]**Pertinencia**:El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia**: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad**: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima, 11 de octubre del 2022

PAMELA MARGOTH CHOQUE PEREZ
DNI. N° 47284031

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLES 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: RENDIMIENTO PERCIBIDO	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1	Los servidores que atienden muestran amabilidad con sus usuarios	**X**		X		X		
2	La solución brindada por los servidores con respecto a su solicitud de servicio cuenta con un alto nivel de satisfacción	**X**		X		X		
3	Cuenta con buen grado de satisfacción con respecto al tiempo de espera en la atención prioritaria	**X**		X		X		
4	Cuenta con buen grado de satisfacción con respecto a la comodidad en la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima	**X**		X		X		
5	El comportamiento del servidor que le atiende, le inspira confianza y seguridad	**X**		X		X		
6	El servidor que le atiende demuestra capacidad de organización al ofrecer su servicio	**X**		X		X		
	DIMENSIÓN 2: EXPECTATIVAS	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
7	Los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, atienden en el tiempo esperado	**X**		X		X		
8	Los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, ofrecen un servicio rápido a los usuarios	**X**		X		X		
9	Los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, ofrecen un servicio oportuno a las afiliadas	**X**		X		X		
10	Los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, ofrecen un servicio dentro de los lineamientos institucionales	**X**		X		X		
11	Los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, ofrecen un servicio de calidad	**X**		X		X		
12	Los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, ofrecen un servicio de calidad con buen desempeño	**X**		X		X		
	DIMENSIÓN 3: NIVELES DE SATISFACCIÓN	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
13	Los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, presentan indicios de insatisfacción	**X**		X		X		
14	Los usuarios presentan indicios de insatisfacción por parte del personal administrativo	**X**		X		X		
15	Los servidores que atienden en la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, se encuentran dispuestos en responder las inquietudes de los usuarios	**X**		X		X		
16	Las instalaciones físicas de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, están debidamente adecuadas para brindar un servicio adecuado	**X**		X		X		
17	Los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, muestra satisfacción en cuanto al clima organizacional	**X**		X		X		
18	Los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, muestran satisfacción con las políticas institucionales de la institución	**X**		X		X		
19	Los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, muestran complacencia con el servicio brindado a los usuarios	**X**		X		X		
20	Los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, muestran conformidad con la implementación de ambientes de descanso y servicios complementarios personales	**X**		X		X		

ESCUELA DE POSGRADO

Observaciones (precisar si hay suficiencia):si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Pamela Margoth Choque Perez **DNI: 47284031**

Especialidad del validador: Maestra en Gestión Publica

[1]**Pertinencia**:El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia**: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad**: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima, 11 de octubre del 2022

PAMELA MARGOTH CHOQUE PEREZ
DNI. N° 47284031

UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLES 1: CALIDAD DE SERVICIO

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los servidores realizan su labor con tiempos programados	X		X		X		
2	Los servidores demuestran ser confiables en sus informaciones a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima	X		X		X		
3	Los servidores demuestran profesionalismo en su desempeño	X		X		X		
4	Los servidores fortalecen las relaciones interpersonales como una sólida gestión institucional	X		X		X		
5	El desarrollo profesional de los servidores está respaldado con las normas existentes	X		X		X		
6	La gestión institucional resulta confiable hacia los servicios	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Los servidores atienden preocupándose por los intereses de los usuarios	X		X		X		
8	Los servidores atienden de forma personalizada	X		X		X		
9	Los servidores brindan atención comprendiendo la realidad situacional de los usuarios	X		X		X		
10	Los servidores demuestran ser comprensivos en los requerimientos de sus usuarios	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: COMUNICACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, cuenta con los recursos necesarios de comunicación	X		X		X		
12	La Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, emplea a cabalidad las diferentes plataformas de comunicación	X		X		X		
13	La Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, emplea un lenguaje claro en sus diferentes plataformas de comunicación	X		X		X		
14	Las estrategias de comunicación en la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, cumple con los estándares de calidad	X		X		X		
15	La información contribuye a la conducción precisa de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Los servidores cuentan con disposición permanente para ayudar a los usuarios	X		X		X		
17	Si necesitó resolver algunas dudas, ¿se le atendió en un tiempo adecuado?	X		X		X		
18	La calidad de atención en la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima; forma parte fundamental de la gestión institucional	X		X		X		
19	La gestión institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima; motiva el interés de la comunidad	X		X		X		
20	Las redes de apoyo representan una estrategia de la gestión institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **No aplicable [ ]**

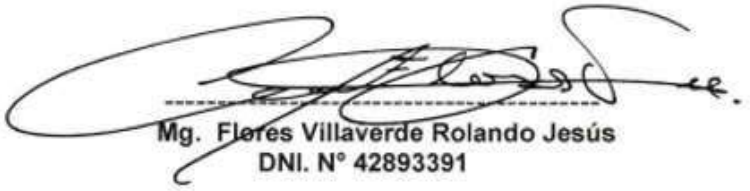
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Rolando Jesús Flores Villaverde **DNI: 42893391**

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Publica

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia**: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad**: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima, 11 de octubre del 2022



Mg. Flores Villaverde Rolando Jesús
DNI. N° 42893391

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLES 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: RENDIMIENTO PERCIBIDO	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1	Los servidores que atienden muestran amabilidad con sus usuarios	X		X		X		
2	La solución brindada por los servidores con respecto a su solicitud de servicio cuenta con un alto nivel de satisfacción	X		X		X		
3	Cuenta con buen grado de satisfacción con respecto al tiempo de espera en la atención prioritaria	X		X		X		
4	Cuenta con buen grado de satisfacción con respecto a la comodidad en la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima	X		X		X		
5	El comportamiento del servidor que le atiende, le inspira confianza y seguridad	X		X		X		
6	El servidor que le atiende demuestra capacidad de organización al ofrecer su servicio	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: EXPECTATIVAS	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
7	Los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, atienden en el tiempo esperado	X		X		X		
8	Los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, ofrecen un servicio rápido a los usuarios	X		X		X		
9	Los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, ofrecen un servicio oportuno a las afiliadas	X		X		X		
10	Los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, ofrecen un servicio dentro de los lineamientos institucionales	X		X		X		
11	Los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, ofrecen un servicio de calidad	X		X		X		
12	Los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, ofrecen un servicio de calidad con buen desempeño	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: NIVELES DE SATISFACCIÓN	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
13	Los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, presentan indicios de insatisfacción	X		X		X		
14	Los usuarios presentan indicios de insatisfacción por parte del personal administrativo	X		X		X		
15	Los servidores que atienden en la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, se encuentran dispuestos en responder las inquietudes de los usuarios	X		X		X		
16	Las instalaciones físicas de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, están debidamente adecuadas para brindar un servicio adecuado	X		X		X		
17	Los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, muestra satisfacción en cuanto al clima organizacional	X		X		X		
18	Los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, muestran satisfacción con las políticas institucionales de la institución	X		X		X		
19	Los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, muestran complacencia con el servicio brindado a los usuarios	X		X		X		
20	Los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, muestran conformidad con la implementación de ambientes de descanso y servicios complementarios personales	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] **No aplicable [ ]**

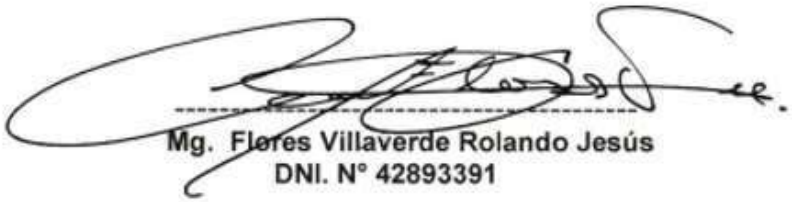
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Rolando Jesús Flores Villaverde **DNI: 42893391**

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Publica

Lima, 11 de octubre del 2022

[1]**Pertinencia**:El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia**: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad**: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Mg. Flores Villaverde Rolando Jesús
DNI. N° 42893391

ESCUELA DE POSGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLES 1: CALIDAD DE SERVICIO

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1	Los servidores realizan su labor con tiempos programados	X		X		X		
2	Los servidores demuestran ser confiables en sus informaciones a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima	X		X		X		
3	Los servidores demuestran profesionalismo en su desempeño	X		X		X		
4	Los servidores fortalecen las relaciones interpersonales como una sólida gestión institucional	X		X		X		
5	El desarrollo profesional de los servidores está respaldado con las normas existentes	X		X		X		
6	La gestión institucional resulta confiable hacia los servicios	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: EMPATÍA	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
7	Los servidores atienden preocupándose por los intereses de los usuarios	X		X		X		
8	Los servidores atienden de forma personalizada	X		X		X		
9	Los servidores brindan atención comprendiendo la realidad situacional de los usuarios	X		X		X		
10	Los servidores demuestran ser comprensivos en los requerimientos de sus usuarios	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: COMUNICACIÓN	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
11	La Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, cuenta con los recursos necesarios de comunicación	X		X		X		
12	La Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, emplea a cabalidad las diferentes plataformas de comunicación	X		X		X		
13	La Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, emplea un lenguaje claro en sus diferentes plataformas de comunicación	X		X		X		
14	Las estrategias de comunicación en la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, cumple con los estándares de calidad	X		X		X		
15	La información contribuye a la conducción precisa de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
16	Los servidores cuentan con disposición permanente para ayudar a los usuarios	X		X		X		
17	Si necesitó resolver algunas dudas, ¿se le atendió en un tiempo adecuado?	X		X		X		
18	La calidad de atención en la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima; forma parte fundamental de la gestión institucional	X		X		X		
19	La gestión institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima; motiva el interés de la comunidad	X		X		X		
20	Las redes de apoyo representan una estrategia de la gestión institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Marco Antonio Soto Martínez

ESCUELA DE POSGRADO

Especialidad del validador: Maestro en ingeniería de sistemas con mención en tecnologías de la información.

Lima, 11 de octubre del 2022

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

MARCO ANTONIO SOTO MARTÍNEZ
DNI. 16682355

ESCUELA DE POSGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLES 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: RENDIMIENTO PERCIBIDO	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1	Los servidores que atienden muestran amabilidad con sus usuarios	X		X		X		
2	La solución brindada por los servidores con respecto a su solicitud de servicio cuenta con un alto nivel de satisfacción	X		X		X		
3	Cuenta con buen grado de satisfacción con respecto al tiempo de espera en la atención prioritaria	X		X		X		
4	Cuenta con buen grado de satisfacción con respecto a la comodidad en la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima	X		X		X		
5	El comportamiento del servidor que le atiende, le inspira confianza y seguridad	X		X		X		
6	El servidor que le atiende demuestra capacidad de organización al ofrecer su servicio	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: EXPECTATIVAS	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
7	Los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, atienden en el tiempo esperado	X		X		X		
8	Los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, ofrecen un servicio rápido a los usuarios	X		X		X		
9	Los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, ofrecen un servicio oportuno a las afiliadas	X		X		X		
10	Los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, ofrecen un servicio dentro de los lineamientos institucionales	X		X		X		
11	Los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, ofrecen un servicio de calidad	X		X		X		
12	Los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, ofrecen un servicio de calidad con buen desempeño	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: NIVELES DE SATISFACCIÓN	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
13	Los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, presentan indicios de insatisfacción	X		X		X		
14	Los usuarios presentan indicios de insatisfacción por parte del personal administrativo	X		X		X		
15	Los servidores que atienden en la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, se encuentran dispuestos en responder las inquietudes de los usuarios	X		X		X		
16	Las instalaciones físicas de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, están debidamente adecuadas para brindar un servicio adecuado	X		X		X		
17	Los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, muestra satisfacción en cuanto al clima organizacional	X		X		X		
18	Los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, muestran satisfacción con las políticas institucionales de la institución	X		X		X		
19	Los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, muestran complacencia con el servicio brindado a los usuarios	X		X		X		
20	Los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, muestran conformidad con la implementación de ambientes de descanso y servicios complementarios personales	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: Marco Antonio Soto Martínez

Especialidad del validador: Maestro en ingeniería de sistemas con mención en tecnologías de la información.

Lima, 11 de octubre del 2022

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión especifica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

MARCO ANTONIO SOTO MARTÍNEZ
DNI. 16682355

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización	RUC 20344832138
Unidad de Gestión Educativa Local 01	
Nombre del Titular o Representante legal MG. Luis Alberto Yataco Ramirez	
Nombres y Apellidos Sheila Carolina Cárdenas Morales	DNI: 47442232

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
"Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – Lima 2022"	
Nombre del Programa Académico Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Sheila Carolina Cárdenas Morales	DNI 47442232

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio

Lugar y Fecha: San Juan de Miraflores, 12 de diciembre del 2022

Firma: .....

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo Artículo 7º, literal "f": Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero si será necesario describir sus características.

POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 11 de Noviembre del 2022

Señor (a):
Mg. Luis Alberto Yataco Ramirez
Director
UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL N° 01

Nº de Carta : 256 – 2022 – UCV – VA – EPG – F05L03/J
Asunto : Solicita autorización para realizar investigación
Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 11 de noviembre del 2022

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

1) Apellidos y nombres de estudiante: **CARDENAS MORALES SHEILA CAROLINA**
2) Programa de estudios : Maestría
3) Mención : Gestión Pública
4) Título de la investigación : **"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO DE LA UNIDAD DE GESTION EDUCATICA LOCAL 01- 2022"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

Dra. Helga Ruth Majo Marrufo
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate

Mg. LUIS ALBERTO YATACO RAMIREZ
Director de la Unidad Educativa Local N° 01
San Juan de Miraflores

Abg. EDDY RONALD PAREDES LEON
Director del Sistema Administrativo
del Area de Recursos Humanos
UGEL N° 01 SJM

Confiabilidad y prueba piloto

Variable: Calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,730	20

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

No.	D1						D2				D3					D3					D1	D2	D3	D4	TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20					
1	5	4	3	4	5	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	25	12	17	15	69
2	4	4	2	4	4	3	5	4	3	5	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	21	17	20	18	76
3	5	3	1	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	2	19	11	15	13	58
4	3	3	2	2	4	1	1	4	5	5	4	4	2	2	5	1	4	2	1	1	15	15	17	9	56
5	2	2	4	1	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	15	12	13	15	55
6	2	5	1	2	2	5	2	2	3	2	3	4	2	2	4	3	3	3	2	2	17	9	15	13	54
7	5	5	4	4	3	3	2	4	3	4	1	4	2	1	5	5	4	5	5	5	24	13	13	24	74
8	3	3	2	2	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2	16	14	18	14	62
9	1	2	2	5	2	3	2	4	4	2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	15	12	17	14	58
10	4	4	5	4	2	1	1	4	3	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	20	13	19	24	76
11	2	2	3	4	2	2	5	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	15	16	14	17	62
12	2	1	2	2	5	5	4	1	2	4	3	1	2	4	3	2	3	5	3	3	17	11	13	16	57
13	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	23	14	17	13	67
14	2	3	1	3	2	3	3	3	2	3	4	3	5	4	4	3	4	4	3	2	14	11	20	16	61
15	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	28	17	21	25	91
VARI	1.84	1.05	1.64	1.49	1.00	1.49	1.44	0.45	0.64	1.25	0.81	0.61	0.36	0.89	1.21	1.56	0.84	1.04	1.49	1.40					

Variable: Satisfacción del usuario

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,878	20

VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

No.	D1						D2						D3						D1	D2	D3	TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18				
1	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	5	4	3	5	5	5	26	25	27	78
2	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	29	25	25	79
3	3	2	4	2	2	4	3	3	3	2	4	3	4	1	4	2	1	4	17	18	16	51
4	3	5	3	5	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	24	21	23	68
5	5	5	5	4	4	4	4	2	3	2	4	4	2	3	4	3	4	5	27	19	21	67
6	3	3	2	2	4	1	4	2	1	1	4	3	5	4	4	3	3	3	15	15	22	52
7	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	3	4	4	3	3	3	2	5	30	21	20	71
8	4	5	5	5	4	4	2	5	5	4	1	2	4	3	1	2	4	3	27	19	17	63
9	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	3	5	5	4	4	5	3	5	26	25	26	77
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	30	30	26	86
11	4	3	3	5	4	5	4	3	3	1	3	4	3	4	3	3	3	3	24	18	19	61
12	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	26	26	22	74
13	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	18	18	18	54
14	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	28	30	26	84
15	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	28	27	26	81
VARIA	0.69	1.01	1.01	1.29	0.76	1.29	0.69	2.04	1.81	1.56	1.04	0.76	0.80	1.24	0.85	1.05	1.24	0.61				

Cálculo de la muestra

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

$$\frac{(1.96^2 * 0.50 * (1-0.50) * 110)}{(0.05^2 * (110-1) + 1.96^2 * 0.50 * (1-0.50))}$$

$n = 90$ Donde:

N = Población total 160 usuarios

P = Probabilidad de éxito 0.5

Z = Viene a representar el nivel de confianza 95% (1.96)

E = Viene a representar el límite aceptable del error muestral 5% (0.05)

n = tamaño de la muestra

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALZA SALVATIERRA MARIA SOLEDAD, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de Servicio y satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022", cuyo autor es CARDENAS MORALES SHEILA CAROLINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 04 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	**Firma**
ALZA SALVATIERRA MARIA SOLEDAD **DNI:** 40469174 **ORCID:** 0000-0001-7639-1886	Firmado electrónicamente por: MALZASA el 23-01-2023 20:17:04

Código documento Trilce: TRI - 0508969

INVESTIGA UCV